

## Transcrição da teleconferência – Q&A – 1T20

### Operador

Senhoras e senhores, iniciaremos agora a sessão de perguntas e respostas. A nossa primeira pergunta vem de Felipe Salomão – Citibank.

### Felipe Salomão (Citibank)

Oi, bom dia Portella, Bottas, Raquel, demais participantes. Obrigado pela oportunidade de fazer perguntas. Tenho duas perguntas, a primeira é com relação à adoção das novas regras de capital. Vocês já poderiam dar uma estimativa de quanto a implementação dessas novas regras poderá liberar de capital regulatório da SulAmérica, em milhões de reais? E também, se pudessem dizer se essas regras já estão vigentes e confirmar que a redução é permanente e não algo que talvez possa ser revisto uma vez que a pandemia passar, eu agradeço. A segunda pergunta é com relação às consequências de médio e longo prazo da pandemia. Nós temos observado movimentação de novas tecnologias, telemedicina, orientação médica, avaliação de saúde via Whatsapp e por aí vai. Na opinião de vocês, já é possível concluir que essas novas tecnologias e essa mudança de comportamento vai ajudar a eficiência da empresa e possivelmente ajudar a empresa a controlar a sinistralidade do setor de saúde? Eu imagino que já seja possível ter uma avaliação, dado que já se passaram algumas semanas, e na *unit economics*, pessoa a pessoa, vocês já conseguem ver consulta ou alguma coisa que o beneficiário venha a fazer, talvez já tenha ficado mais barato por causa dessas novas tecnologias. Essas são as minhas perguntas. Obrigado.

### Ricardo Bottas (Vice-Presidente de Controle e Relações com Investidores)

Salomão, obrigado pela pergunta. Bottas falando, vou pegar a sua primeira pergunta e a seguinte, a Raquel responde. Em relação às novas regras, lembrando, acho que o Gabriel comentou na fala dele, em relação à resolução da ANS, é uma resolução que na realidade já estava em discussão e foi aprovada mesmo antes da pandemia e que tem por objetivo principal gerar uma mudança do modelo regulatório de requerimento de capital migrando do modelo de margem de solvência para o modelo de capital baseado em risco. Lembrando também que já existia há alguns anos uma diferença, uma assimetria entre os requerimentos de capital entre operadoras e seguradoras e, portanto, essa mudança, que já acontecia mesmo antes da pandemia, tem como princípio a busca da convergência dos requerimentos de capital no setor de saúde suplementar até 2022. Então, na sua pergunta você comenta se já é possível estimar a redução do capital, e o que eu posso dizer para você é que sim, só que ela não é redução de liberação de capital, essa liberação vai acontecer de uma forma indireta, de forma prospectiva, na medida em que as margens de solvência das nossas seguradoras foram congeladas no valor nominal de margem de solvência que nós tínhamos em março de 2020, isso representa dizer que... aí tem um ponto importante na sua dúvida Salomão, o número que vou passar para você para frente, que é um número que tem um grau de incerteza e não é uma projeção, você sabe que a Companhia não tem como regra prover nenhum tipo de *guidance*, mas *ceteris paribus*, preservando o nosso modelo de operação e a nossa expectativa de crescimento de receita e de sinistro, lembrando que na nossa margem de solvência é utilizado, dos dois o maior, no nosso caso é a referência do histórico do sinistro então considerando a referência de sinistro que nós tínhamos pré-pandemia isso representaria para frente, até 2022, uma não constituição adicional de margem de solvência mensal da ordem de R\$35 milhões. O que eu não posso te dizer é se esse número continua sendo esse porque nós vamos agora acompanhar qual é o impacto a partir do comportamento de receita e de frequência de sinistro a partir da pandemia, mas acho que com isso eu consigo responder a sua pergunta. Quanto à vigência, é a partir de abril de 2020, então ela já está acontecendo e prevê convergir os

requerimentos de capital em todo o sistema até dezembro de 2022 de modo que a partir de 2023 estariam todo sistema com o mesmo requerimento de capital. Obrigado.

### **Raquel Giglio (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)**

Vamos lá, passando para a segunda pergunta... Bom dia Salomão, obrigada pela pergunta. A telemedicina, especificamente, teve a sua liberação por uma portaria recente e a priori temporária, mas antes de me focar especificamente nesse tema de telemedicina, eu quero nos permitir olhar para 1 ano atrás e olhar, por exemplo, que a orientação médica por vídeo para os nossos beneficiários via aplicativo, já estava disponível a mais de um ano. O que a gente vem fazendo a partir de todo esse momento é reforçar cada vez mais esse arco de acesso e aí muito pautado em novas tecnologias, em canais digitais. Se tiver uma coisa que muito provavelmente vai mudar a partir desse momento, é a relação de consumo dos beneficiários de Saúde com as possibilidades que eles têm na mão a partir de então. Então, na orientação médica por vídeo que está disponível agora 24 horas por dia, sem nenhum tipo de limite, para 100% da nossa base de beneficiários, os médicos conseguem inclusive fazer prescrição de medicamentos a partir dessa liberação da telemedicina que ocorreu recentemente. Nós disponibilizamos também para grande parte dos médicos do Cuidado Coordenado, dentro da ferramenta do *health cloud* a possibilidade dele fazer consultas, seguir com tratamentos ou até mesmo atender novos beneficiários pela ferramenta, trabalhando da casa dele e com um conforto muito grande para o beneficiário. A quantidade de acessos aumentou muito, tanto do lado dos médicos quanto do lado dos beneficiários, o NPS tem sido muito alto, não surpreendentemente, bastante alto, então eu acho que nesse sentido a relação de consumo passa a mudar. O quanto isso que, nesse momento, migrou do físico para o digital, permanece no digital? Como será esse novo comportamento? Eu acho que ainda é muito cedo para fazer qualquer tipo de projeção, o cenário ainda está bastante volátil, mas se tem um ponto que não temos dúvida é a relação de consumo dessas possibilidades, muitas que já existiam e algumas delas que chegaram agora, mudou e que os beneficiários estão gostando e estão vendo efetivamente como um grande diferencial. Obrigada.

### **Felipe Salomão (Citibank)**

Obrigado Bottas e Raquel pelas respostas.

### **Operador**

A próxima pergunta vem de Maurício Cepeda – Credit Suisse.

### **Maurício Cepeda (Credit Suisse)**

Bom dia a todos. Bom dia Gabriel, Bottas, Raquel, Arthur, obrigado por responder as perguntas. Eu tenho algumas perguntas, vou tentar fazer da forma mais sucinta possível. A primeira é um pouco da perspectiva que vocês têm para o futuro, dado que as vidas de Saúde vão, muito provavelmente, sofrer um impacto agora, então um pouco da sua perspectiva do que vocês vão fazer pela frente, inclusive a questão do *share* já que vocês são um plano premium, bem acima dos tickets que a gente vê dos verticalizados por exemplo, essa foi a minha primeira pergunta. A segunda pergunta, até nesse contexto de perspectivas, se pudessem comentar um pouco das motivações da recompra de ações que vocês anunciaram ontem. A terceira pergunta é a parte da exposição dos ativos financeiros, dado que vocês tinham uma rentabilidade muito boa porque estavam mais expostos a riscos, inclusive o Bottas comentou que vocês vão recuperar com o mercado, mas um pouco talvez esse plano de exposição desses ativos de maior risco. E duas perguntas mais simples dos outros business, se existe alguma perspectiva de vocês tomarem algum prejuízo em função do seguro de vida, por alguma cláusula que ainda existe no contrato de um sinistro como uma pandemia e da Previdência, quanto essa perspectiva de *inflow* que podem ter, outras perspectivas para frente,

eu vejo que o VGBL cresceu muito esporadicamente mas um pouco dessa perspectiva de Previdência, por favor.

### **Ricardo Bottas (Vice-Presidente de Controle e Relações com Investidores)**

Vou pegar a segunda pergunta sobre a recompra e aí Gabriel, te peço para fazer essa parte de perspectivas junto à Raquel porque aí tem associado também comportamento de carteira, consumo, a gente já tem colocado que é bastante difícil prever o que é o comportamento de consumo e até o próprio impacto em relação ao tamanho da crise econômica a partir da pandemia e o próprio efeito da pandemia percentual. Cepeda, obrigado pela pergunta, eu vou começar então pela segunda, sobre a motivação da recompra de ações. Acho que o primeiro ponto é lembrar que a Companhia já teve durante muitos anos, desde o seu IPO, planos de recompra abertos, o último, se eu não me engano, terminou em 2014 e de lá para cá, a trajetória do valor da Companhia tem tido um comportamento contínuo crescente e em função desses efeitos de mercado de capitais e de forte desvalorização que foram verificados agora, a gente acreditou que era uma oportunidade, demonstrando que a nossa percepção de tudo que a gente está fazendo em relação à perspectiva e valor da Companhia em relação à situação dos preços atuais pode não estar refletindo a nossa visão. E, por isso, a gente discutiu com o Conselho de Administração, que finalmente aprovou abrir esse plano de recompra por 18 meses para poder, eventualmente, atuar se a gente sentir algum tipo de assimetria que seja mais permanente, então, ela tem objetivo de realmente ter um plano de 18 meses, que é o prazo máximo permitido, podendo fazer recompra de até 5% das units disponíveis no *freefloat*, mas é simplesmente por essa percepção de distanciamento do valor atual e da forte desvalorização das units da Companhia em relação a perspectivas e tudo que vinha sendo feito. Acho que no *speech* do Gabriel a gente deixou muito claro que os sistemas e processos da Companhia estão íntegros e que acreditamos na resiliência do modelo do nosso negócio então é basicamente por conta disso. Gabriel e Raquel se vocês puderem redirecionar a primeira pergunta, eu agradeço.

### **Gabriel Portella (Presidente)**

Maurício, bom dia! Aqui é o Gabriel. Eu acho que tem duas questões na sua pergunta que são relevantes: a primeira é o nosso posicionamento hoje... Acho que a gente nunca esteve tão bem preparado e tão bem posicionado, com tudo que desenvolvemos para um desenvolvimento ainda maior do nosso negócio, as ferramentas digitais, tudo aquilo que a Raquel descreveu, a maturidade do arco de acesso, a Companhia funcionando plenamente e efetivamente de forma remota. Agora, é óbvio que, a segunda parte da sua pergunta, que nós vamos ter um período econômico mais difícil até o que possa se chamar de retomada, sem dúvida nenhuma, mas ninguém sabe dizer hoje quais são os efeitos e em quais setores eles podem ser mais ou menos afetados então a probabilidade não é o *share*, a probabilidade é continuar desenvolvendo, acho que a Raquel vai falar um pouco mais do próprio planejamento que continua em relação a novos produtos, e então, com relação a sua segunda pergunta, nós estamos preparados não só para passar pela crise, mas para sair bem dela, então, em termos de tudo que a gente desenvolveu nos últimos anos, de todas as ferramentas que nós temos. Agora, o componente econômico, o nível de desemprego, a recuperação, e também um pouco daquilo que a Raquel falou antes na pergunta do Salomão, com relação a como vai ser o comportamento dos nossos segurados e das empresas também, tudo isso ainda é uma incógnita, o que sabemos é que estamos preparados para essa retomada, para passar a crise em segurança, com eficiência, que é nossa prioridade, e se preparar para os novos modelos que virão. Então, eu deixo a Raquel falar um pouco até do próprio desenvolvimento do que a gente vê em termos da nossa estratégia de produto, no caso de Saúde, mas não só no caso da Saúde, eu acho que a outra parte da pergunta, o Marcelo vai poder te dar uma cor um pouco mais efetiva.

### **Raquel Giglio (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)**

Obrigada Gabriel. Tudo bem Mauricio? Vamos lá... Sem dúvida a gente está olhando também para essa possibilidade ou para essa certeza de um cenário recessivo que vem pela frente, com possibilidade de redução de renda, de *downgrade*, e tudo isso reforça, novamente, toda a nossa estratégia já traçada, reforça, por exemplo, o lançamento dos novos produtos. Eu reforço novamente a linha Direto, lembrando... Nós já tivemos o lançamento do Direto no Rio de Janeiro, São Paulo, Curitiba e mais recentemente em Campinas, numa parceria com o Hospital Vera Cruz e fazendo uma retomada do histórico recente, nós tivemos uma fase de teste, tivemos achados importantíssimos, então no início, a comercialização estava no “empresarial” para grupos acima de 30 vidas, de fato empresas já um pouco maiores, e nesse momento, o nosso maior foco era entender o comportamento desse produto e a relação dele com o cliente. Neste período, nós tivemos achados importantes e fizemos também ajuste na oferta, como por exemplo, inclusão de uma maternidade aqui na região de São Paulo, que é a Maternidade Santa Maria do grupo Santa Joana. Colocamos, ainda que no produto regional, o benefício de atendimento de urgência e emergência nacional caso o beneficiário esteja viajando e tiver alguma necessidade ou coisa assim, e com isso, partimos para a oferta desses produtos também para carteira de varejo, notadamente PME e Adesão. Nessas próximas 3 semanas, e aí como o Gabriel já comentou, já há 8 semanas trabalhando de casa, a velocidade de lançamento não diminuiu nem um pouco, muito pelo contrário, e temos nas próximas 3 semanas mais 3 produtos para serem lançados, mais um em São Paulo, um Recife e um em João Pessoa. Então, acreditamos que esse movimento nos dá flexibilidade e resiliência para passar por eventuais dificuldades dos nossos clientes e continuamos com aquela máxima, que eu já tive oportunidade de compartilhar com vocês algumas vezes, nós temos um tempo médio de permanência dos nossos clientes muito alto, então, nesse momento, as conversas serão, sem sobra de dúvida, um pouco mais duras, nós vamos ter que ter um entendimento caso a caso para desenhar oferta, muitas vezes fazer uma redução do plano, um *downgrade*, ou uma redução do índice de reajuste, colocando uma coparticipação um pouco maior, fazendo uma extensão contratual, agregando um contrato de Odonto, porque tudo isso vai passar e na hora que isso passar, nós queremos esses clientes aqui conosco e na hora que eles voltarem a contratar e voltar a crescer, eles estarão aqui conosco. Acho que essa é a tônica da nossa estratégia. Com isso, eu passo para o Marcelo porque eu acho que tem um ponto de Vida. Obrigada.

### **Marcelo Mello (Vice-Presidente de Investimentos, Vida e Previdência)**

Obrigado Raquel. Obrigado Maurício pela pergunta. Você fez três questionamentos... Um em relação à gestão da reserva da seguradora, outro em relação à Vida e outro em relação à Previdência. Vou começar pela parte das reservas dos investimentos, como o Bottas comentou, mantivemos aquela exposição que é pequena em ações, mas que obviamente, com o impacto muito forte que vimos na renda variável, essa carteira sofreu e a gente não via razão nenhuma para reduzir essa posição nesse cenário de stress, o que fizemos foram mudanças, eu diria, táticas, nesta carteira, saímos de alguns setores mais impactados para esse momento que estamos vivendo, como o setor de construção civil, algumas instituições financeiras que tínhamos no portfólio e aumentamos as posições em setores mais resilientes a esse cenário, então, do ponto de vista macro a carteira foi mantida e no ponto de vista setorial, houve uma realocação para estarmos mais alinhados com esse cenário. Também aproveitamos a abertura das taxas de juros futuras, não só no pré-fixado como também nos papéis indexados à inflação e montamos uma posição tática nesses ativos, você sabe muito bem que as taxas se depreciaram muito e eu acho que foi uma oportunidade boa para a gente comprar, como mencionei, de forma tática, uma posição para a seguradora. E mais recentemente, também começamos a fazer uma posição em ativos de créditos de primeira linha depois de toda a disfuncionalidade que vimos no mercado de crédito, você também deve ter acompanhado um

número muito grande de resgates na indústria, principalmente na indústria de renda fixa, e isso impactou os fundos de créditos, gerou uma disfuncionalidade na precificação desses ativos, ficamos acompanhando esse movimento até chegar num determinado nível de preço que começa a fazer sentido uma carteira de alta qualidade com uma taxa bastante competitiva para as reservas. Então, foi basicamente isso que foi feito ao longo dessas últimas semanas, mas sempre olhando os passivos atuariais das entidades legais, respeitando os passivos atuariais e aí com o excesso, a gente comprando e fazendo essas posições táticas. Com relação a sua pergunta sobre Vida nós, de forma voluntária, decidimos indenizar os nossos segurados e os beneficiários por diagnóstico de Covid-19, tivemos alguns casos, eu diria que, graças a Deus, não foram tantos casos assim e os capitais segurados são relativamente baixos, então não existe uma materialidade aqui que faz sentido a algum comentário adicional sobre esse tema. Na previdência, você comentou sobre o crescimento que tivemos no primeiro trimestre, ele foi forte não só do ponto de vista de arrecadação bruta como também no ponto de vista de captação líquida, foi um dos melhores trimestres que tivemos e essa arrecadação bruta e líquida se deveu por um portfólio que foi sendo construído ao longo do tempo, não só com produtos da casa como também com uma arquitetura aberta, com diversos fundos que foram lançados ao longo do tempo, às facilidades que geramos, principalmente para os corretores de seguros, através da contratação dos produtos de Vida e Previdência individual e contratação através da assinatura digital, e também vimos um crescimento relevante das plataformas de investimento, distribuindo produto Previdência, então esse é um canal que vem crescendo trimestre após trimestre e obviamente a gente vem capturando esse crescimento. Em relação ainda em Previdência, percebemos que esse mercado estava crescendo muito forte nesse primeiro trimestre e no final do ano passado, como é um mercado que tem um vínculo muito grande com crescimento de renda real e disponibilidade de reserva, obviamente devemos ver algum impacto nos próximos trimestres, por outro lado, como essa questão da taxa de juros esta muito sensível na cabeça dos clientes de Previdência, a performance de produtos fica mais sensível e como a gente tem um portfólio de produtos que vem performando bem acho que podemos ganhar um pouco de participação através das portabilidades vindo da concorrência, está bem? Obrigado.

#### **Maurício Cepeda (Credit Suisse)**

Eu que agradeço, obrigado.

#### **Operador**

A próxima pergunta vem de Guilherme Grespan – JP Morgan.

#### **Guilherme Grespan (JP Morgan)**

Oi Gabriel, Bottas, Raquel. Bom dia e obrigado por abrirem para pergunta. Eu tenho duas perguntas super rápidas do meu lado. A primeira é com relação ao ambiente regulatório, mas saindo um pouco da questão de capital da ANS e indo mais para o lado do Congresso, temos visto alguns projetos de lei que abordam um pouco o reajuste de planos de saúde, a utilização do SUS de leitos privados e até aumento de imposto, pegando carona com os bancos, potencial aumento de imposto para seguradoras da contribuição social. Se vocês puderem compartilhar um pouco da visão de vocês, o que vocês acham que tem maior probabilidade ou não, que vocês têm acompanhado, de passar em termo de projeto de lei e qual impacto que vocês veem para a operação. No segundo ponto, com relação à eficiência, a situação que vivemos hoje traz diversas discussões de longo prazo de eficiência, a ideia da pergunta não é entrar muito na infinidade, oportunidade do ganho de eficiência com *home office*, novas formas de trabalhar e de conduzir negócios mas olhando para o curto prazo mesmo e imaginando que vocês estão com 100% da força de trabalho em casa, tem alguma coisa do lado de G&A, de despesas administrativas que podemos ver como potencial ganho desse ano, que faria com

que o *ratio* diminuísse especificamente 2019, algum segmento ou algum tipo de alocação de custo que vocês veem potencial de uma queda mais significativa esse ano? É isso do meu lado, obrigado.

### **Gabriel Portella (Presidente)**

Olá Guilherme, Gabriel. Bom dia e obrigado pelas perguntas. Vou dividir o ambiente regulatório em 3 blocos: o bloco ANS, o bloco SUSEP e o bloco que eu vou chamar de Ministério da Fazenda, com toda a parte de tributos. Vou começar pelo terceiro bloco, acho que está anunciada desde o ano passado, uma reforma tributária então, não vemos, nesse momento, as vésperas de uma discussão de reforma tributária que qualquer dessas medidas anunciadas ou projetos, devam passar, mas essa pelo menos é a nossa expectativa. No ambiente SUSEP, também trabalhando de forma remota, temos uma série de liberações e postergações de prazos e tudo mais então, numa colaboração extremamente favorável com relação ao ambiente de Ramos Elementares, Vida e Previdência. Em relação à ANS, o Bottas já teve a oportunidade de falar sobre as medidas que já estavam previstas antes então, a gente também não tem acompanhado da ANS algo que possa ser destacado. No Legislativo, em várias esferas de Federal até Municipal, tem uma série de projetos, acho que tem milhares de projetos rodando hoje no Brasil e o que vemos que desrespeita a nossa preocupação maior, que seria cobertura, inadimplência coisas desse tipo que está muito consagrado que essa é uma discussão Federal, existe uma Lei desde 1999, uma Lei que determina e disciplina todos esses aspectos então, tem prevalecido o bom senso de manter organizado tudo aquilo que está mais organizado no País que é o setor privado de saúde suplementar. Embora as ameaças existam, todas elas vocês conhecem, mas a gente não vê uma preocupação maior, quer dizer, preocupação maior não é bem o termo, preocupado a gente fica sempre e vocês sabem disso, mas a gente não vê uma ameaça maior concretizando que a gente não possa recorrer ou argumentar nesse ambiente todo, Legislativo principalmente. Com relação à eficiência, acho que essa tem sido a nossa trajetória e temos dito em *calls* anteriores, que mesmo com toda a separação da estrutura de Automóveis e Massificados feita nesse período recente, visamos um aumento de eficiência, é claro que temos investimento, vocês acompanham, o Bottas tem dado toda a visibilidade desses investimentos que temos feito para essa separação, tendo em vista a proximidade do *closing* para o terceiro trimestre então, essa é uma característica que nos acompanha sempre que é buscar eficiência, tanto é que estamos analisando quais são os processos que foram implementados nesse período e que possam se tornar processos definitivos com muito mais eficiência e menor custo e tudo mais. Quer dizer, tudo aquilo que vínhamos trabalhando numa transformação digital, acabou acelerando e queremos acelerar ainda mais. Então, tirando os efeitos do próprio negócio da transação com a Allianz, a nossa busca vai ser sempre de eficiência, é o que temos feitos nos últimos anos e é o que estamos preparados para fazer. Evidentemente, tem uma grande discussão nesse momento que é o modelo de reabertura, eu diria modelo de reabertura do mundo, como vão funcionar as empresas, como vão transitar as pessoas, com quais medidas de segurança, provável que nesse momento a gente tenha que fazer também mudanças nos nossos ambientes de trabalho, fazer mudança na nossa lógica de operação, mas eu diria que assim como em toda a parte de riscos, como falamos antes, também na parte de processo, tecnologia e operações, estamos muito bem preparados para continuar buscando essa eficiência que temos mostrado nos últimos anos.

### **Operador**

A próxima pergunta vem de Samuel Alves – BTG Pactual.

### **Samuel Alves (BTG Pactual)**

Bom dia Gabriel, Bottas, Raquel, Marcelo, bom dia a todos. São duas perguntas do meu lado: a primeira é com relação à dinâmica de sinistralidade em Saúde, vocês até comentaram no release e também na apresentação, dizendo que tem os efeitos positivos de procedimentos que são postergados, mas em contrapartida, se tem o aumento de internação de casos de Covid-19. Já estamos em meados de maio, é mais para entender, e se vocês pudessem compartilhar com a gente, qual força deve preponderar no segundo trimestre. E a segunda pergunta, também relacionada com a primeira, se vocês podem nos dar uma noção de magnitude de gasto de um paciente internado por Covid-19. Vocês tiveram mais de 1.000 casos, entendo que deve variar bastante, mas só para ter uma noção de magnitude. Obrigado.

### **Raquel Giglio (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)**

Oi Samuel, Raquel na linha, tudo bem? Vou começar pela questão da magnitude de um custo de uma internação de Covid-19 versus uma eletiva padrão... O que eu te diria é o seguinte, uma internação cirúrgica, principalmente aquelas com a utilização de materiais e medicamentos com custo mais alavancado, tem sempre um valor maior do que uma internação clínica. A internação de Covid-19 é uma internação essencialmente clínica, mas é uma internação que tem um tempo médio de internação maior pelo que estamos vendo mas ainda com n de casos, por mais que já tenhamos visto mais tem 1.000, tem todo aquele espaço entre a ocorrência efetiva e o final da regulação, o prestador tem que remeter a conta e temos que fazer todo aquele processo de regulação então, eu ainda não me sinto confortável de dar um delta de variação entre uma coisa e outra. Mas, o que eu acho que vale ficar na cabeça é que uma internação eletiva é mais barata do que uma internação cirúrgica, mas que a internação de Covid-19, por tudo isso que estamos falando, uso maior de materiais, respiradores, EPI, tudo isso, tende a ser um pouco acima das internações eletivas padrão. Com relação às reduções de frequência que a gente vem observando desde a segunda quinzena de março e como isso se comporta daqui para frente, acho que tem um novo normal que vai acontecer aí para frente, mas que ninguém está pronto para dizer qual é esse novo normal: as pessoas vão ficar com receio, com medo de pisar num pronto atendimento, num ambiente hospitalar? Vão pensar duas vezes antes de fazer isso? Vai ter uma redução de internação de urgência? Vai ter uma redução de internação eletiva? Então, tudo isso são cónitas que eu acho que todo mundo tem na cabeça. O que a gente vê com redução de frequência, e aí eu vou me prender especificamente agora à internação eletiva de cirurgias, partindo da premissa de que elas precisariam ser feitas, elas vão voltar em algum momento e vão voltar paulatinamente porque os hospitais têm também a sua capacidade máxima para execução desse tipo de procedimento. Então, em suma, o cenário ainda é bastante volátil, acompanhamos esses números diariamente, mas ainda não tem maturidade dos números seja de frequência, seja de custo médio de internação de Covid-19 para termos um posicionamento mais definitivo sobre o que deve ocorrer para frente.

### **Samuel Alves (BTG Pactual)**

Obrigado Raquel, só uma pergunta adicional, se vocês me permitem... Olhando para fluxo de recebimentos no Saúde, vocês sentiram alguma deterioração de inadimplência seja nos meses de abril e maio? Obrigado.

### **Raquel Giglio (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)**

Por enquanto, absolutamente nada relevante Samuel. Só complementando a resposta sobre o ponto anterior, acho que destaque sempre de que o nosso foco no correto e adequado cuidado aos nossos beneficiários então, toda a lógica da coordenação do cuidado, do núcleo do cuidado coordenado, desse contato cada vez maior com os nossos beneficiários, notadamente esses mais idosos é que os procedimentos que tem que ocorrer, eles tem que ocorrer e a gente vai fazer questão de conversar com as pessoas e colocar luz a essa realidade, em

contrapartida alguma coisa do comportamento pode mudar em definitivo para frente. Vamos aguardar. Obrigada.

**Samuel Alves (BTG Pactual)**

Perfeito Raquel, muito obrigado.

**Operador**

As próximas perguntas foram encaminhadas pela Webcast pela Zoe Tan – Columbia Wanger.

“A perda do cliente no segmento de Odonto foi devido a dificuldades financeiras do cliente ou eles mudaram para um concorrente? Se foi o último, o motivador foi preço ou outras razões?”

“Tem algum risco da transação da venda de Auto para a Allianz não acontecer?”

**Raquel Giglio (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)**

Olá Zoe, obrigada pela pergunta, aqui é a Raquel Giglio, vou começar pela pergunta relacionada ao Odonto. A perda desse cliente, nós consideramos como um movimento normal de mercado, ocorreu um *bid* e como já enfatizei aqui algumas vezes, nós temos uma estratégia de precificação bastante sustentável de entrar com o preço correto para manter as relações de longo prazo, então ocorreu um *bid* no mercado, e ao final do *bid*, em função de uma proposta mais agressiva, colocaria dessa forma, de determinado concorrente, o cliente optou por fazer essa migração, então tudo dentro do normal. Nós temos nossas metas de resultado de sinistralidade e não teve nenhum maior impacto em função disso. Quero aproveitar para reforçar que nós disponibilizamos, e é um grande diferencial da SulAmérica Odonto hoje, toda orientação médica telefônica que os nossos beneficiários de Saúde já tinham acesso, também para os beneficiários de Odonto, assim como os beneficiários de Saúde, eles já tem um botão específico de coronavírus no aplicativo e podem conversar com médicos e enfermeiros a partir de qualquer dúvida que eles tenham relacionado a pandemia ou sobre algum sintoma que eles estejam nesse momento. Consideramos que esse tipo de coisa é um diferencial extremamente relevante e que pode falar sim a favor de um diferencial da SulAmérica e de uma maior chance de retenção de clientes de Odonto. Obrigada.

**Eduardo Dal Ri (Vice-Presidente de Automóveis e Massificados)**

Aqui é o Eduardo Dal Ri, tudo bem pessoal? Bom dia. Estamos caminhando muito bem apesar de todo esse cenário, que foi amplamente discutido hoje no call sobre a pandemia, nós continuamos de casa fazendo todas as etapas precedentes ao *closing* dessa transação e todas elas estão cumprindo rigorosamente os prazos e o que é acordado para acontecer nesses períodos então, temos convicção de que vamos ter o *closing* nesse terceiro trimestre de 2020 e não temos nada que está opondo isso até o momento. Obrigado.



“Este documento é uma transcrição com adaptações textuais feitas para facilitar a leitura e entendimento dos discursos nele contidos. O texto depende da qualidade do áudio e da clareza discursiva dos palestrantes, por isso conta com adaptações que aumentam a legibilidade e coerência sem afetar os ideais discursivos dos participantes.

Declarações sobre eventos ou resultados futuros estão baseadas em suposições e análises feitas pela SulAmérica (“Companhia”), representando exclusivamente expectativas de sua administração em relação ao futuro do negócio e ao contínuo acesso a recursos para financiar o plano de negócios da Companhia. Entretanto, os resultados reais da Companhia e de suas controladas dependem, substancialmente, de mudanças nas condições de mercado, regras governamentais, pressões da concorrência, do desempenho do setor e da economia brasileira, entre outros fatores, e podem diferir significativamente daqueles indicados ou implícitos nestas declarações.

Esta transcrição e seu conteúdo são de propriedade da Companhia e, portanto, não devem ser reproduzidas ou disseminadas em sua totalidade ou parcialmente, sem o consentimento da SulAmérica.”