

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Senhores Acionistas,
Em cumprimento às disposições legais e societárias, submetemos à apreciação de V.Sas. as demonstrações financeiras acompanhadas do Relatório dos Auditores Independentes e do resumo do relatório do Comitê de Auditoria, referente às atividades da MAPFRE Saúde Ltda. relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020, elaboradas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, estabelecidas pelos pronunciamentos e interpretações emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis - CPC referendados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, e estão sendo apresentadas segundo os critérios estabelecidos pela RN nº 435/2018 e alterações.

Pandemia do Coronavírus (Covid-19) e seus impactos
A pandemia de Covid-19 trouxe uma nova fonte de incertezas à atividade econômica global. É um momento de grave crise, sem precedentes nos últimos cem anos com consequências sociais e econômicas às pessoas e empresas.

Autoridades de todo o mundo têm tomado medidas restritivas para conter a transmissão da doença. Essas restrições acarretam impactos na economia, uma vez que parte preponderante da atividade econômica pressupõe que as pessoas sejam ativas, socialmente e profissionalmente. Ainda que as incertezas em relação à duração das restrições dificultem a quantificação desses impactos, alguns indicadores de atividade econômica já demonstram sinais de enfraquecimento em bens de consumo e serviços. No Brasil, assim como em outros países do mundo, foram anunciadas medidas de estímulo à economia e ao crédito.

Nessa linha, a MAPFRE estabeleceu um Comitê de Crises, que permitiu rapidamente a adoção de medidas para preservar a saúde e a integridade de seus públicos, seguindo estritamente as orientações e determinações das autoridades locais.

Estabelecemos pilares de atuação contra os impactos da Covid-19 que o Grupo MAPFRE adotou:
a) Garantir o bem-estar de nossos colaboradores
I. Trabalho remoto às funções em que é possível fazê-lo;
II. Comunicação transparente por meio de e-mails, portal interno de colaboradores e vídeos semanais feitos

pelos nossos CEOs e Diretores comunicando novidades referentes à Covid-19;
III. Plano de retomada de forma gradativa;

IV. Disponibilização de aplicativo para colaboradores, com monitoramento diário (verificador de sintomas, orientação médica on-line 24h, atendimento por vídeo chamada e informações sobre cuidado e prevenção do novo Coronavírus).

b) Buscar as melhores soluções para atender nossos clientes da melhor maneira possível
I. De serviços gratuitos de Orientação Médica por Telefone (OMT) aos segurados de vida e telemedicina no programa MAPFRE Cuidando de Você;

II. Inclusão da cobertura em caso de morte por infecção pelo Covid-19 nas apólices de vida, habitacional e prestamista. Para o habitacional, é preciso que a cobertura por morte e invalidez permanente esteja contemplada na contratação da apólice;

III. Renovação do seguro auto, residencial e rural com as mesmas condições e preços de 2019;
IV. Ampliação de atividades profissionais cobertas no seguro residencial, beneficiando microempreendedores individuais que levaram seus negócios para casa. Com isso, as atividades amparadas pela cobertura "Pequeno Empreendedor", passaram de 13 para 24 categorias. O seguro residencial garante, ainda, a estes profissionais, assistência 24 horas e suporte complementar, como proteção digital e help desk;

V. Reforço das soluções digitais para a realização de procedimentos como vistoria e pericia de automóveis.
c) Manter o funcionamento normal das operações em condições anormais

I. Reduzimos o tempo de pagamento às oficinas, além de pagamento adicional aos estabelecimentos com processo de higiene para prevenção do Coronavírus;

II. Atualização do valor do bônus performance para as assistências 24h, um adicional acordado entre a MAPFRE e os prestadores que entregam serviços com qualidade acima dos parâmetros exigidos;

III. Oferta de treinamentos online à rede de prestadores em conjunto com o SEBRAE.
No campo social, por meio da Fundação MAPFRE, apoio a projetos que ajudaram a população no combate ao Coronavírus, sobretudo, os grupos menos favorecidos. Doação de mais de R\$ 16 milhões para apoio a iniciativas de instituições governamentais e entidades de saúde, tanto de prevenção da disseminação da

pandemia, quanto no tratamento da infecção.

Desempenho das Operações
A MAPFRE Saúde Ltda. encerrou o exercício de 2020 com um lucro de R\$ 260 mil (prejuízo de R\$ 8.054 milhões em 2019) de receitas com operações de assistência à saúde.

A Administração da MAPFRE Saúde Ltda., acompanha os negócios e resultados gerados anualmente pela Operadora e planeja novas ações empresariais com vistas à redução do prejuízo acumulado e início da lucratividade da Operadora. Dentre as ações, destacamos: redução de custos administrativos, novos modelos de negócio deixando de operar no segmento de saúde pré e pós pagamento, focando no segmento odontológico com melhores resultados, bem como a busca por novos parceiros estratégicos.

Política de Reinvestimento de Lucros e Política de Distribuição de Dividendos
Os sócios poderão distribuir lucros mensalmente, em proporções diferentes às respectivas participações no capital social, sem prejuízos das mesmas, obedecidas as disposições legais pertinentes, sendo que, o lucro residual ou prejuízo apurado no final do exercício social, será distribuído ou suportado na proporção estabelecida pelos sócios.

Declaração de Capacidade Financeira
Em atendimento à RN nº 435/2018 e alterações, a MAPFRE Saúde Ltda. declara deter, na categoria "mantidos até o vencimento", títulos e valores mobiliários no valor de R\$ 1,7 milhão e, considerando ter capacidade financeira para tal, manifesta a intenção de observar os prazos de resgate originais dos mesmos.

Agradecimentos
Agradecemos aos nossos acionistas, clientes e parceiros a confiança em nós depositada. Aos nossos profissionais, o reconhecimento pela dedicação e qualidade dos trabalhos realizados.

São Paulo, 16 de março de 2021.

A Administração

BALANÇOS PATRIMONIAIS - Em 31 de dezembro de 2020 e 2019 (Em milhares de Reais)

	Nota	2020	2019
Ativo circulante		9.823	12.383
Disponível	98	51	
Caixa e bancos	63	4	
Equivalente de caixa	35	47	
Realizável	9.725	12.332	
Aplicações	5	9.576	10.634
Aplicações garantidoras de provisões técnicas		7.578	7.038
Aplicações livres		1.998	3.596
Créditos operacionais com planos de assistência à saúde	6	9	581
Contraprestação a receber		9	581
Créditos tributários e previdenciários	15b	93	330
Bens e títulos a receber	7	47	787
Ativo não circulante		9.192	9.080
Realizável a longo prazo		9.186	9.070
Aplicações	5	1.342	1.877
Aplicações garantidoras de provisões técnicas		-	320
Aplicações livres		1.342	1.557
Créditos tributários e previdenciários	15b	7.507	7.193
Depósitos judiciais e fiscais		337	6
Imobilizado		6	10
Imobilizado - hospitalares / odontológicos		2	2
Imobilizado - não hospitalares / não odontológicos		4	8
Total do ativo		19.015	21.463

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

	Nota	2020	2019
Passivo circulante		3.488	6.552
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	8	1.327	3.933
Provisão de eventos a liquidar		1.130	3.676
Provisão de eventos ocorridos e não avisados		197	257
Débitos de operação de assistência à saúde não relacionada com planos de saúde da operadora		-	12
Tributos e encargos sociais a recolher	10	1.401	1.320
Débitos diversos	11	760	1.287
Passivo não circulante	12	363	7
Provisões para ações judiciais		363	7
Patrimônio líquido	13	15.164	14.904
Capital social		75.500	75.500
Prejuízos acumulados		(60.336)	(60.596)
Total do passivo e patrimônio líquido		19.015	21.463

DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO - Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019 (Em milhares de Reais)

	Capital social	Prejuízos acumulados	Total
Saldo em 1º de janeiro de 2019	75.500	(52.542)	22.958
Prejuízo do exercício	-	(8.054)	(8.054)
Saldo em 31 de dezembro de 2019	75.500	(60.596)	14.904
Lucro líquido do exercício	260	260	520
Saldo em 31 de dezembro de 2020	75.500	(60.336)	15.164

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

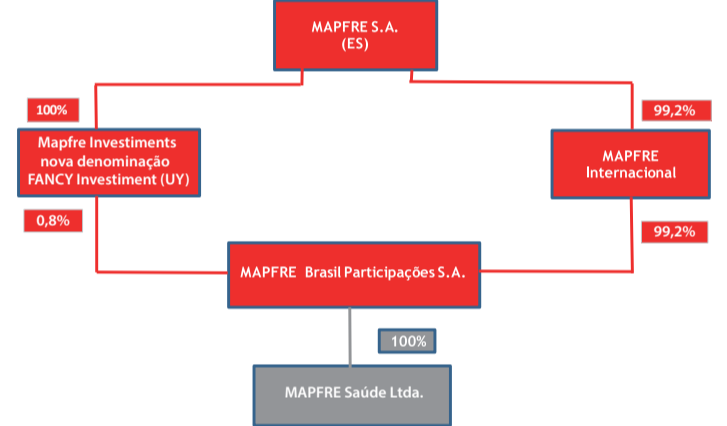
NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS - 31 de dezembro de 2020 (Em milhares de Reais)

1. CONTEXTO OPERACIONAL

A MAPFRE Saúde Ltda. (doravante denominada por "Operadora"), é parte do GRUPO MAPFRE, sociedade limitada, autorizada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, a operar em todas as modalidades de seguros no ramo de assistência à saúde, e em todo o território nacional. O endereço registrado da sede da Operadora é Avenida das Nações Unidas, nº 11.711, 21º andar, Brooklin - SP CEP 04578-000 e cadastrada no CNPJ nº 15.300.953/0001-42.

As operações são conduzidas no contexto do conjunto das empresas integrantes do GRUPO MAPFRE, conjunto de empresas e entidades que operam em seguros e atividades correlatas, com sede em Madrid, Espanha.

Em 31 de dezembro de 2020, a estrutura em que a Operadora está inserida é a seguinte:



registrada no resultado do exercício.
Perdas de valor (redução ao valor recuperável) nos ativos financeiros disponíveis para venda são reconhecidas pela reclassificação da perda cumulativa que foi reconhecida em outros resultados abrangentes no patrimônio líquido para o resultado. A perda cumulativa que é reclassificada de outros resultados abrangentes para o resultado é a diferença entre o custo de aquisição, líquido de qualquer reembolso e amortização de principal, e o valor justo atual, decrescido de qualquer redução por perda de valor recuperável, previamente reconhecida no resultado. Todavia, qualquer recuperação subsequente no valor justo de um ativo financeiro disponível para venda, para o qual tenha sido registrada perda do valor recuperável, é reconhecida em outros resultados abrangentes.
ii. Operações com planos de assistência à saúde
A Operadora reconhece uma Provisão para Perdas Sobre Créditos - PPSC sobre os créditos de operações com planos de saúde conforme RN nº 435/2018 e alterações quando a inadimplência é superior a 90 dias da data do vencimento do crédito, o montante da provisão corresponderá à totalidade dos valores a receber de determinada empresa, independente de existirem outros valores a vencer do mesmo devedor.
iii. Ativos não financeiros
Os valores dos ativos não financeiros são revistos, para fins de recuperabilidade, sempre que houver alguma indicação de perda considerada permanente, sendo a perda reconhecida no resultado do período se o valor contábil de um ativo exceder seu valor recuperável.

c) Créditos de operações com planos de assistência à saúde
Saúde
Os créditos de operações com planos de assistência à saúde correspondem às contraprestações pecuniárias a receber pelas vendas de planos de saúde coletivos, na modalidade pós-pagamento, pelos valores contratuais a receber, referentes ao ressarcimento dos eventos, acrescidos das taxas de administração.

Odontológica
São receitas provenientes das operações de planos privados de assistência odontológica na modalidade de pré-pagamento, obrigatoriamente apropriadas pelo valor correspondente ao rateio diário *pro rata-die* do período de cobertura individual de cada contrato, a partir do primeiro dia de cobertura.

Os Planos de Saúde e Odontológicos comercializados a partir de abril de 2019 tem como característica o início e fim de vigência dentro do mesmo mês, portanto não há registro de PPCNG com transação do mês de emissão.

d) Imobilizado
O ativo imobilizado de uso próprio compreende equipamentos e móveis, máquinas e utensílios. O imobilizado de uso é demonstrado ao custo histórico, reduzido por depreciação acumulada e perdas de redução de valor recuperável acumuladas, quando aplicável.

O custo histórico do ativo imobilizado compreende gastos que são diretamente atribuíveis para a aquisição dos itens capitalizáveis e para que o ativo esteja em condições de uso.

Gastos subsequentes são capitalizados somente quando geram benefícios econômicos futuros associados e possam ser avaliados com confiabilidade. Gastos de reparo ou manutenção são registrados no resultado, conforme incorridos.

Depreciação do ativo imobilizado é calculada segundo o método linear considerando as taxas de 10% para equipamentos e móveis, máquinas e utensílios.

e) Provisões técnicas de operações de assistência à saúde
As provisões técnicas são constituídas de acordo com as legislações e orientações da ANS, cujos parâmetros resumidamente descritos a seguir:

A provisão para eventos a liquidar foi constituída com base nos eventos conhecidos pela Operadora até a data do encerramento do exercício, conforme determinações contidas na RN nº 393/2015 e alterações. Os custos dos serviços prestados são registrados com base nas notificações dos prestadores de serviços da rede credenciada quando da análise da ocorrência dos eventos cobertos pelos planos, em contrapartida às contas de resultado de "eventos indenizáveis líquidos".

As operadoras devem constituir, mensalmente, de acordo com as determinações da ANS, RN nº 393/2015 e alterações, a Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados - PEONA, facultando às operadoras utilizar percentuais pré-definidos nessa resolução normativa para o cálculo, incluindo na definição as operadoras do segmento odontológico ou odontológico de grupo de pequeno e médio porte.

A Operadora utiliza os percentuais pré-definidos na RN nº 393/2015 e alterações.

f) Passivos contingentes
Uma provisão é reconhecida em função de um evento passado, e se a mesma puder ser estimada de maneira confiável e seja provável que um recurso econômico seja exigido para liquidar a obrigação.

As contingências passivas são objeto de avaliação individualizada, efetuada pelos assessores jurídicos da Operadora, com relação às probabilidades de perda que leva em consideração a natureza das ações, similaridade com processos anteriores, complexidade e o posicionamento dos Tribunais. Estas são provisionadas quando a perda for avaliada como provável, o que ocasionaria uma provável saída de recursos para a liquidação das obrigações e quando os montantes envolvidos forem mensuráveis com suficiente segurança. Os passivos contingentes classificados como de perdas possíveis não são reconhecidos contabilmente, sendo apenas divulgados em notas explicativas quando individualmente relevantes.

g) Benefícios aos empregados
i. Obrigações de curto prazo
As obrigações de benefícios de curto prazo para empregados são reconhecidas pelo valor esperado a ser pago e lançadas como despesas à medida que o serviço respectivo é prestado.

ii. Obrigações com aposentadorias
A Operadora é patrocinadora de um plano de previdência complementar para os empregados na modalidade de contribuição definida - Plano Gerador de Benefícios Livres - PGBL administrado pela MAPFRE Previdência S.A.. Trata-se de um plano de contribuição definida, que permite acumular recursos financeiros ao longo da carreira profissional do participante mediante contribuições realizadas por ele mesmo e pela Operadora, sendo os recursos investidos em um fundo de investimento destinado a essa finalidade. Os aportes mensais são calculados considerando o salário base de contribuição do participante e a Operadora não tem nenhuma obrigação legal ou construtiva de pagar valores adicionais. As obrigações por contribuições aos planos de previdência de contribuição definida são reconhecidas no resultado como despesas de benefícios a empregados, no período em que esses serviços são prestados pelos empregados.

iii. Outros benefícios de curto prazo
Outros benefícios de curto prazo tais como seguro saúde, assistência odontológica, seguro de vida e de acidentes pessoais, estacionamento, vale transporte, vale refeição e alimentação e treinamento profissional são oferecidos aos funcionários e Administradores e reconhecidos no resultado do período à medida que são incorridos.

h) Receitas e despesas financeiras
i. Receitas
As receitas financeiras abrangem receitas de juros sobre ativos financeiros (incluindo ativos financeiros disponíveis para venda), ganhos na alienação de ativos financeiros disponíveis para venda, variações no valor justo de ativos financeiros designados por meio do resultado a valor justo e ganhos nos instrumentos derivativos que são reconhecidos no resultado. A receita de juros é reconhecida no resultado, através do método dos juros efetivos.

As despesas financeiras abrangem despesas com atualização monetária das provisões técnicas, variações no valor justo de ativos financeiros mensurados pelo valor justo por meio do resultado, perdas por redução ao valor recuperável (impairidade) reconhecidas nos ativos financeiros e perdas nos instrumentos derivativos que estão reconhecidos no resultado.

j) Imposto de renda e contribuição social
o imposto de renda é calculado à alíquota de 15% sobre o lucro tributável, acrescida de 10% sobre a parcela do lucro tributável anual, excedente a R\$ 240 mil exercício e a contribuição social sobre o lucro líquido é calculada à alíquota de 9% sobre o lucro tributável.

A despesa com imposto de renda e contribuição social compreende os impostos de renda correntes e diferidos, os quais não são reconhecidos no resultado quando relacionados a itens diretamente registrados no patrimônio líquido ou em outros resultados abrangentes.

O imposto corrente é o imposto a pagar sobre o lucro tributável do exercício, calculado com base nas alíquotas vigentes na data de apresentação das demonstrações financeiras e somado de eventual ajuste de imposto a pagar com relação aos exercícios anteriores.

O imposto diferido é reconhecido com relação às diferenças temporárias entre os valores contábeis de ativos e passivos considerados na base de cálculo do imposto corrente e os correspondentes valores tributáveis ou dedutíveis em períodos futuros.

O imposto diferido é mensurado pela aplicação das alíquotas vigentes sobre prejuízos fiscais e diferenças temporárias, sendo que o imposto diferido ativo é reconhecido quando é provável a geração de lucros futuros sujeitos à tributação, os quais este imposto diferido ativo possa ser utilizado, estejam disponíveis. Os ativos e passivos fiscais diferidos são compensados caso haja um direito legal de compensar passivos e ativos fiscais correntes, e eles se relacionam a imposto de renda e contribuição social lançado pela mesma autoridade tributária sobre a mesma entidade sujeita à tributação.

4. GERENCIAMENTO DE RISCOS
A Operadora, de forma geral, está exposta aos seguintes riscos provenientes de suas operações e que podem afetar, com maior ou menor grau, os seus objetivos estratégicos e financeiros:

- Risco de subscrição;
- Risco de crédito;
- Risco de liquidez;
- Risco de mercado;
- Risco operacional; e
- Gestão de capital.

A finalidade desta nota explicativa é apresentar informações gerais sobre estas exposições, bem como os critérios adotados pela Operadora na gestão e mitigação de cada um dos riscos acima mencionados.

Estrutura de gerenciamento de riscos
O gerenciamento de riscos é essencial em todas as atividades, utilizando-o com o objetivo de adicionar valor ao negócio e a minimizar a exposição a algumas das áreas de negócios no planejamento das atividades, maximizando a utilização de recursos próprios e de terceiros.

A Operadora conta com um sistema de gestão de riscos, em constante aperfeiçoamento, alinhado à regulamentação vigente e às políticas corporativas globais do GRUPO MAPFRE, o sistema está baseado na gestão de cada um dos processos de negócio e na adequação do nível de risco aos objetivos estratégicos estabelecidos.

O processo de gerenciamento de riscos conta com a participação de todas as camadas contempladas pelo escopo de Governança Corporativa que abrange desde a Alta Administração até as diversas áreas de negócios e produção na identificação, tratamento e monitoramento desses riscos.

O gerenciamento de todos os riscos inerentes às atividades é abordado dentro de um processo estruturado pela Área de Riscos e Controles Internos. Essa abordagem proporciona o aprimoramento contínuo dos modelos de gestão de riscos e minimiza a existência de lacunas que possam comprometer a correta identificação e mensuração dos riscos.

A partir da avaliação dos principais riscos e do monitoramento da conformidade, são elaborados planos de ação específicos para os riscos identificados acima do apetite de risco da Operadora. O objetivo é de oportunidades de melhorias sejam implementadas nas atividades de controle ou que eventuais desvios sejam corrigidos em tempo. Além disso, para gerar um ambiente de controle condizente com a importância dos negócios, a empresa investe no fortalecimento do processo interno de comunicação, disseminando o conceito de gestão de riscos entre os colaboradores.

DEMONSTRAÇÕES DE RESULTADOS

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019 (Em milhares de Reais)

	Nota	2020	2019
Contraprestações efetivas de plano de assistência à saúde		2.077	23.549
Receitas com operações de assistência à saúde	14a	2.363	24.343
Contraprestações líquidas		2.363	24.343
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora		(286)	(794)
Eventos indenizáveis líquidos / sinistros retidos	14c	1.876	(21.705)
Eventos conhecidos ou avisados		1.816	(21.735)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados		60	30
Resultado das operações com planos de assistência à saúde		3.953	1.844
Receitas de assistência à saúde não relacionada com planos de saúde da operadora		69	54
Receitas com operações de assistência médico-hospitalar		54	34
Outras receitas operacionais		69	20
Outras despesas operacionais com plano de assistência à saúde		(565)	(1.623)
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde		(1.371)	(928)
Provisão para perdas sobre créditos		806	(695)
Outras despesas da operação de assistência à saúde não relacionada com planos de saúde da operadora		(217)	(28)
Resultado bruto		3.240	247
Despesas de comercialização		(39)	(43)
Despesas administrativas	14d	(3.365)	(9.678)
Resultado financeiro	14e	425	1.841
Receitas financeiras		505	1.943
Despesas financeiras		(80)	(1102)
Resultado patrimonial		-	(4)
Despesas patrimoniais		-	(4)
Resultado antes dos impostos		261	(6.737)
Imposto de renda	15a	1	(282)
Contribuição social	15a	(2)	(135)
Resultado líquido		260	(8.054)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS ABRANGENTES

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019 (Em milhares de Reais)

	2020	2019
Resultado líquido do exercício	260	(8.054)
Outros resultados abrangentes	-	-
Resultado abrangente do exercício, líquido dos impostos	260	(8.054)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA - MÉTODO DIRETO

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019 (Em milhares de Reais)

	2020	2019
Atividades operacionais		
(+) Recebimento de planos de saúde	3.711	27.507
(+) Resgate de aplicações financeiras	4.983	27.511
(+) Outros recebimentos operacionais	1.477	-
(-) Pagamento a fornecedores/prestadores de serviço de saúde	(3.061)	(23.673)
(-) Pagamento de comissões	(5)	(44)
(-) Pagamento de pessoal	(976)	(1.033)
(-) Pagamento de pró-labore	-	(171)
(-) Pagamento de serviços de terceiros	(1.006)	(7.431)
(-) Pagamento de tributos	(2.006)	(1.853)
(-) Aplicações financeiras	(2.974)	(22.431)
(-) Outros pagamentos operacionais	(96)	(438)
Caixa líquido consumido das atividades operacionais	47	(2.056)
Caixa e equivalente de caixa - Saldo inicial	51	(2.107)
Bancos e equivalente de caixa - Saldo final	98	51
Ativos livres no início do exercício (*)	5.204	12.036
Ativos livres no final do exercício (*)		

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS - 31 de dezembro de 2020 (Em milhares de Reais)

A seguir o casamento de ativos e passivos da Operadora:

	2020		2019	
	Fluxo de ativos (*)	Fluxo de passivos (**)	Fluxo de ativos (*)	Fluxo de passivos (**)
Fluxo até 1 ano	6.850	2.756	7.820	5.524
Fluxo de 1 a 5 anos	3.082	-	3.654	-
Fluxo acima de 5 anos	1.093	-	2.249	-
Total	11.025	2.756	13.723	5.524

(*) O fluxo de ativos considera o disponível, equivalentes de caixa, aplicações, créditos de operações com planos de assistência à saúde, títulos e créditos a receber e bens e títulos a receber. As aplicações financeiras são substancialmente constituídas de Títulos Públicos Federais que, apesar de terem vencimentos de longo prazo, aquelas classificadas nas categorias disponíveis para venda e valor justo por meio do resultado, podem ser convertidas em caixa a qualquer momento, de acordo com o fluxo de caixa da Operadora. (***) O fluxo de passivos considera o tributos e encargos sociais a recolher, débitos diversos e provisões técnicas de operações de assistência à saúde.

Risco de mercado

É o risco de alterações nos preços de mercado, tais como as taxas de câmbio, taxas de juros e preços de ações, nos ganhos da Operadora ou no valor de suas participações em instrumentos financeiros. O objetivo do gerenciamento de risco de mercado é gerenciar e controlar as exposições a riscos de mercados, dentro de parâmetros aceitáveis, e ao mesmo tempo otimizar o retorno dos investimentos. Este risco é mensurado pela área de Riscos, com base em cenários de stress, histórico e na metodologia de Value at Risk - VaR. Diariamente a área de Riscos acompanha os resultados decorrentes do cálculo do VaR e verifica a aderência aos limites estabelecidos, os resultados são apresentados mensalmente nas reuniões do Comitê de Investimentos, visando identificar eventuais necessidades de realocação de ativos. Porém na ocorrência de extrapolação dos limites definidos, imediatamente os membros dos Comitês competentes são informados para deliberação da manutenção ou encerramento das exposições em risco.

Sensibilidade a taxa de juros

Na presente análise de sensibilidade são considerados os seguintes fatores de risco: i. taxa de juros e ii. cupons de títulos indexados a índices de inflação (INPC, IGP-M e IPCA) em função da relevância dos mesmos nas posições ativas da Operadora.

A definição dos parâmetros quantitativos utilizados na análise de sensibilidade (100 pontos base para taxa de juros e para cupons de inflação), teve por base a análise das variações históricas de taxas de juros em período recente e premissa de não alteração das curvas de expectativa de inflação, refletindo nos respectivos cupons na mesma magnitude da taxa de juros. Para a análise de sensibilidade, todos os ativos em carteira da Operadora foram considerados a valor de mercado, independentemente de sua classificação contábil.

	2020
Impacto no patrimônio líquido/resultado (bruto de impostos)	468

Fator de risco

Taxa de juros e cupons	
a) Elevação de taxas	(229)
b) Redução de taxas	284
Parâmetro: 100 basis points nas estruturas de taxas de juros e cupons vigentes.	

5. APLICAÇÕES**a) Composição por prazo, por título e por nível hierárquico**

Apresentamos a seguir a composição dos ativos financeiros por prazo, por título e por hierarquia de valor justo. Os ativos financeiros classificados a valor justo por meio do resultado estão apresentados no ativo circulante.

Títulos	Hierarquia a valor justo	Vencimento			Sem vencimento (D)	Valor contábil (E = A + B + C + D)	Ativos		Ajuste ao valor justo (G - F)	Total			
		1 ano (A)	Entre 1 a 5 anos (B)	Acima de 5 anos (C)			Valor de curva (F)	Valor justo (G)		31/12/2020 (E)	% 31/12/2019 (H)	%	
Ativos designados pelo valor justo por meio do resultado		6.604	2.650	-	1	9.255	9.259	9.255	(4)	9.255	85%	10.634	85%
Fundos de investimentos		6.604	2.650	-	1	9.255	9.259	9.255	(4)	9.255	100%	10.634	100%
Letras financeiras do tesouro - LFT		1.433	2.263	-	-	6.396	6.400	6.396	(4)	6.396	69%	4.278	40%
Debêntures		2	355	74	-	429	429	429	-	429	5%	746	7%
Letras financeiras - LF		2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	155	2%
Depósito a Prazo com Garantia Especial - DPGE		2	2	313	-	313	313	313	-	313	3%	-	-
Operações Compromissadas (*)		2	2.116	-	-	2.116	2.116	2.116	-	2.116	23%	5.456	51%
Caixa/Contas a pagar/receber		2	-	-	-	1	1	1	-	1	-	1	0%
Ativos mantidos até o vencimento		139	432	1.092	-	1.663	1.663	2.102	439	1.663	15%	1.877	15%
Fundos de investimentos		139	432	1.092	-	1.663	1.663	2.102	439	1.663	100%	1.877	100%
Notas do tesouro nacional - NTN-B		1	-	-	-	1.092	1.092	1.480	388	1.092	66%	1.220	65%
Notas do tesouro nacional - NTN-C		1	139	432	-	571	571	622	51	571	34%	627	35%
Total		6.743	3.082	1.092	1	10.918	10.922	11.357	435	10.918	100%	12.511	100%

* Operações compromissadas com lastro em títulos públicos.

b) Hierarquia de valor justo

Ao mensurar o valor justo dos ativos financeiros, a Operadora usa dados observáveis de mercado, tanto quanto possível. Os valores justos são classificados em diferentes níveis em uma hierarquia baseada nas informações (inputs) utilizadas nas técnicas de avaliação da seguinte forma:

- Nível 1: Preços cotados (não ajustados) em mercados ativos para ativos idênticos.
- Nível 2: Inputs, exceto os preços cotados incluídos no Nível 1, que são observáveis para o ativo, diretamente (preços) ou indiretamente (derivado de preços).
- Nível 3: Ativos que não sejam precificados com base em dados observáveis do mercado e a Operadora utiliza premissas internas para a determinação de seu valor justo.

Não houve reclassificação entre as categorias de Títulos e Valores Mobiliários no período.

c) Determinação do valor justo

O valor justo das aplicações em fundos de investimentos foi obtido a partir dos valores das quotas divulgadas pelas instituições financeiras administradoras desses fundos. As operações compromissadas são operações de compra e venda (1) um dia com uma taxa pré-fixada na data da emissão da operação. Os títulos de renda fixa públicos tiveram seus valores justos obtidos a partir das tabelas de referência divulgadas pela Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais - ANBIMA. Os títulos de renda fixa (debêntures) tiveram suas cotações divulgadas pela Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais - ANBIMA. Para os demais títulos de renda fixa ativos, sem cotação em mercado, o valor justo é apurado utilizando-se metodologia própria - "Market to Model" do administrador, com o uso máximo de informações observáveis no mercado.

As aplicações financeiras são custodiadas, registradas e negociadas na B3 - Brasil, Bolsa, Balcão e na SELIC - Sistema Especial de Liquidação.

d) Movimentação das aplicações financeiras

	2019	Aplicações	Resgates	Rendimentos	2020
Valor justo por meio do resultado	10.634	2.974	(4.983)	630	9.255
Mantidos até o vencimento (*)	1.877	-	-	(214)	1.663
Total	12.511	2.974	(4.983)	416	10.918

	2018	Aplicações	Resgates	Rendimentos	2019
Valor justo por meio do resultado	14.089	22.411	(27.611)	1.745	10.634
Mantidos até o vencimento (*)	2.717	-	(43)	(797)	1.877
Total	16.806	22.411	(27.654)	948	12.511

(*) Os rendimentos dos ativos mantidos até o vencimento apresentam saldo negativo devido à queda na participação da Operadora no fundo de investimento que possui em sua carteira de ativos financeiros.

6. CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE**a) Créditos por segmento**

As contraprestações a receber de assistência médica são contabilizadas por ocasião das emissões de cobrança e/ou taxas operacionais sendo da modalidade pós-pagamento. Para assistência odontológica são contabilizados na emissão do contrato, todos com vigência de um mês sendo da modalidade pré-pagamento.

	2020			2019		
	Créditos a receber	Provisão para perdas sobre a receber crédito	Créditos líquidos	Créditos a receber	Provisão para perdas sobre crédito	Créditos líquidos
Assistência médico hospitalar - coletivo	5.134	(5.131)	3	6.331	(5.942)	389
Assistência odontológica - coletivo	63	(57)	6	244	(52)	192
Total	5.197	(5.188)	9	6.575	(5.994)	581

b) Movimentação

	2019		2020	
	Contra-prestações de emissão	Varição a emitir	Recebimentos	Tributos retidos sobre créditos (*)
Assistência médico hospitalar	389	44	(1.210)	(30)
Saúde coletivo	389	44	(1.210)	(30)
Assistência odontológica	192	2.319	(2.501)	(4)
Coletivo	192	2.319	(2.501)	(4)
Total	581	2.363	(3.711)	(30)

	2018		2019	
	Contra-prestações de emissão	Varição a emitir	Recebimentos	Tributos retidos sobre créditos (*)
Assistência médico hospitalar	4.382	25.605	(4.397)	(24.358)
Saúde coletivo	4.382	25.605	(4.397)	(24.358)
Assistência odontológica	364	2.869	(3.021)	(20)
Coletivo	364	2.869	(3.021)	(20)
Total	4.746	28.474	(4.397)	(27.379)

(*) Redução ao valor recuperável calculada conforme nota explicativa nº 3b.ii.

c) Composição por idade dos saldos

	2020	2019
A vencer	-	262
Vencidos de 01 a 30 dias	7	315
Vencidos de 31 a 60 dias	-	4
Vencidos de 61 a 90 dias	2	-
Total	9	581

DIRETORIA

Agustin David Bello Conde Valdes	Denia de Moura	Francisco Eugenio Labourt	Julien Clause	Simone Pereira Negrão
----------------------------------	----------------	---------------------------	---------------	-----------------------

CONTADORA

Tábita de Fiume - CRC 1SP 333939/O-0

ATUÁRIA

Vera Lúcia Fernandes Lopes - MBA 817

RESUMO DO RELATÓRIO DO COMITÊ DE AUDITORIA DO EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020

O Comitê de Auditoria foi instituído dentro das melhores práticas de Governança Corporativa, visando atender plenamente as exigências da legislação vigente.

O Comitê é composto por 3 membros eleitos em Assembleia Geral Extraordinária, sendo estes profissionais independentes e conhecedores das normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar, e do ordenamento jurídico brasileiro.

O Comitê no exercício de suas principais atribuições tomou conhecimento do sistema de controles internos, dos processos de gestão de riscos e de monitoramento de fraudes e efetuou o acompanhamento dessas rotinas com atividade permanente do Comitê, com base nas manifestações e reuniões com os Auditores Internos e Independentes.

Acompanhou o processo de elaboração das demonstrações financeiras das Companhias, mediante

Risco operacional

É a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou decorrentes de fraudes ou eventos externos, incluindo-se o risco legal e excluindo-se os riscos decorrentes de decisões estratégicas e a reputação da instituição.

Gerenciamento do risco operacional

A principal responsabilidade para o desenvolvimento e implementação de controles para tratar riscos operacionais é atribuída à Alta Administração dentro de cada unidade de negócio. Dentro desse cenário, a Operadora dispõe de mecanismos de avaliação do seu sistema de controle interno para prover segurança razoável quanto ao alcance de seus objetivos a fim de evitar a possibilidade de perda ocasionada pela observância, violação ou não conformidade com as normas e instruções internas. O ambiente de controles internos também contribui para a gestão do risco operacional, em que o mapa de riscos é atualizado regularmente com base nas auto avaliações de riscos e controles. Adicionalmente, um programa de análises periódicas de responsabilidade da Auditoria Interna é aprovado anualmente pelo Conselho de Administração com trâmite pelo Comitê de Auditoria. Os resultados das análises da Auditoria Interna são encaminhados aos responsáveis pelas áreas auditadas, para melhoria de seus processos, bem como para conhecimento do Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração.

Gestão de capital

O processo de gerenciamento de capital é realizado de forma corporativa, visando proporcionar condições para o alcance dos objetivos estratégicos do GRUPO MAPFRE, levando em consideração o ambiente econômico e comercial onde atua. Este processo é compatível com a natureza das operações, complexidade e especificidade de cada produto e serviços no mercado de atuação do GRUPO, associado à dimensão da exposição a riscos.

O processo de adequação e gerenciamento de capital é acompanhado de forma contínua e visa assegurar que a Operadora mantenha uma sólida base de capital para apoiar o desenvolvimento das atividades e fazer face aos riscos, seja em situações de normalidade de mercado, ou em condições extremas, em atendimento aos requerimentos regulatórios e/ou aos aspectos de Governança Corporativa.

A Operadora acompanha, de maneira permanente os limites requeridos (margem de solvência e patrimônio líquido ajustado), de acordo com as determinações da ANS, RN nº 451/2020. A seguir detalhamos o cálculo do patrimônio líquido ajustado e margem de solvência na data-base:

	2020
Patrimônio líquido	15.164
Patrimônio líquido ajustado (PLA)	15.164
Margem de solvência	468
(A) 0,20 vezes a soma dos últimos doze meses de: 100% das contraprestações/prêmios na modalidade de preço pré-estabelecido, e 50% das contraprestações/prêmios na modalidade de preço pós-estabelecido.	4597
(B) 0,33 vezes a média anual dos últimos trinta e seis meses da soma de: 100% dos eventos/sinistros na modalidade de preço pré-estabelecido e de 50% dos eventos/sinistros na modalidade de preço pós-estabelecido.	4.597
Maior entre (A) e (B)	4.597
Suficiência	10.567

7. BENS E TÍTULOS A RECEBER

	2020	2019
Compartilhamento (nota nº 16)	24	734
Adiantamento a funcionários	23	53
Total	47	787

8. PROVISÕES TÉCNICAS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

	2020	2019
Saldo inicial	3.577	99
Eventos conhecidos ou avisados	(2.272)	615
Eventos pagos	(215)	(515)
Glossas/coparticipação	(159)	(159)
Varição de PEONA	-	(60)
Saldo final	1.090	40

	2020	2019
Saldo inicial	5.169	40
Eventos conhecidos ou avisados	19.360	1.075
Eventos pagos	(22.369)	(899)
Glossas/coparticipação	1.417	(117)
Varição de PEONA	-	(30)
Saldo final	3.577	99

9. COBERTURA DAS PROVISÕES TÉCNICAS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

	2020	2019
Total das provisões técnicas	1.327	3.933
Total a ser coberto (A)	1.327	3.933
Total dado em cobertura (B) (*)	7.578	7.358
Suficiência (B) - (A)	6.251	3.425

(*) Os valores dados em cobertura das provisões técnicas encontram-se vinculados em favor da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

10. TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES A RECOLHER

	2020	2019
Imposto retido na fonte - funcionários	24	10
Imposto retido na fonte - terceiros	935	972
Contribuições previdenciárias	25	25
Contribuição FGTS	9	58
COFINS	103	12
PIS	17	2
Outros	288	241
Total	1.401	1.320

11. DÉBITOS DIVERSOS

	2020	2019
Fornecedores	36	48
Outros débitos a pagar	128	555
Contribuições com pessoal	361	430
Compartilhamento (nota nº 16)	235	254
Total	760	1.287

12. PROVISÕES JUDICIAIS

	2020	2019
Cíveis	Quantidade	Valor do risco
Provável	5	363
Possível	5	474
Remota	-	-
Total	10	837

Referem-se à estimativa de perdas com ações decorrentes do curso normal das operações, cujos valores estão sendo discutidos judicialmente pela Operadora.

13. PATRIMÔNIO LÍQUIDO

a) Capital social
O capital social totalmente subscrito e integralizado é de R\$ 75.500, representado por 75.500.000 quotas (R\$ 75.500 e 75.500.000 quotas em 31 de dezembro de 2019).

b) Dividendos e remunerações aos acionistas
Conforme Contrato Social, os sócios poderão distribuir lucros mensalmente, em proporções diferentes às respectivas participações no capital social, sem prejuízo apurados das mesmas, obedecidas as disposições legais pertinentes, sendo que o lucro residual ou o prejuízo no encerramento de cada exercício social será distribuído ou suportado na proporção estabelecida pelos sócios.

14. DETALHAMENTO DE CONTAS DAS DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS

	2020	2019
a)		