

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 profundos 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.

IV. Não 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 Recursos 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

DEMONSTRAÇÕES DE RESULTADOS

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019

(Em milhares de Reais)

| | 2020 | 2019 |
|--|--------------|---------------|
| Contraprestações efetivas de plano de assistência à saúde | 2.077 | 23.549 |
| Receitas com operações de assistência à saúde | 14a | 2.363 |
| Contraprestações líquidas | 2.363 | 24.343 |
| (-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora | 14b | (286) |
| Eventos indenizáveis líquidos / sinistros retidos | 14c | 1.876 |
| 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 |

| | 2020 | 2019 |
|--|--------------|-------------|
| Receitas de assistência à saúde não relacionada com planos de saúde da operadora | 69 | 54 |
| Receitas com operações de assistência médico-hospitalar | 69 | 34 |
| 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 |

| | 2020 | 2019 |
|-------------------------------------|------------|----------------|
| Resultado financeiro | 14e | 425 |
| Receitas financeiras | 505 | 1.943 |
| Despesas financeiras | (80) | (102) |
| Resultado patrimonial | — | (4) |
| Despesas patrimoniais | — | (4) |
| Resultado antes dos impostos | 261 | (6.737) |
| Imposto de renda | 15a | 1 |
| Contribuição social | 15a | (2) |
| Resultado líquido | 260 | (8.054) |

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

| | 2020 | 2019 |
|------------------------------------|------------|----------------|
| Despesas de comercialização | 14d | (39) |
| Despesas administrativas | (39) | (43) |
| Resultado líquido | 260 | (8.054) |

| | 2020 | 2019 |
|-----------------------------|-----------------|----------------|
| Capital social | 75.500 | 75.500 |
| Prejuízos acumulados | (52.542) | (8.054) |
| Total | 22.958 | 14.904 |

DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO - Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019

(Em milhares de Reais)

| | 2020 | 2019 |
|--|---------------|---------------|
| Saldo em 1º de janeiro de 2019 | 75.500 | 75.500 |
| Prejuízo do exercício | — | — |
| Saldo em 31 de dezembro de 2019 | 75.500 | 75.500 |
| Lucro líquido do exercício | 260 | 260 |
| Saldo em 31 de dezembro de 2020 | 75.500 | 75.500 |

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

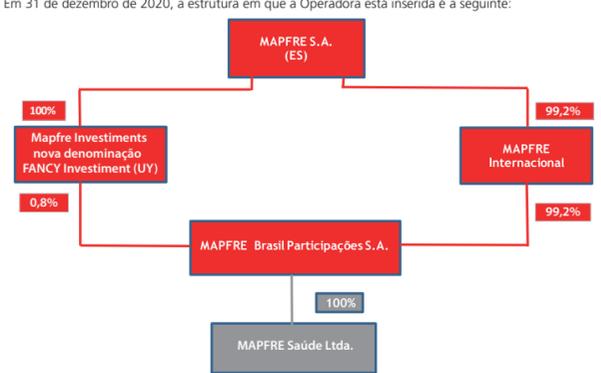
NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS - 31 de dezembro de 2020

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:



2. ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

a) Base de preparação

As demonstrações financeiras foram elaboradas em consonância com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, as quais abrangem os pronunciamentos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis - CPC, quando referendados pela ANS, inclusive as normas instituídas pela própria ANS. As demonstrações financeiras estão sendo apresentadas segundo critérios estabelecidos pelo plano de contas instituído pela Resolução Normativa nº 435/2018 e alterações subsequentes.

Essas demonstrações financeiras foram aprovadas pela Administração em 16 de março de 2021. Todas as informações relevantes próprias das demonstrações financeiras, e somente elas, estão sendo evidenciadas, e correspondem àquelas utilizadas pela Administração na sua gestão.

b) Continuidade

A Administração considera que a Operadora possui recursos para dar continuidade a seus negócios no futuro. Adicionalmente, a Administração não tem o conhecimento de nenhuma incerteza material que possa gerar dúvidas significativas sobre a capacidade de continuar operando. Portanto, as demonstrações financeiras foram preparadas com base nesse princípio de continuidade.

c) Base para avaliação, apresentação e moeda funcional

As demonstrações financeiras estão apresentadas em milhares de reais e foram elaboradas de acordo com o princípio do custo histórico, com exceção para ativos financeiros mensurados pelo valor justo por meio do resultado e ativos financeiros disponíveis para venda, mensurados pelo valor justo. A moeda funcional da Operadora é o Real.

d) Uso de estimativas e julgamentos

A preparação das demonstrações financeiras de acordo com as normas do CPC, referendadas pela ANS, exige que a Administração faça julgamentos, estimativas e premissas que afetam a aplicação de políticas contábeis e os valores reportados de ativos, passivos, receitas e despesas. Os resultados reais podem divergir dessas estimativas. Estimativas e premissas são revistas de uma maneira contínua. Revisões com relação a estimativas contábeis são reconhecidas no período em que as estimativas são revisadas e em quaisquer períodos futuros afetados. As notas explicativas listadas abaixo incluem: i. informações sobre julgamentos críticos referentes às políticas contábeis adotadas, que tem efeitos significativos sobre os valores reconhecidos nas demonstrações financeiras; ii. informações sobre incertezas, sobre premissas e estimativas que possuem um risco significativo de resultar em um ajuste material dentro do próximo período contábil.

- Nota 5 - Aplicações; e
- Nota 12 - Provisões judiciais.

e) Segregação entre circulante e não circulante

A Operadora efetua a revisão dos valores registrados no ativo e passivo circulante, a cada data de elaboração das demonstrações financeiras, com o objetivo de classificar para o não circulante aqueles cuja expectativa de realização ultrapassar o prazo de doze meses subsequentes à respectiva data-base.

Os títulos e valores mobiliários classificados como "valor justo por meio do resultado" estão apresentados no ativo circulante, independente dos prazos de vencimento.

Ativos e passivos de imposto de renda e contribuição social diferidos são classificados como não circulantes. Para os itens patrimoniais sem vencimento definido, foram considerados os valores administrativos e sua classificação, no ativo ou passivo circulante, e os valores judiciais no ativo ou passivo não circulantes.

f) Novas normas e interpretações ainda não adotadas

Uma série de novas normas ou alterações de normas e interpretações serão efetivas para exercícios futuros e/ou algumas serão aplicáveis quando aprovadas pela ANS.

CPC 48 - Instrumentos financeiros (IFRS 9)

Em vigor pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis desde 1º de janeiro de 2018, apresenta novos modelos para classificação e mensuração de instrumentos financeiros, mensuração de perdas esperadas de crédito para ativos financeiros e contratuais, como também novos requisitos sobre a contabilização de hedge. A Operadora optou por aplicar a isenção temporária do CPC 48 e continuará a aplicar o CPC 38 (IAS 39) até a data efetiva do CPC 50 - Contratos de Seguros (IFRS 17).

CPC 50 - Contratos de seguros (IFRS 17)

A norma estabelece os princípios para o reconhecimento, a mensuração, a apresentação e a divulgação dos contratos de seguros. O objetivo do CPC 50 é assegurar que a entidade forneça informações relevantes que representem fielmente esses contratos. Essas informações fornecem uma base para os usuários das demonstrações financeiras avaliarem o efeito que os contratos de seguros têm sobre a posição financeira, o desempenho financeiro e os fluxos de caixa da Operadora. A Operadora está iniciando o trabalho de avaliação e espera impactos relevantes em suas demonstrações financeiras, que até o momento não podem ser dimensionados. O CPC 50 passará a vigorar em 1º de janeiro de 2023.

Resolução Normativa - RN nº 442/2018 - Esta Resolução Normativa altera a RN nº 393/2015, que dispõe sobre critérios de constituição de Provisões Técnicas a serem observadas pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde, as principais alterações são a constituição de Provisão para Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados ocorridos no SUS - PEONA SUS e pela constituição da Provisão para Insuficiência de Contraprestações/Prêmio - PIC. Em abril de 2020, através do Termo de Compromisso para combate ao Covid-19, a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS adiou para 2021 as novas exigências trazidas pela referida resolução. A Administração avaliou e não há impactos relevantes para a Operadora.

3. PRINCIPAIS POLÍTICAS CONTÁBEIS

As políticas contábeis utilizadas na preparação das demonstrações financeiras estão demonstradas a seguir. Essas políticas foram aplicadas consistentemente para todos os períodos apresentados.

a) Aplicações e instrumentos financeiros

A classificação dentre as categorias é definida pela Administração no momento inicial e depende da estratégia pela qual o ativo foi adquirido. A Operadora classifica seus ativos financeiros nas seguintes categorias:

i. Bancos e equivalente de caixa

Incluem saldos em conta movimento sem vencimento, aplicações financeiras resgatáveis no prazo de noventa dias com risco insignificante de mudança de valor justo e que não estejam vinculados como garantia das provisões técnicas. Os valores são utilizados pela Operadora para o gerenciamento de seus compromissos de curto prazo.

ii. Ativos financeiros mensurados pelo valor justo por meio do resultado

São classificados nesta categoria os ativos financeiros cuja finalidade e estratégia de investimento é manter negociações ativas e frequentes. Os ganhos ou as perdas decorrentes de variações do valor justo são registrados imediatamente no resultado do período.

iii. Ativos financeiros mantidos até o vencimento

São classificados nessa categoria caso a Administração tenha intenção e a capacidade de manter esses ativos financeiros até o vencimento. Os investimentos mantidos até o vencimento são registrados pelo custo amortizado deduzidos de qualquer perda por redução ao valor recuperável, acrescido dos rendimentos auferidos, os quais impactam o resultado.

iv. Determinação do valor justo

Os valores justos têm sido apurados para propósitos de mensuração e/ou divulgação. Quando aplicável, as informações adicionais sobre as premissas utilizadas na apuração dos valores justos estão divulgadas na nota explicativa nº 5c.

v. Empréstimos e recebíveis

Os empréstimos e recebíveis são ativos financeiros não derivativos com pagamentos determináveis que não são cotados em um mercado ativo. Os empréstimos e recebíveis da Operadora compreendem os valores registrados nas rubricas "Créditos de operações com planos de assistência à saúde". Contas a receber de prestação de serviços médico-hospitalar" e "Bens e títulos a receber" que são contabilizados pelo custo amortizado decrescidos de quaisquer perdas por redução ao valor recuperável.

b) Redução ao valor recuperável

Um ativo tem perda no seu valor recuperável se uma evidência objetiva indica que um evento de perda ocorreu após o reconhecimento inicial do ativo financeiro. A evidência objetiva de que os ativos financeiros (incluindo títulos patrimoniais) perderam valor, pode incluir o não pagamento ou atraso no pagamento por parte do devedor, indicações de que o devedor ou emissor entrará em processo de falência, recuperação judicial ou o desaparecimento de um mercado ativo para o título.

As perdas são reconhecidas no resultado e refletidas em conta redutora do ativo correspondente. Quando um evento subsequente indica reversão da perda de valor, a diminuição na perda de valor é revertida e

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

As 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 o 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.

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 despesa 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

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.

i) 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.

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 | | Valor justo (G) | 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) | 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 | - | 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 |
| Vencidos de 31 a 60 dias | - | 315 |
| Vencidos de 61 a 90 dias | - | 4 |
| 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 como 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.

(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.

| | |
|------------------------------|---------------|
| 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.