

**Relatório da Administração**

**Senhores,**  
Atendendo ao dispositivo da Lei 9.656/98 e as instruções normativas do órgão regulador - Agência Nacional de Saúde (ANS) -, divulgamos neste ato, o Relatório de Administração, as Demonstrações Financeiras e o Parecer dos Auditores Independentes da Operadora de Plano Privado de Assistência à Saúde, denominada Plena Saúde Ltda. sob o Registro de Operadora ANS nº 34.883-0, classificada como Medicina de Grupo de atendimento médico-hospitalar, relativos aos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2012 comparativo ao exercício de 2011.

**Política de Destinação dos Lucros**

A Plena Saúde preza pelo reinvestimento da totalidade de seus lucros, visto a crescente demanda por capital dos ativos garantidores. Porém, considerando a inexistência de lucro no exercício de 2012, este item fica prejudicado.

**Negócios Sociais**

As recentes normativas impostas ao seguimento da saúde suplementar vêm tomando mais desafiador a sobrevivência das operadoras de pequeno e médio porte, como a Plena Saúde, uma vez que as exigências financeiras dos ativos garantidores atrelados aos débitos provenientes do ressarcimento ao SUS, da Provisão de Eventos a Liquidar e PEONA, somadas ao constante incremento de novos procedimentos no rol da ANS, pressionam o fluxo de caixa de tal forma que grande parte das pequenas e médias operadoras não conseguem gerar resultado e constituir suas reservas. Ademais, o reajuste que é controlado e autorizado pela ANS para os planos individuais, não reflete a realidade do incremento dos custos e da inflação apurada no setor da saúde. Fato esse, em que observamos uma média anual de cinquenta operadoras encerrarem suas atividades.

**Perspectivas e Planos da Administração para o Exercício de 2013**

Para o ano de 2013, a Plena Saúde seguirá o processo de avançamento de seus resultados por meio de um projeto de expansão e qualificação da sua rede credenciada, assim como dos seus colaboradores, visando o ganho de qualidade no serviço prestado. O propósito desta estratégia é fidelizar os nossos clientes, uma vez que o mercado da saúde suplementar sofre com a alta rotatividade, seja pela grande insatisfação do serviço prestado, pela falta de controle ou uso consciente do plano de saúde, que acaba por gerar altos reajustes nas faturas. Além disso, iremos reforçar a marca Plena Saúde em novas praças, visando promover o aumento das vendas para nichos de mercado que desconhecem os nossos produtos, sejam eles corporativos ou pessoas físicas. Combinando, o aumento gradual do ticket médio, do número de vidas, da qualidade do serviço prestado e o controle dos custos, esperamos no curto e médio prazo, fazer frente às obrigações financeiras perante o órgão regulador (ANS), melhorar a remuneração de nossa rede credenciada parceira e gerar caixa para investimentos futuros.

**Descrição dos principais investimentos realizados, objetivo, montantes de origem dos recursos alocados, inclusive aqueles voltados aos programas de promoção e prevenção à saúde:**  
**Modernização de todo Parque de Hardware e Software**  
Visando ter maior agilidade e garantia de segurança nas informações constantes em sistema, decidimos fazer a renovação de todo parque de servidores, computadores, licenças corporativas e de softwares, pois já estavam aquém do necessário para rodar os novos arquivos, aplicativos e programas que estão sendo utilizados pelo mercado e pela ANS.

**Modernização do Parque de Telecomunicações**

Assim como o parque de computadores, a telefonia utilizada pela Plena Saúde oferece recursos muito limitados e proporcionava elevados custos. Visto isso, optou-se por migrar todo parque de telefonia analógica para IP e com isso, reduzir os custos de ligação entre as unidades de Taipas e Alphaville, assim como proporcionar diversas facilidades para os colaboradores que têm grande dependência deste instrumento de trabalho no seu dia-a-dia.

**Modernização e Reforma da Estrutura Física**

Ao longo do exercício de 2012, o escritório operacional da Plena Saúde, localizado no bairro de Parada de Taipas, São Paulo/SP, passou por uma grande reforma, contemplando: estrutura física, mobiliária, iluminação, acústica, segurança, elétrica e de refrigeração. O escritório todo foi reformado considerando o crescimento observado, a entrada de novos clientes, o crescimento do quadro de funcionários e a necessidade em se disponibilizar espaços necessários para realização de treinamentos, entrevistas para os grupos de promoção e prevenção à saúde e recepção de clientes potenciais. Com isso, conseguimos acomodar, no mesmo espaço físico, um número maior de colaboradores em células que visam a integração de departamentos complementares.

**Implantação de Controles de Acesso e Monitoramento por CFTV**

Considerando o aumento e a rotatividade do corpo de colaboradores e a região periférica que se localiza o escritório operacional da Plena Saúde, concluiu-se que era o momento ideal para realizar a instalação dos controles de acesso nas portas que adentram a área administrativa, logo, restrição ao público em geral e às demais áreas estratégicas e de risco, como: servidores, datacenter e backups. Para complementar a funcionalidade do controle de acesso, foi instalado o sistema de CFTV com monitoramento remoto para realização de eventos e apurações no caso de furtos e demais questionamentos legais.

No ano de 2012 a Plena Saúde adquiriu sua primeira ambulância UTI com a finalidade de viabilizar, com maior qualidade, qualidade e segurança, a remoção e a transferência de seus clientes entre a rede credenciada nos casos de: falta de leito, nível de complexidade superior à capacidade instalada no prestador, e para eventuais deslocamentos em virtude das exigências de prazo decorrentes da RN 259.

Já no primeiro trimestre de 2013, concluímos a aquisição de mais uma ambulância UTI e até o final do ano esperamos adquirir a terceira em virtude do crescimento da carteira e da escassez de recursos de alta complexidade na rede credenciada regional. Ressaltamos que é um serviço totalmente desvinculado de taxação ou cobrança a maior para nosso cliente. É um serviço gratuito e que visa o bem estar do nosso cliente.

**Implantação do Novo Escritório Corporativo**

Dentre os investimentos realizados em 2012, a implantação do novo escritório corporativo da Plena Saúde, localizado no bairro de Alphaville, Santana de Parnaíba/SP, foi uma mais representativa, uma vez que foi necessário contratar toda estrutura necessária para operacionalização de um novo local de trabalho. Nele contamos com dezesseis novas posições de trabalho que serão destinadas aos departamentos de: Marketing, TI, RH e Contábil/Fiscal. A decisão pela região de Alphaville justifica-se pelo fácil acesso à mão de obra qualificada e demais serviços de apoio, uma vez que temos grande variedade de instituições de ensino e empresas de medicina de grupo nas proximidades.

**Digitalização e Microfilmagem dos Arquivos**

A fim de agilizar a consulta à variedade de documentos recorrentes à rotina de uma medicina de grupo, - contratos ativos e cancelados; rede credenciada, fornecedores, prestadores de serviço, contas médicas, notas fiscais, entre outros - por serem necessários em processos como o do ressarcimento ao SUS, recurso de glosa, resposta de NIP's, ou mesmo para arquivar o volume de papel proveniente de todos estes documentos, considerando as limitações de espaço que a Plena Saúde tem, julgou-se viável dar início ao processo de digitalização de todos os documentos necessários ao longo dos próximos cinco anos. Os documentos que ultrapassam esta linha de corte serão devidamente microfilmados, registrados em cartório e arquivados em local seguro.

**Reformulações Administrativas: descrição das mudanças administrativas e programas de racionalização**

Dando continuidade ao processo de profissionalização que foi iniciado no ano de 2011, em 2012, a Plena Saúde passou a contar com os novos departamentos: i) Financeiro; ii) Recursos Humanos; iii) Tecnologia da Informação; iv) Relacionamento e Pós Venda; v) Prevenção e Promoção à Saúde. Tal reformulação objetiva garantir e promover o ganho de qualidade no serviço prestado, assim como produtividade e eficiência das atividades e dos processos. Desse modo, importamos recursos humanos com experiência no setor, com o propósito de melhorar a qualidade do serviço prestado, o que há de melhor em gestão da qualidade, controle de custos e expansão de mercado. Esta medida foi tomada com base no contexto atual que se encontra o mercado da saúde suplementar, na qual o nível de exigência pela qualidade da informação e do serviço prestado é bastante elevado; os prazos para prestação de contas ou resposta é extremamente curto e a margem líquida apurada está cada vez mais estreita. Para o ano de 2013, objetivamos estruturar os seguintes departamentos: i) Jurídico; ii)

**Demonstrativo dos Resultados dos Exercícios findo em 31 de dezembro de 2012 Comparativo ao do Exercício findo em 31 de dezembro de 2011 (em Reais)**

	2012	2011
<b>Contraprest. Efet. De Oper. Ass. à Saúde</b>	<b>38.782.616</b>	<b>29.550.237</b>
Contraprestações Líquidas	41.566.029	31.264.638
Varição das Provisões Técnicas	(4.313.413)	(897.915)
Tributos Diretos de Operações	(1.840.000)	(816.487)
<b>Eventos Indenizáveis Líquidos</b>	<b>(31.145.532)</b>	<b>(25.347.642)</b>
Eventos Indenizáveis	(31.228.595)	(25.425.818)
(-) Recuperação de Eventos	83.063	78.176
<b>Resultado das Operações c/Planos de Saúde</b>	<b>7.637.084</b>	<b>4.202.595</b>
Outras Receitas Operacionais	169	4.207
<b>Resultado Bruto</b>	<b>7.637.253</b>	<b>4.206.802</b>
Despesas de Comercialização	(485.071)	(503.760)
Outras Despesas Operacionais	(2.475.103)	(601.627)
Despesas Administrativas	(18)	(5.267.682)
<b>Resultado Operacional</b>	<b>(1.090.603)</b>	<b>288.776</b>
<b>Resultado Financeiro</b>	<b>2.747</b>	<b>(524.180)</b>
Receitas Financeiras	579.567	322.508
Despesas Financeiras	(576.820)	(846.687)
<b>Resultado Patrimonial</b>	<b>(1.107)</b>	<b>(374)</b>
Despesas Patrimoniais	(1.107)	(374)
<b>Resultado não Operacional</b>	<b>-</b>	<b>810</b>
Receitas Não Operacionais	-	1.065.000
Despesas Não Operacionais	-	(1.064.190)
<b>Resultado antes de Impostos e Participações</b>	<b>(1.088.963)</b>	<b>(234.968)</b>
Tributos sobre o Resultado e Participações	(171.389)	(565.738)
Imposto de Renda	(124.433)	(411.219)
Contribuição Social	(46.956)	(154.519)
Aprovação do Resultado	-	-
<b>RESULTADO LÍQUIDO</b>	<b>(1.260.351)</b>	<b>(800.706)</b>

As Notas Explicativas Integram as Demonstrações Contábeis

Na data base de 31/12/2013 os ativos vinculados eram insuficientes no montante de R\$ 155.187,25 (cento e cinquenta e cinco mil, cento oitenta e sete reais e vinte e cinco centavos). A administração da Operadora sanou a insuficiência mediante aplicação financeira complementar efetuada no primeiro trimestre de 2013. 11.1.2. **Provisão de Eventos e Sinistros a Liquidar:** Na data base de 31/12/2012 a Provisão de Eventos e Sinistros a Liquidar, executando os valores com o Ressarcimento ao SUS, totalizavam R\$ 1.727.099,06 (um milhão, setecentos e vinte e sete mil e noventa e nove reais e seis centavos). O valor de eventos e sinistros a liquidar são avisados até 60 (sessenta) dias, logo, considerando o porte Médio da Operadora está sujeitos a "aplicação não vinculada". No encerramento do exercício os referidos valores encontravam-se lastreados integralmente em aplicações não vinculadas, portanto, em situação de suficiência. O valor de eventos a liquidar constante do Passivo apresenta-se menor que a média dos eventos em razão do prazo de aviso e pagamento que é inferior a 30 (trinta) dias a alguns prestadores, ocorrendo apropriação e pagamento no mês da apresentação. 11.1.2.1. **Lastro da Provisão de Eventos a Liquidar:** A integralidade do valor de provisão de eventos e sinistros a liquidar está lastreada em aplicação não vinculadas. 11.3. **PEONA - Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados:** A Operadora vem constituindo a Provisão de Eventos Ocorridos e não avisados (PEONA), em observância à Resolução Normativa - RN nº 160 e alterações a fração de 1/72 avos por mês desde janeiro de 2008, adotando o percentual previsto em Previsões. No exercício de 2012 os cálculos foram revisados de acordo com os critérios restritos no artigo 16 B da Resolução Normativa - RN 159 em razão do Porte Médio da Operadora, a seguir demonstrado:

	2011	2012
<b>CÁLCULO DA PEONA</b>		
A - Contraprestações Líquidas nos últimos 12 meses - Preço Pré-estabelecidas	43.065.182,99	
B - Total dos Eventos Indenizáveis Líquidos nos últimos 12 meses - Preço Pré-estabelecidos	28.117.279,82	
C - 0,5% x A	3.660.540,55	
D - 8% x B	2.281.727,98	
E - (C) - D	3.660.540,55	
<b>PEONA - Maior valor entre C e D</b>	<b>3.660.540,55</b>	
<b>1/72 (Avos). A Partir de Janeiro De 2008</b>	<b>50.840,84</b>	
<b>F Observada a Variação das Contraprestações PEONA em 31/12/2012</b>	<b>3.050.450,45</b>	
<b>G PEONA Contabilizada</b>	<b>3.050.450,45</b>	

Na data de 31/12/2012 o valor de Peona contabilizado e exigido era de R\$ 3.050.450,45 (três milhões e cinquenta mil, quatrocentos e cinquenta reais e quarenta e cinco centavos), conforme demonstrativo acima, adotando-se contraprestação pecuniária como base de cálculo em razão desta representar o maior valor. 11.3.1. **Lastro da PEONA - Provisão de Eventos Ocorridos e não Avisados:** O valor da PEONA encontra-se integralmente vinculado em aplicação em Fundo dedicado à saúde suplementar. 11.4. **Ativos Garantidores: 11.4.1. Patrimônio Mínimo Ajustado:** Em observância à Resolução Normativa - RN 160 e alterações a Operadora procedeu ao cálculo do Patrimônio Mínimo Ajustado, observando Região de Atuação, Classificação e Segmentação.

	2011	2012
<b>PATRIMÔNIO MÍNIMO AJUSTADO</b>		
A - Região de Atuação = 4		
B - Medicina de Grupo		
C - Segmento: S55		
D - Fator K = 12,65%		
E - Fator K utilizado	12,65%	
F - Partir de Julho/2011. Fator K * R\$ 5.595.740,31	742.687,92	
<b>G Patrimônio a ser Comparado com Patrimônio Mínimo Ajustado</b>		
(+) Patrimônio Líquido / Patrimônio Social - 31/12/2012	2.514.258,64	
(-) Passivos Exigíveis em longo prazo decorrente de renegociação de tributos federais, estaduais e municipais, devidamente formalizados e pactuados com o Ente Cedente	148.329,22	
(-) Créditos Tributários decorrentes de Prejuízos Fiscais de Imposto de Renda e Bases Negativas de Contribuição Social	409.169,62	
<b>(=) Patrimônio apurado para PMA</b>	<b>2.253.418,24</b>	

Na data base de 31/12/2012 o Patrimônio Mínimo Ajustado da Operadora, apresenta-se superior ao mínimo exigido. 11.4.2. **Margem de Solvência:** Em comparativo ao PMA, a Operadora efetuou o cálculo da Margem de Solvência, observando que na data de 31/12/2012 o valor da Margem de Solvência era superior ao resultado do cálculo do PMA. **PMA = 2.253.418,24**

**MS = 3.014.562,81**  
**Apuração da Margem de Solvência**

	2012
A - Contraprestações Líquidas-Preço Pré Estabelecido- nos últimos 12 meses	43.065.182,99
B - Eventos Indenizáveis Líquidos - Preço Pré Estabelecido - médias anuais dos 36 meses	23.021.918,99
E - Valor I - 20% x (A + 0,50 C)	8.613.036,60
F - Valor II - 33% x (B + 0,50 C)	7.597.233,27
G - Margem de Solvência	8.613.036,60
H - Proporção Mínima	3.014.562,81
I - Margem de Solvência Apurada	3.014.562,81

Quando comparado o Patrimônio Mínimo Ajustado da Operadora temos R\$ 2.253.418,24, ou seja, valor inferior à margem de solvência exigida que perfaz o valor de R\$ 3.014.562,81, ou seja, insuficiente em R\$ 761.144,57. A Administração da Operadora se compromete a efetuar a regularização da insuficiência no primeiro semestre de 2013, tendo efetuado elevação de ativos por aplicação, através de recursos próprios, ou seja, do resultado da atividade em R\$ 445.140,34 até a data base de 28/02/2013, portanto, ratificando a posição de regularização.

**12. IMPOSTOS E CONTRIBUIÇÕES A RECOLHER**

	2011	2012
<b>Tributos e Encargos Sociais a Recolher</b>	<b>364.945,73</b>	<b>443.202,28</b>
Tributos e Contribuições	243.890,61	264.892,26
Imposto de Renda Pessoa Jurídica - IRPJ	199.280,46	-
Contribuição Social ao Lucro Líquido- CSLL	8.032,87	-
Imposto Sobre Serviços - ISS	13.446,79	34.296,55

	2011	2012
<b>Retenções de Impostos e Contribuições</b>		
Imposto de Renda Retido na Fonte Funcionários	1.332,10	5.661,76
Imposto de Renda Retido na Fonte de Terceiros	22.114,98	34.890,44
Imposto sobre Serviços Retido na Fonte	6,17	3.541,02
Contribuições Previdenciárias referente a Terceiros	2.006,84	6.079,49
Pis/Cofins/CSLL retido na Fonte	60.965,73	83.111,71
<b>Parcelamento de Tributos e Contribuições</b>	<b>34.629,30</b>	<b>44.843,60</b>
Imposto de Renda	34.629,30	44.843,60

**13. EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS**

	2011	2012
<b>Empréstimos e Financiamentos a Pagar</b>	<b>3.305,52</b>	<b>194.409,89</b>
Empréstimos Bancários	3.305,52	194.409,89

**14. FORNECEDORES E OUTROS DÉBITOS**

**14.1. Curto Prazo:** Representado por Contas a Pagar referente a Serviços Diversos (Publicidade, Manutenção, Limpeza, Alimentação e Outros). Em 31 de dezembro de 2012, o

Regulador; iii) Auditoria e Autorizações. O responsável pelo Departamento Jurídico é de fazer frente à implementação das normativas contratuais junto à rede credenciada, clientes e demais fornecedores, assim como aos demais assuntos que envolvem a ANS. O Departamento de Regulação visa promover o gerenciamento dos pacientes internados na rede credenciada com a finalidade de evitar exaustões e garantir que os nossos clientes sejam assistidos da melhor maneira possível. Por fim, o Departamento de Auditoria e Autorizações, visa garantir o melhor direcionamento para nossos clientes, assim como o controle e verificação de possíveis fraudes.

**Recursos Humanos**

Para o ano de 2013 a Plena Saúde se compromete a dar continuidade ao programa de educação continuada e de reciclagem dos seus colaboradores, assim como foi realizado no ano de 2012. Desse modo, continuaremos participando dos seminários ministrados pelas instituições: ABRAMGE, ANS, IBGC, IBEF, FGV, entre outros. Além disso, criamos um programa de incentivo ao ensino superior em nível de graduação e pós-graduação, na qual selecionamos os funcionários e os cursos que convergem com a proposta de crescimento e profissionalização da empresa. Por fim, fechamos uma parceria com a provedora de sistemas de informática (ERP) para que mensalmente os funcionários pudessem contar com o auxílio de um agente de treinamento a fim de sanar possíveis dúvidas ou aprimorar seus conhecimentos no que tange a operação do sistema de informação. O propósito desta parceria é fazer com que a base de informações fique e tome cada vez mais refinada e atualizada.

**Proteção ao meio ambiente: descrição e objetivo dos investimentos efetuados e montante aplicado**

Para este ano de 2013 pretendemos dar continuidade aos projetos sociais que iniciamos em 2012, como a parceria com as ONG's que realizam a coleta semanal de toda nossa sucatada de papel e de caixas de papelão. Esperamos encontrar novos parceiros para que possamos expandir e semear a responsabilidade social e ambiental como um dos pilares de uma empresa sustentável.

**Agradecimento**

Agradecemos aos nossos parceiros: rede credenciada, corretores, fornecedores e clientes pela confiança depositada em nossa administração, bem como aos nossos colaboradores, pela sua decisiva contribuição na conquista dos resultados apurados.

	2011	2012	Variacão
<b>Contraprestações Líquidas</b>	<b>R\$ 31.264.638,01</b>	<b>R\$ 41.566.028,97</b>	32,9%
<b>Resultado Bruto</b>	<b>R\$ 4.206.801,66</b>	<b>R\$ 7.637.253,22</b>	81,5%
<b>Aplicações Financeiras</b>	<b>R\$ 4.109.018,49</b>	<b>R\$ 6.990.217,54</b>	70,1%

Adiantamento para futuro aumento de capital R\$ 541.842,82 R\$ 3.242.492,55

**Fluxo de Caixa dos Exercícios findo em 31 de dezembro de 2012 Comparativo ao do Exercício findo em 31 de dezembro de 2011 (em Reais)**

ATIVIDADES OPERACIONAIS	2011	2012
(+) Recebimentos de Planos de Saúde	39.561.412	30.781.561
(-) Outros Recebimentos Operacionais	-	249
(+) Pagos a Fornecedores/Prestadores de Serviços de Saúde	(30.150.598)	(22.657.517)
(-) Pagamentos de Comissões	(498.044)	(673.886)
(-) Pagamentos de Pessoal	(662.118)	(432.906)
(-) Pagamentos de Pró-Labore	(59.946)	(45.000)
(-) Pagamentos de Serviços de Terceiros	(3.496.310)	(1.148.941)
(-) Pagamentos de Tributos	(2.746.840)	(2.302.131)
(-) Pagos de Contingências (Cíveis/Trabalhista/Tributárias)	-	-
(-) Pagamentos de Aluguel	(720)	(600)
(-) Pagamentos de Promoção/Publicidade	(1126.266)	(106.507)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(2.066.547)	(2.294.901)
<b>Caixa Líquida das atividades operacionais</b>	<b>(245.886)</b>	<b>1.119.422</b>

**ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS**

	2011	2012
(+) Recebimentos de Vendas de Investimentos	789.000	-
(-) Pagos de Aquisição de Ativo Imobilizado - HOSPITALAR	(310.136)	-
(-) Pagamentos de Aquisição de Ativo Imobilizado - OUTROS	(248.018)	(25.570)
(-) Pagamentos Relativos ao Ativo Diferido	-	-
<b>Disp. liq. aplicadas nas atividades de investimentos</b>	<b>230.846</b>	<b>(25.570)</b>

**ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS**

	2011	2012
(+) Integralização de Capital em dinheiro	1.983.651	535.000
(+) Recebimentos de Empréstimos/Financiamentos	927.789	231.720
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	325.963	174.140
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	4.571.065	252.460
(-) Pagamento de juros e encargos s/ empréstimos	(26.478)	(293.797)
(-) Amortização de Empréstimos	(532.603)	-
(-) Participação nos Resultados	-	(140.000)
(-) Aplicações Financeiras efetuadas	(7.269.105)	(2.251.464)

**Disp. liq. aplicadas nas atividades de financiamentos**

	2011	2012
<b>VARIAÇÃO DAS DISPONIBILIDADES</b>	<b>(34.759)</b>	<b>(398.987)</b>
<b>Variacão do Disponível:</b>	<b>(34.759)</b>	<b>(398.087)</b>
<b>No início do período</b>	<b>36.716</b>	<b>434.803</b>
<b>No final do período</b>	<b>1.957</b>	<b>36.716</b>

As Notas Explicativas Integram as Demonstrações Contábeis

saldo a liquidar era de R\$ 179.414,69.

**14.2. Exigível Longo Prazo Exigível a Longo Prazo**

	2011	2012
<b>Provisões de Contingências</b>	<b>346.464,78</b>	<b>310.541,65</b>
Parcelamento de Tributos REFFIS Lei 11941/2009 (II)		