



CARTA DE ADMINISTRAÇÃO

EXERCÍCIO 2023

ANS - nº 41652-5

Relatório da Administração Exercício 2023 ANS

Rio de Janeiro, 28 de Março de 2024.

Operadora

**PRIMA VIDA ODONTOLOGIA DE GRUPO
LTDA**

Av. Rio Branco nº123, 21º andar, Centro
Rio de Janeiro, RJ, CEP:20.040-905
CNPJ: nº 08.787.782/0001-62
Odontologia de Grupo
ANS nº416525

Atenção a norma

Atendendo aos dispositivos legais e à regulamentação da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, publicamos no nosso site www.primavida.com.br, a Carta de Administração, as Demonstrações Financeiras acompanhadas do Parecer dos Auditores Independentes, direcionado aos Cotistas, Beneficiários e Credenciados, no qual submetemos à apreciação, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023.

Apresentação da Administração

A PRIMA VIDA ODONTOLOGIA EM GRUPO LIMITADA, é uma sociedade empresária limitada, constituída em 26 de fevereiro de 2007, como fruto de uma ideia inovadora, tem por objeto social a comercialização de Planos Odontológicos, com a cobertura dos custos de assistência Dental, destinados a pessoas Físicas e Jurídicas.

Com um universo de mais de 236.000 (duzentos e trinta e seis mil) beneficiários ativos na base do SIB de 12/2023, nosso principal objetivo é facilitar o acesso da população a planos de assistência exclusivamente odontológica de qualidade, com ampla rede credenciada, a preços competitivos que atenda às necessidades do público geral.

Missão

Nossa principal missão é levar assistência odontológica de qualidade a nossos beneficiários, somos uma operadora exclusivamente odontológica: com preços competitivos e ampla rede credenciada, procurando atender as necessidades de nossos beneficiários com excelência, aumentando sua autoestima.

Visão

Temos a visão de atender os princípios da dignidade humana, facilitando o acesso a saúde bucal, através de condições acessíveis, ao alcance de todos.

Valores

Acreditamos na manutenção e fidelização de nossos clientes através de equipes distribuídas em centrais personalizadas de relacionamento, empresarial e de beneficiários, que acompanham as demandas com visitas e também através de contatos telefônicos.

Buscamos proporcionar segurança, estabilidade e eficiência dos nossos serviços a toda massa populacional de beneficiários distribuída em todo o Brasil.

Trazer inovações, automações, e ainda a inclusão de processos totalmente digitais, tudo rápido e prático, ao alcance de todos, reduzindo burocracias, em prol de processos ecologicamente corretos em favor do meio ambiente.

ESG com SUSTENTABILIDADE Environmental, Social and Governance (Ambiental, Social e Governança)

Instituímos um novo conjunto de padrões e boas práticas que visam definir nossas atuações ambientais, sociais e econômicas, pelo princípio da Governança, com equilíbrio, medindo nosso desempenho e sustentabilidade com responsabilidade social e transparência.



Nessa trajetória é importante a participação de todos, inclusive com a conscientização dos nossos colaboradores e fornecedores, através de um programa de compliance que possui políticas de ESG e Sustentabilidade, o que traz benefícios econômicos, sociais e ambientais, hoje tão demandados pela sociedade em todo, o que acreditamos que vai, principalmente ao encontro das expectativas dos nossos beneficiários, proporcionando a todos os envolvidos: segurança e estabilidade.

Para um atendimento pessoal e personalizado, a PrimaVida Dental possui sua **Matriz no Rio de Janeiro/RJ**, **filial em Belo Horizonte/MG** e Representantes Autorizados em **São Paulo/SP** e **Ariquemes/RO**.



Política de destinação de lucros / superávits / sobras

A PrimaVida Dental apresentou prejuízo contábil no exercício, que será compensado com os resultados anunciados para o futuro próximo.

Negócios sociais e principais fatos internos e/ou externos que tiveram influência na "performance" da sociedade/entidade e/ou no resultado do exercício

A saúde suplementar enfrentou algumas incertezas ao longo de 2023. A imprecisão quanto à frequência de utilização dos planos de saúde pelos beneficiários, a elevação no valor dos insumos pós pandemia marcaram o ano, e ainda a agressividade do mercado na prática de valores de comercialização de seus produtos que não corroboram para a manutenção e qualidade dos serviços fizeram a PrimaVida Dental.

Por outro lado, o setor alcançou marcos importantes, como o crescimento contínuo de beneficiários em planos de saúde, inclusive exclusivamente odontológicos.

Foram destaques do ano no setor de planos de saúde, a abertura de participação da sociedade no processo de decisão na saúde suplementar em mais de 30 audiências e consultas públicas.

“Em 2023, a ANS reforçou a importância de que seja estabelecido um diálogo colaborativo entre todos os atores da saúde suplementar, para criarmos uma visão de futuro compartilhada. Estamos chegando em 2024 com o foco na melhoria da saúde suplementar, por meio de um grande pacto setorial, estimulando a reflexão e a colaboração acerca da coordenação do cuidado em saúde”, destaca o diretor-presidente da ANS, Paulo Rebello.

“No último trimestre do ano, foi possível observar uma pequena melhora dos dados econômico-financeiros em relação aos anos anteriores. Atravessamos uma pandemia com economia de recursos, seguida de um retorno grande de despesas que provocaram um certo desequilíbrio do setor. Hoje, temos um cenário ainda com prejuízos operacionais, mas já com sinais de recuperação que devem se sustentar no quarto trimestre deste ano e em 2024”, analisa o diretor de Normas e Habilitação das Operadoras, Jorge Aquino.

Para o mercado e para a sociedade, a ANS fez lançamentos importantes como o seu novo boletim sobre planos de saúde, o Panorama – Saúde Suplementar, com periodicidade trimestral e o Painel de Informações do Rol, com dados econômicos sobre as tecnologias incorporadas à lista de coberturas obrigatórias. As novidades conferiram mais transparência sobre o setor à sociedade.

Já para o consumidor, a Agência lançou sua nova cartilha sobre mediação de conflitos em planos de saúde, para explicar, de forma clara e objetiva, como atua na resolução de problemas entre consumidores e operadoras. Além disso, promoveu a segunda edição da ação ANS com Você, uma série de eventos nas cinco regiões do Brasil para aproximar a reguladora dos consumidores. Dessa vez, a parceria foi feita com os Procons regionais para ampliar o acesso a informações, a capacitação nos atendimentos e para que o público entenda as regras do setor e conheça seus direitos e deveres.

“Este ano, optamos por realizar eventos em cidades onde não temos Núcleos da ANS, justamente para podermos chegar mais perto dos beneficiários que moram nesses locais. A parceria com os Procons foi fundamental para essa ampliação do nosso alcance e para o fortalecimento desse trabalho tão importante de atendimento aos consumidores”, ressalta a diretora de Fiscalização da ANS, Eliane Medeiros.

Reorganizações societárias e/ou alterações de controle direto ou indireto

Não ocorreu alteração contratual de qualquer natureza, quadro societário e/ou alteração de controle.

Perspectivas e planos da administração para o(s) exercício(s) seguinte(s);

Sabemos que podemos fazer muito mais, além de ampliar a atuação da governança corporativa, a PrimaVida Dental está focada em desenvolver novos canais de vendas, aumentando a área de atuação comercial expandindo suas operações com estratégias para novos negócios junto a novos parceiros.

Objetivando a retomada do quantitativo de beneficiários com a projeção de crescimento médio de 25%, com uma atuação expressiva da área comercial na Região Sudeste do Brasil.

Vamos intensificar a comercialização para a venda de planos no tipo de contratação: INDIVIDUAL/FAMILIAR destinados ao público de Pessoa Física, com o registro de novos produtos, em condições especiais, com a participação de parceiros especializados em mídia digital e E-COMMERCE.

Não menos importante, em paralelo, também vamos intensificar a comercialização para a venda de planos no tipo de contratação: COLETIVO EMPRESARIAL, destinados a Pessoas Jurídicas, através de atuação comercial intensiva, em conjunto com empresas parceiras, para massa de venda em condições especiais ao nicho comercial de cada empresa

Descrição dos principais investimentos realizados, objetivo, montantes e origens dos recursos alocados, inclusive aqueles voltados aos programas de promoção e prevenção à saúde

A característica da PrimaVida Dental mais latente é a participação contínua em diversos projetos de Promoção a Saúde Bucal junto à comunidades carentes, e junto aos seus clientes, com programas de aplicação tópica de flúor, palestras sobre prevenção e orientação, realizada por especialistas que oferecem todas as instruções necessárias para a manutenção da saúde, proporcionando a todos um maior alcance dos benefícios.

Resumo dos acordos de acionistas

O Acordo de Quotistas criado na 10ª alteração contratual regula o modelo de decisão, as atribuições dos acordantes, a propriedade de marcas e domínios, e ainda, de forma disciplinar, regula as boas práticas de Governança Corporativa através de Regimento Interno, que além dos objetivos clássicos, tem por finalidade potencializar o crescimento da empresa.

Declaração sobre a capacidade financeira e a intenção de manter, até o vencimento, os títulos e valores mobiliários classificados na categoria mantidos até o vencimento

Melhoramos nossa capacidade financeira nas aplicações e no item disponibilidade no decorrer deste período, apesar do prejuízo contábil apertado. Continuaremos mantendo classificados na categoria os títulos e valores mobiliários até o vencimento não havendo mudança societária nem mudança no controle direto e ou indireto da empresa, permanecendo os sócios com as mesmas funções comerciais e administrativas

Emissão de debêntures

Importante destacar que a PrimaVida Dental não possui emissão de Debêntures, bem como, não possuindo assim companhia coligada ou controlada.

Investimentos da companhia em sociedades coligadas e controladas e mencionar as modificações ocorridas durante o exercício

A título de informação geral, a PrimaVida Dental comunica que não possui investimentos em empresas coligadas ou controladas.

Saúde suplementar encerra 2023 com aumento de 1,9% de beneficiários

Conforme publicado pelo renomado Instituto de Estudos da Saúde Suplementar (IESS), 90ª NAB (Nota de Acompanhamento de Beneficiários), com variação positiva de 1,9% em 12 meses, a saúde suplementar fechou o ano de 2023 com novo recorde de beneficiários. Os dados são da Nota de Acompanhamento de Beneficiários (NAB) nº 90, do IESS.

Dentre os tipos de planos, os coletivos empresariais tiveram a maior alta, refletindo o aquecimento do mercado de trabalho. O estoque de empregos formais no período teve aumento de 3,5%.

Já os planos individuais e familiares apresentaram leve queda de 1,3% em 12 meses se comparado com dezembro de 2022.

Planos exclusivamente odontológicos tiveram novo recorde de beneficiários em 2023

A Nota de Acompanhamento de Beneficiários (NAB), Edição nº90, 2024, com data base de Dezembro/2023, publicada pelo IESS, mostrou que os planos odontológicos somam 32,7 milhões de contratos, variação nos 12 meses anteriores, houve aumento de 2,5 milhões de beneficiários (+8,2%).

Vale ressaltar que o Brasil bateu novo recorde de beneficiários desde o início da série histórica da ANS, conforme dados da Nota de Acompanhamento de Beneficiários (NAB) nº 90, do IESS.

Para demonstrar de forma ampla o cenário da odontologia no Brasil em 2023, vamos apresentar alguns indicadores publicados pelo Instituto de Estudos da Saúde Suplementar (IESS).

BENEFICIÁRIOS DE PLANOS
EXCLUSIVAMENTE ODONTOLÓGICOS

Tabela 6. Beneficiários de planos exclusivamente odontológicos por modalidade das operadoras. Brasil, Dezembro/2022, Setembro/2023 e Dezembro/2023.

MODALIDADE DAS OPERADORAS	DEZ/22	SET/23	DEZ/23	VAR. TRIMESTRAL (SET/23 A DEZ/23)		VAR. ANUAL (DEZ/22 A DEZ/23)	
				N	%	N	%
Autogestão	80.996	83.002	83.830	828	1,0	2.834	3,5
Cooperativa médica	505.214	543.988	546.793	2.805	0,5	41.579	8,2
Cooperativa odontológica	3.787.762	3.953.807	4.044.737	90.930	2,3	256.975	6,8
Filantropia	88.414	93.207	92.178	-1.029	-1,1	3.764	4,3
Medicina de grupo	10.477.209	10.795.119	11.032.381	237.262	2,2	555.172	5,3
Odontologia de grupo	13.061.695	13.987.289	14.421.245	433.956	3,1	1.359.550	10,4
Seguradora especializada em saúde	2.197.383	2.372.255	2.447.011	74.756	3,2	249.628	11,4
TOTAL DE BENEFICIÁRIOS	30.198.673	31.828.667	32.668.175	839.508	2,6	2.469.502	8,2

Fonte: SIB/ANS/MS - 12/2023. Dados extraídos pelo IESS em 01/02/2024.

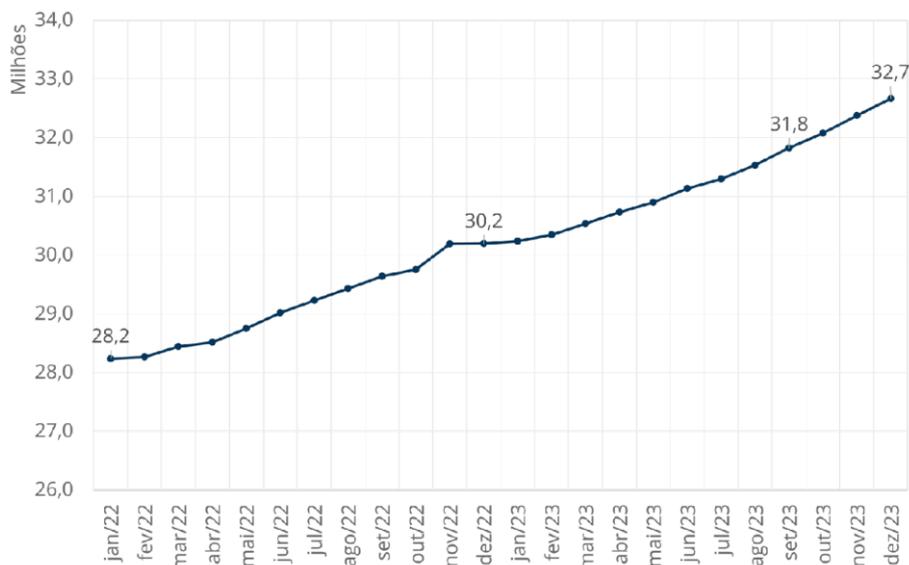


32,7 milhões
de beneficiários em
Dezembro/2023



Alta de 8,2%
em 12 meses
de beneficiários
(Dezembro/2023)

Gráfico 4. evolução dos beneficiários de planos exclusivamente odontológicos (Janeiro/2022 a Dezembro/2023).



Fonte: SIB/ANS/MS - 12/2023. Dados extraídos pelo IESS em 01/02/2024.

Tabela 7. Beneficiários de planos exclusivamente odontológicos por tipo de contratação. Brasil, Dezembro/2022, Setembro/2023 e Dezembro/2023.

TIPO DE CONTRATAÇÃO	DEZ/22	SET/23	DEZ/23	VAR. TRIMESTRAL (SET/23 A DEZ/23)		VAR. ANUAL (DEZ/22 A DEZ/23)	
				N	%	N	%
Individual ou familiar	5.314.845	5.461.335	5.570.954	109.619	2,0	256.109	4,8
Total de coletivos	24.879.812	26.363.545	27.093.463	729.918	2,8	2.213.651	8,9
Coletivo empresarial	22.001.251	23.146.637	23.683.704	537.067	2,3	1.682.453	7,6
Coletivo por adesão	2.877.079	3.215.590	3.408.470	192.880	6,0	531.391	18,5
Coletivo não identificado	1.482	1.318	1.289	-29	-2,2	-193	-13,0
Não informado	4.016	3.787	3.758	-29	-0,8	-258	-6,4
TOTAL DE BENEFICIÁRIOS	30.198.673	31.828.667	32.668.175	839.508	2,6	2.469.502	8,2

Fonte: SIB/ANS/MS - 12/2023. Dados extraídos pelo IESS em 01/02/2024.

Gráfico 5. Proporção de beneficiários de planos exclusivamente odontológicos por tipo de plano coletivo. Brasil, Dezembro/2023.



Em Dezembro de 2023, **(82,9%)** de beneficiários de planos exclusivamente odontológicos possuíam um **plano coletivo**. Desses, 88,4% eram do tipo coletivo empresarial e 11,6% do tipo coletivo por adesão.

Fonte: SIB/ANS/MS - 12/2023. Dados extraídos pelo IESS em 01/02/2024.

Tabela 8. Beneficiários de planos exclusivamente odontológicos por faixa etária. Brasil, Dezembro/2022, Setembro/2023 e Dezembro/2023.

FAIXA ETÁRIA	DEZ/22	SET/23	DEZ/23	Var. triMEstraL (SET/23 A DEZ/23)		VAR. ANUAL (DEZ/22 A DEZ/23)	
				n	%	n	%
0 a 18 anos	5.948.989	6.178.881	6.239.520	60.639	1,0	290.531	4,9
19 a 58 anos	21.515.975	22.390.613	22.850.923	460.310	2,1	1.334.948	6,2
59 anos ou mais	2.733.424	3.258.899	3.577.459	318.560	9,8	844.035	30,9
TOTAL DE BENEFICIÁRIOS	30.198.673	31.828.667	32.668.175	839.508	2,6	2.469.502	8,2

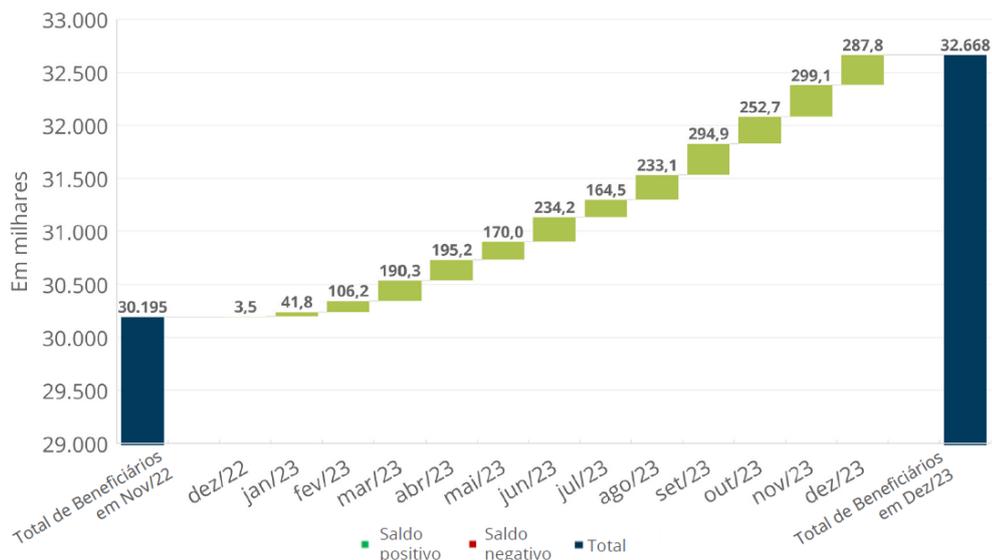
Fonte: SIB/ANS/MS - 12/2023. Dados extraídos pelo IESS em 01/02/2024.

Tabela 9. Quantidade de adesões, quantidade de cancelamentos, saldo e total de beneficiários vinculados a planos exclusivamente odontológicos. Brasil, Dezembro/2022 a Dezembro/2023.

MÊS	ADESÕES	CANCELAMENTOS	SALDO	TOTAL DE BENEFICIÁRIOS
dez/22	1.005.528	-1.002.056	3.472	30.198.673
jan/23	954.131	-912.361	41.770	30.240.443
fev/23	958.851	-852.667	106.184	30.346.627
mar/23	1.140.815	-950.553	190.262	30.536.889
abr/23	1.151.017	-955.784	195.233	30.732.122
mai/23	1.226.949	-1.056.957	169.992	30.902.114
jun/23	1.107.770	-873.619	234.151	31.136.265
jul/23	1.233.582	-1.069.126	164.456	31.300.721
ago/23	1.320.831	-1.087.766	233.065	31.533.786
set/23	1.251.789	-956.908	294.881	31.828.667
out/23	1.194.227	-941.542	252.685	32.081.352
nov/23	1.263.567	-964.495	299.072	32.380.424
dez/23	1.072.401	-784.650	287.751	32.668.175

Fonte: SIB/ANS/MS - 12/2023. Dados extraídos pelo IESS em 01/02/2024.

Gráfico 6. Saldo mensal de Dezembro/2022 a Dezembro/2023 e total de beneficiários de planos exclusivamente odontológicos em Novembro/22 e Dezembro/23.



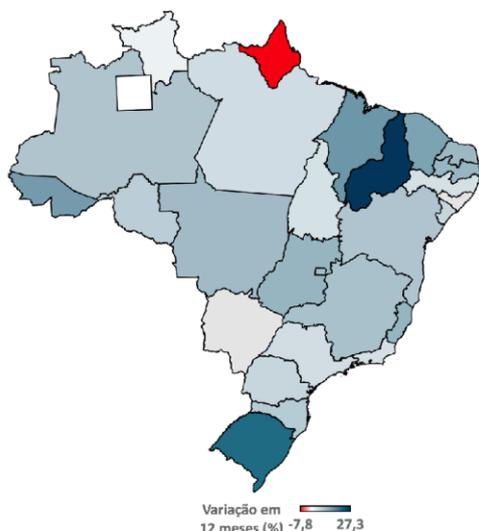
Fonte: SIB/ANS/MS - 12/2023. Dados extraídos pelo IESS em 01/02/2024.

Tabela 10. Beneficiários de planos exclusivamente odontológicos por estado e região. Brasil, Dezembro/2022, Setembro/2023 e Dezembro/2023.

REGIÃO	ESTADO	DEZ/22	SET/23	DEZ/23	VAR. TRIMESTRAL (SET/23 A DEZ/23)		VAR. ANUAL (DEZ/22 A DEZ/23)	
					N	%	N	%
CENTRO-OESTE	DF	618.070	670.148	679.596	9.448	1,4	61.526	10,0
	GO	819.871	875.587	911.592	36.005	4,1	91.721	11,2
	MS	320.841	459.406	460.630	1.224	0,3	139.789	43,6
	MT	246.812	266.045	272.321	6.276	2,4	25.509	10,3
	SUB-TOTAL	2.005.594	2.271.186	2.324.139	52.953	2,3	318.545	15,9
NORDESTE	AL	392.344	487.502	495.382	7.880	1,6	103.038	26,3
	BA	1.690.982	1.799.757	1.841.116	41.359	2,3	150.134	8,9
	CE	1.158.890	1.224.561	1.317.359	92.798	7,6	158.469	13,7
	MA	281.860	314.804	324.887	10.083	3,2	43.027	15,3
	PB	463.901	496.538	514.987	18.449	3,7	51.086	11,0
	PE	1.214.221	1.253.238	1.272.887	19.649	1,6	58.666	4,8
	PI	152.356	181.761	194.010	12.249	6,7	41.654	27,3
	RN	492.228	525.768	544.405	18.637	3,5	52.177	10,6
	SE	228.188	234.031	242.485	8.454	3,6	14.297	6,3
SUB-TOTAL	6.074.970	6.517.960	6.747.518	229.558	3,5	672.548	11,1	
NORTE	AC	17.284	18.581	19.805	1.224	6,6	2.521	14,6
	AM	510.692	554.387	555.850	1.463	0,3	45.158	8,8
	AP	52.088	47.812	48.011	199	0,4	-4.077	-7,8
	PA	510.050	526.162	537.375	11.213	2,1	27.325	5,4
	RO	112.256	116.482	120.847	4.365	3,7	8.591	7,7
	RR	12.272	12.614	12.535	-79	-0,6	263	2,1
	TO	121.601	124.930	127.321	2.391	1,9	5.720	4,7
	SUB-TOTAL	1.336.243	1.400.968	1.421.744	20.776	1,5	85.501	6,4
SUDESTE	ES	655.934	699.183	729.484	30.301	4,3	73.550	11,2
	MG	2.619.310	2.770.525	2.865.016	94.491	3,4	245.706	9,4
	RJ	3.502.746	3.608.652	3.670.916	62.264	1,7	168.170	4,8
	SP	10.727.837	11.054.870	11.290.501	235.631	2,1	562.664	5,2
	SUB-TOTAL	17.505.827	18.133.230	18.555.917	422.687	2,3	1.050.090	6,0
SUL	PR	1.615.277	1.657.579	1.716.092	58.513	3,5	100.815	6,2
	RS	846.743	993.613	1.024.446	30.833	3,1	177.703	21,0
	SC	809.110	848.568	872.951	24.383	2,9	63.841	7,9
	SUB-TOTAL	3.271.130	3.499.760	3.613.489	113.729	3,2	342.359	10,5
Não identificado		4.909	5.563	5.368	-195	-3,5	459	9,4
BRASIL		30.198.673	31.828.667	32.668.175	839.508	2,6	2.469.502	8,2

Fonte: SIB/ANS/MS - 12/2023. Dados extraídos pelo IESS em 01/02/2024.

Mapa 3. Variação percentual do número de beneficiários de planos exclusivamente odontológicos por estado entre Dezembro/2022 e Dezembro/2023.



Em números absolutos

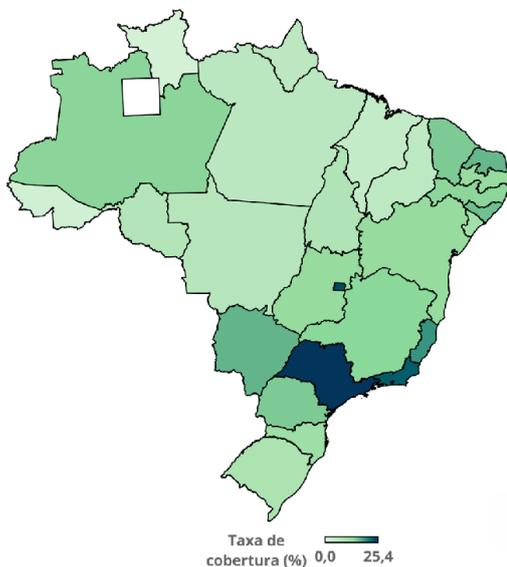


O **Estado de São paulo** apresentou o maior crescimento, **aumentou em 562.664 beneficiários** no mesmo período.



A maior queda ocorreu em **Amapá**, cuja **perda foi de 4.077 beneficiários** entre Dezembro de 2022 e Dezembro de 2023.

Mapa 4. Taxa de cobertura (%) dos planos exclusivamente odontológicos por estado em Dezembro/2023.



Taxa de cobertura regional

- Norte: **8,0%**
- Nordeste: **11,6%**
- Centro-Oeste: **14,7%**
- Sudeste: **21,4%**
- Sul: **12,2%**
- **Brasil: 16,1%**

Fonte: SIB/ANS/MS - 12/2023 e IBGE. Dados extraídos pelo IESS em 01/02/2024.

nota: para o cálculo da população, utilizou-se o Censo Demográfico 2022 realizado pelo IBGE. Desse modo, é possível encontrar valores das taxas de cobertura divergentes daqueles divulgados pela ANS.

Assim, apresentamos os dados da

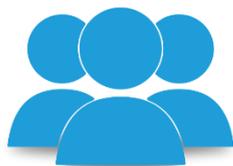
PrimaVida Dental:

No **MONITORAMENTO TISS/ANS:**



Fonte:
Monitoramento TISS/ANS
SIP/ANS

No **SIB/ANS:**



Fonte:
Cadastro de Beneficiários do SIB/ANS
Diagnóstico de Qualidade Cadastral SIB – ANS

Na **RECEITA FEDERAL:**



Receita Federal

Fonte:
Receita Federal:
https://solucoes.receita.fazenda.gov.br/Servicos/cnpjreva/Cnpjreva_Comprovante.asp

Mais de
3,5 Milhões

Procedimentos realizados
Padão TUSS
até **Dezembro/2023**

Mais de
236 mil

Beneficiários SIB
em **Dezembro/2023**

Mais de
16 anos

Conforme registro na RF
empresa constituída
em **Março/2007**

Performance conforme histórico de dados **SIB/ANS ano de 2023:**

No **Primeiro Semestre:**

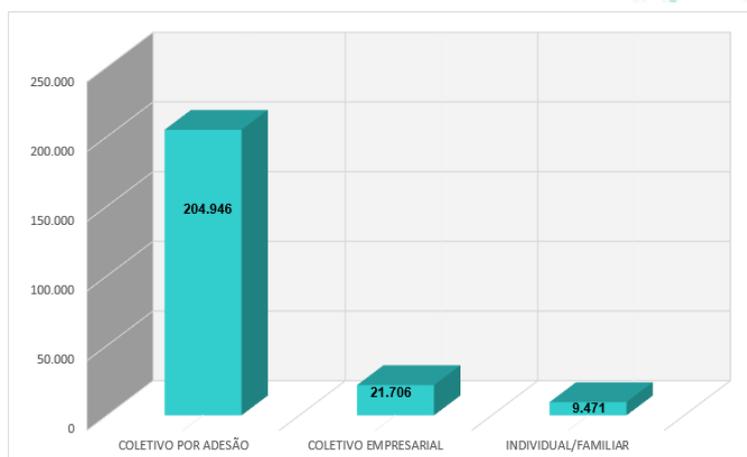
Mês	Jan 2023	Fev 2023	Mar 2023	Abr 2023	Mai 2023	Jun 2023
Nº de Vidas	267.262	254.827	252.934	255.416	261.051	259.431

No **Segundo Semestre:**

Mês	Jul 2023	Ago2023	Set 2023	Out 2023	Nov 2023	Dez 2023
Nº de Vidas	219,982	220.576	225.256	227.963	232.260	236.123

Distribuição da massa populacional de **236.123 beneficiários**, conforme o **SIB/ANS 12/2023**, por tipo de contratação:

Descrição	Quantidade	Percentual
COLETIVO POR ADESÃO	204.946	86,58%
COLETIVO EMPRESARIAL	21.706	9,45%
INDIVIDUAL/FAMILIAR	9.471	3,97%



Distribuição da massa populacional, conforme o **SIB/ANS 12/2023**, por contratação **PLANOS COLETIVOS**, voltados para Pessoas Jurídicas, distribuídos na massa populacional de **226.749 beneficiários**:

Descrição	Percentual
COLETIVO POR ADESÃO	90,16%
COLETIVO EMPRESARIAL	9,84%

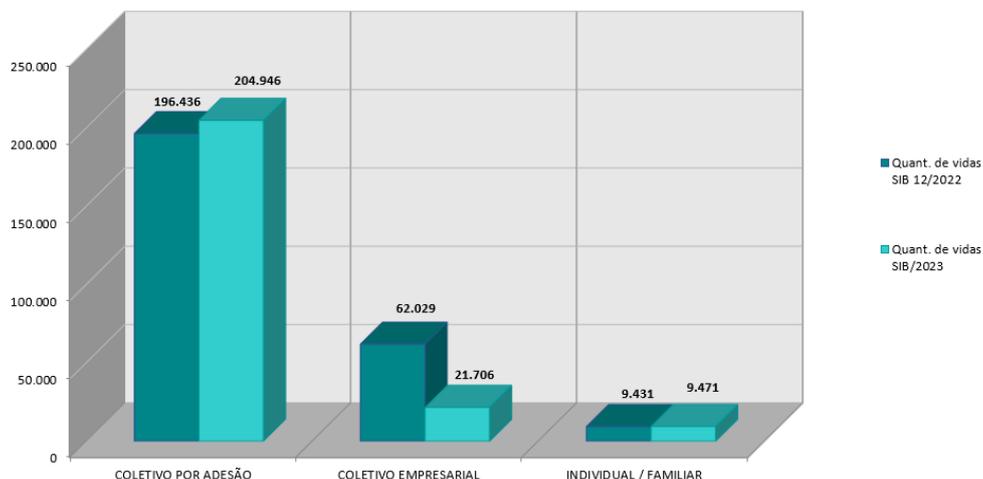
90,16 %
Coletivo
por adesão



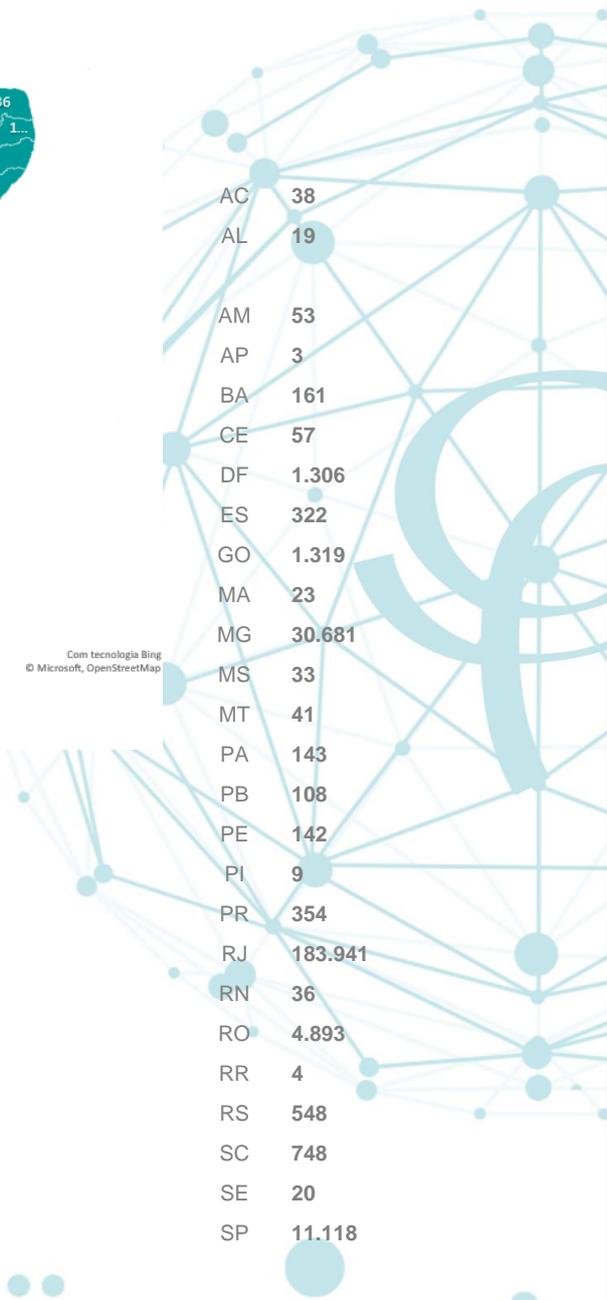
9,84%
Coletivo
Empresarial

Comparativo da Carteira conforme dados do **SIB/ANS**:

TIPO DE CONTRATAÇÃO	Quant. de vidas SIB 12/2022	Quant. de vidas SIB/2023
COLETIVO POR ADESÃO	196.436	204.946
COLETIVO EMPRESARIAL	62.029	21.706
INDIVIDUAL / FAMILIAR	9.431	9.471
TOTAL DE BENEFICIÁRIOS	267.896	236.123



Distribuição de **beneficiários por Estado**, com base no **SIB/ANS 12/2023**.



Com tecnologia Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

PMQ – Programa de Melhoria da Qualidade

Acompanhamos o desempenho do Programa de Melhoria da Qualidade (PMQ), o andamento de suas atividades e o resultado dos novos processos, com a prestação de contas em reuniões periódicas que obedece uma Agenda Corporativa de eficácia com seus resultados.



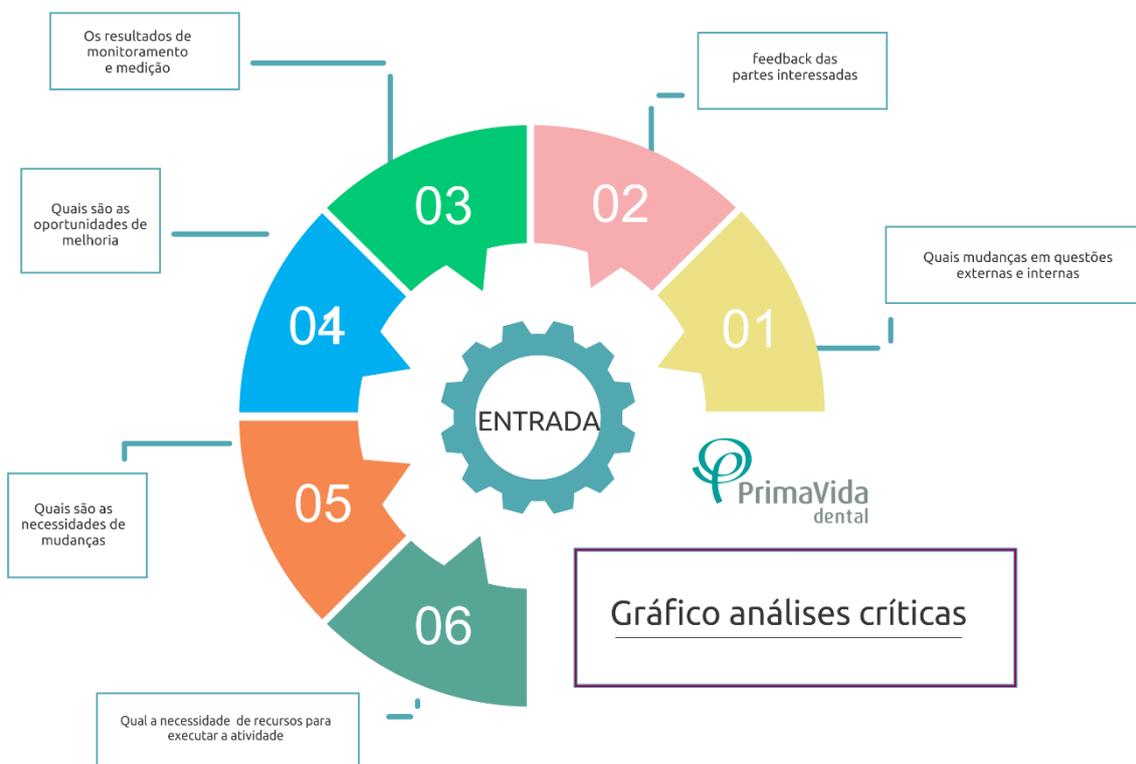
Os processos operacionais são conduzidos por profissionais qualificados, que conhecem os processos e rotinas da empresa, altamente comprometidos, dedicados a boa prática e excelência de suas atividades, atividades essas que realmente trazem melhorias.

Todo o trabalho de qualidade não é feito sozinho, ele integra a participação de todo o corpo da operadora, em todas as hierarquias como donos dos processos, garantindo essa integração, fundamentada por uma visão macro da operadora como um todo.

Com o controle sobre essa visão macro, fica mais fácil identificar e contornar situações adversas, além de fixar metas dentro da realidade da empresa.

Olhando os processos de forma global, conseguindo identificar o papel de cada um, fazendo análises críticas com informações mínimas necessárias para examinar a sua eficácia, para um diagnóstico funcional e organizacional.

Nosso planejamento para a implementação continua do PMQ – Programa de Melhoria da Qualidade é assegurar a adequação, controle, eficácia e alinhamento com o direcionamento para o alcance dos resultados pretendidos pelas análises críticas para o melhor planejamento estratégico da operadora.



Assim acompanhamos as ações desde a fase de planejamento, com a identificação dos setores para o que está acontecendo em desacordo com o esperado, implementando ações preventivas e de correção, caso seja necessário.

Com um controle de custos, através da gestão administrativa de gastos fixos e variáveis da empresa, que reflete na boa gestão pela redução de despesas e maximização dos lucros.

Toda a atenção também é dada para a Gestão da Rede Credenciada, dando amplo acesso e divulgação ao beneficiário, respeitando os preceitos regulatórios de contratualização, onde é exposto os Mecanismos de Regulação, para a boa prática de Gestão em Saúde, com políticas de Qualidade da Atenção à Saúde e Segurança do Beneficiário, tendo como objetivo criar um Programa de Gestão do Cuidado de Patologias Crônicas de Saúde, com as práticas de novos Modelos de Remuneração, flexibilizando as negociações antes restritas ao Fee For Service.

Introduzimos em nossa rotina a qualidade não como um item a mais, mas algo que está materializado nas pessoas faz parte do seu corpo, para que elas se vejam executando os processos.



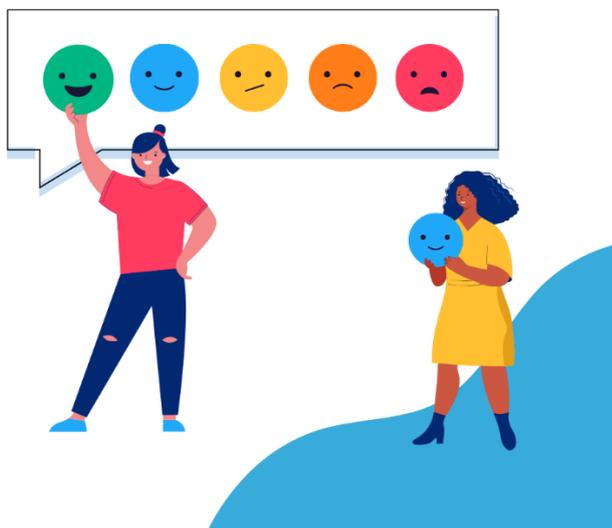
SLA “Service Level Agreement” Acordo de Nível de Serviço

Nosso sistema de qualidade é documentado através da metodologia do SLA “Service Level Agreement”, havendo simetria de apresentação de resultado, onde cada departamento reflete seus dados com prazos alternados.

A aplicabilidade do SLA “Service Level Agreement” é padronizada em uma paleta de cores que possui prazos distintos por departamento/atividade setorial.

Tais indicadores pressupõe, decisões tomadas a partir de fatos, números e informações confiáveis, baseado em uma análise de dados seguros e processos bem definidos, para uma abordagem factual.

A metodologia verifica o cumprimento do acordo de nível de serviço, que consiste em avaliar o fornecimento do produto, o tempo de resposta e a satisfação do beneficiário e prestadores atendidos.



Todas as manifestações, de todas as naturezas, são acolhidas de modo a prestar os esclarecimentos necessários, e subsidiar o aperfeiçoamento dos nossos processos operacionais, em um trabalho de monitoria de qualidade.

Os nossos esforços refletem o aproveitamento de quase 99% dos atendimentos, com mais de 90% das demandas dos beneficiários sanadas no ato da solicitação para a PrimaVida Dental.

Centrais de atendimento personalizado

Como diferencial, possuímos centrais de atendimento personalizado, por **telefone, via WhatsApp e através de LIVE**, para: Beneficiários, Empresas e Rede credenciada, e ainda, com **visitas presenciais aos nossos clientes**.

Aprimorando o relacionamento para a boa prática de experiência de todos com qualidade, esses canais individualizados, são reativos as demandas e proativo com a disponibilização de Informações em tempo real.



Pesquisa de Satisfação de Beneficiários

Continuamos investimento na contratação de empresas conceituadas, especializadas no segmento de saúde suplementar, sendo em auditoria independente a ISOPOINT CERTIFICAÇÕES, e também, o INSTITUTO PHD para realização de Pesquisa de Satisfação de Beneficiários, nos moldes da legislação em vigor, para alicerçar ainda mais a relação de parceria e companheirismo.



Tecnologia ao seu alcance

Utilizamos mecanismo de utilização que elimina a burocracia, de forma a proporcionar agilidade nos atendimentos e fácil comunicação, mediante alto nível de informatização nos processos, com o recurso de tecnologia de ponta, com ramificações no uso da internet.



LGPD Lei Geral de Proteção de Dados

A proteção da privacidade de informações pessoais é muito importante para o PrimaVida Dental.

Por isso criamos uma Política de Privacidade para demonstrar o compromisso que temos com a segurança e a privacidade de informações coletadas.

Ela procura esclarecer como realizamos a coleta das informações, descreve os tipos de informações pessoais que obtemos, como nós a gerenciamos e arquivamos.

A Política de Privacidade é aplicável a todas as interações entre o titular do dado e a PrimaVida Dental, ainda que por intermédio de terceiros, fornecedores, parceiros de negócios, que pelo instrumento de contratualização se compromete ao mesmo modelo.

Acreditamos muito na filosofia do bom relacionamento, inclusive com nossos parceiros que nos auxiliam para uma gestão de qualidade, com uma relação de cumplicidade, benéfica aos resultados operacionais, trazendo para o nosso dia a dia vantagens competitivas para novos diferenciais de mercado, a redução de custos com processos mais assertivos, até no desenvolvimento de estratégias de marketing mais eficazes.



Modelo este disponível em nosso portal www.primavida.com.br, aba legislação, como uma primícia da operadora, um portal com transparência, de forma a atender ainda em um conceito geral, aos objetivos da LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, em “proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural”.

Estamos a cada dia impulsionando e qualificando a nossa regra de negócios, elevando o nível de privacidade e proteção de dados, com adequações para transações comerciais, processos e fluxos internos, com data mapping com identificador de risco, garantindo um ambiente operacional seguro, por meio da transparência.

Todos os processos agrupados aprimoram a performance dos gestores, impulsiona o desempenho de colaboradores, qualificando o atendimento, passando por todos os departamentos hierárquicos da operadora. Sendo o seu ápice a comunicação clara e inteligível.

Nosso plano de ação englobou funções multidisciplinares e treinamentos para mudança comportamental, com o envolvimento de pessoal, em todas as áreas, com gestão de risco e compliance, adequando e integrando as rotinas da operadora, com posturas proativas, em busca da transparência e confiabilidade, evitando brechas, mitigando os riscos do nosso dia a dia, por isso, todos os esforços são utilizados para reduzir drasticamente a exposição ao risco e minimizar possíveis sanções.

Infraestrutura

Alicerçada em uma infraestrutura de Tecnologia da Informação de alta qualidade, primamos pela excelência na segurança cibernética. Com um controle rígido de acessos, nossa infraestrutura é dotada de uma solução de segurança de borda (UTM) e controle de tráfego e conteúdo. Essa robusta estrutura impede eficientemente ataques provenientes da conexão de internet principal da PrimaVida Dental, garantindo a integridade e confidencialidade dos dados.

Ademais, o Firewall é uma peça fundamental em nosso sistema, não apenas controlando as solicitações internas para links externos, mas também filtrando o acesso a sites não autorizados pelos gestores da PrimaVida Dental, mesmo dentro da empresa.

Quanto à modernização e aprimoramento de nossa infraestrutura:

Realizamos uma revisão meticulosa dos servidores e acessos aos arquivos, assegurando a eficácia e segurança dos dados.

Implementamos melhorias significativas nas políticas de firewall e no balanceamento de links, visando uma gestão mais eficiente do tráfego de rede. Introduzimos uma nova e avançada ferramenta de backup para arquivos e servidores, garantindo a proteção dos dados contra eventuais falhas.

Estabelecemos um servidor dedicado exclusivamente para armazenamento de arquivos, desativando os antigos, consolidando nossa infraestrutura.

Criamos uma Cloud Privada dedicada ao ERP do fornecedor S4E, com alta disponibilidade e backups realizados a cada 4 horas, garantindo a continuidade operacional e a segurança dos dados críticos.

Com um sistema de monitoramento proativo e coleta de logs dos servidores, permitimos uma análise detalhada e ágil das atividades e incidentes.

Introduzimos um servidor dedicado à autenticação de usuários, segregado do destinado aos arquivos, para garantir a segurança e integridade das credenciais de acesso.

Além disso, realizamos uma significativa atualização e substituição de equipamentos, visando aprimorar a eficiência e conforto em nossas operações:

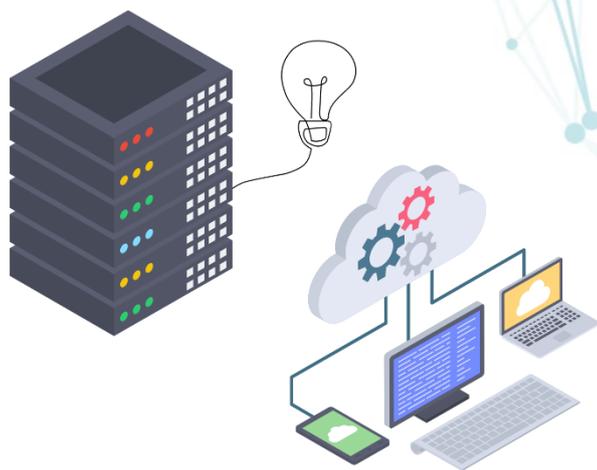
Substituímos 18% dos computadores, adquirindo novos modelos Dell 3000, equipados com tecnologia de ponta para atender às demandas operacionais mais exigentes.

Investimos na proteção dos equipamentos contra falhas elétricas, alterando 100% dos nobreaks para alta qualidade com aumento de 10%.

Para melhorar o desempenho dos sistemas, optamos pela troca e aquisição de 20% SSDs, proporcionando velocidade e eficiência no processamento de dados.

Realizamos a renovação do mobiliário de cadeiras de escritório, e modernizamos o sistema de climatização, por um modelo mais eficiente e sustentável.

Adicionalmente, para otimizar a comunicação interna, adquirimos 25% de novos Fones Headset para o Callcenter e 18% de Telefones IP TPLINK, integrando-os ao nosso PABX digital, garantindo uma comunicação fluida e eficaz em todas as nossas operações.



Informações relevantes

Buscamos aprimorar todas as nossas rotinas através de processos, que buscam organizar e garantir a otimização de todas as etapas da esteira de produção, de modo a atingir o máximo de eficiência possível, identificando oportunidades de melhoria para torná-las mais eficientes.

Agradecimento

Após mais um ano de desafios e vitórias, agradecemos a todos aqueles que contribuíram para o nosso crescimento, clientes que acreditaram em nós, confiaram em nossos produtos, investidores que tomaram decisões muito importante para o bem de todas as áreas, fornecedores competentes que superaram todas as nossas expectativas, e, colaboradores, a esse último, há motivos em dobro para a gratidão, pelo ótimo trabalho em equipe, profissionalismo, disposição e dedicação na concretização de projetos, que foram fundamentais para o nosso sucesso.

É muito realizador estar junto de todos vocês !”



Fontes:

ANS. Sala de situação:
https://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/sala-de-situacao.html. Dados extraídos dia: 01/02/2024. População - IBGE. Censo 2022. Disponível em:
<https://censo2022.ibge.gov.br/panorama/>. BRASIL. Ministério do Trabalho. Novo Caged. Dados extraídos pelo IESS em 01/02/2024. Disponível em:
<http://pdet.mte.gov.br/novo-caged> notas técnicas Ao citar o termo beneficiário, o IESS reconhece a nota técnica da ANS/Tabnet: “um beneficiário pode possuir mais de um plano e assim constar no sistema tantas vezes quantos forem os vínculos que possuir com planos privados de assistência à saúde.” (Disponível em: http://www.ans.gov.br/anstabnet/notas_beneficiario.htm). Os dados estão sujeitos a revisão pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Novo Caged ou qualquer outra fonte citada. Por tal motivo, o IESS coloca a data de extração e elaboração dos dados apresentados. Para o cálculo da taxa de cobertura, dividiu-se o número de beneficiários pela projeção das populações mensais para o 1º dia de cada mês do IBGE (Período 2000-2030, Revisão 2018). Desse modo, é possível encontrar valores das taxas de cobertura divergentes daqueles divulgados pela ANS, a qual divulga os dados baseados na população brasileira de 2012. equipe Superintendente Executivo JOSÉ CECHIN Pesquisador BRUNO MINAMI Pesquisador FELIPE DELPINO Pesquisadora NATÁLIA IARA
NAB | Nota de Acompanhamento de Beneficiários • Edição nº 90 • 2024 •
Data base: Dezembro/2023 | IESS
<https://www.iess.org.br/publicacao/blog/saude-suplementar-encerra-2023-com-511-milhoes-de-beneficiarios>
<https://www.iess.org.br/publicacao/blog/planos-exclusivamente-odontologicos-tem-novo-recorde-de-beneficiarios>
<https://www.iess.org.br/biblioteca/periodico/nab/90a-nab>
<https://www.iess.org.br/publicacao/blog/regiao-norte-encerra-2023-com-maior-alta-percentual-de-beneficiarios>
https://pt.wikipedia.org/wiki/Governan%C3%A7a_ambiental,_social_e_corporativa#:~:text=ESG%20%C3%A9%20focado%20em%20reduzir,ligada%20%C3%A0s%20pr%C3%A1ticas%20e%20rela%C3%A7%C3%B5es
<https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/sobre-ans/ans-faz-retrospectiva-da-saude-suplementar-em-2023>

MATRIZ:



Avenida Rio Branco, 123 - Sala 2106 a 2111 Centro - Rio de Janeiro / RJ
CEP.: 20040-005 Tel.: (21) 3299-4500

REPRESENTANTES AUTORIZADOS:



Avenida Alvares Cabral, 397 - 13º andar Lourdes - Belo Horizonte / MG
CEP: 30170-001 Tel.: (31) 3212-7657



Praça Santo Agostinho, 70 - Conj. 94 Aclimação São Paulo / SP
CEP: 01533-070 Tel.: (11) 2307-2360 / 2307-2365



Rua das Orquídeas, 2235 - Sala 10 - Setor 04 - Arriquemes / RO
CEP: 76873-508 Tel.: (69) 2103-2156