

**O Novo
normal
é estar
presente**



2020

**RELATÓRIO
DE GESTÃO E
SUSTENTABILIDADE**



O ano de 2020 foi atípico e marcado pelas dificuldades impostas por um vírus que assolou o mundo inteiro, sem distinção. Sem dúvida, um dos anos mais desafiadores da humanidade.

Se pudéssemos destacar duas palavras para o ano de 2020, seriam “transformação” e “aprendizado”. Vivenciamos a transformação na economia, política, meio corporativo e principalmente nas relações sociais. Em meio a tudo isso, também vivenciamos uma sociedade que aprendeu dia a dia com o desconhecido, valorizando cada detalhe e ainda mais a vida e as pessoas!

Para nós, a transformação já fazia parte do cotidiano e a prova disso é que optamos por sempre investir em melhores e maiores transformações. Ousamos dizer que colhemos resultados desses investimentos e por isso não estávamos preparados para a pandemia, mas estávamos estruturalmente prontos, inclusive, para aprender com o novo.

Como fruto desse aprendizado, desenvolvemos nossas próprias formas de dizer aos nossos colaboradores, clientes, dentistas e parceiros que estávamos presentes, juntos & conectados, sempre focados em cuidar e zelar pela saúde bucal dos(as) brasileiros(as).

Essa foi a forma que encontramos de “comemorar” nossos 30 anos de existência, demonstrando toda a nossa dedicação, respeito e cuidado para com quem nos cerca. Apesar da distância física, aprendemos e vivenciamos que o novo normal é estar presente.



Sumário

1. Mensagem da Diretoria 4

2. Governança e Gestão 6

2.1 Nosso DNA	7
2.2 Estrutura organizacional	8
2.3 Nova marca (30 anos)	11

3. Nosso Negócio 12

3.1 Estratégia	13
3.2 Presente em muitas vidas	18
3.3 Sustentabilidade	19
3.4 Inovação	20
3.5 Integridade e Conformidade	21
3.5.1 Código de Ética e Conduta	20
3.5.2 Primeiro FAQ de Atendimento ao Cliente	22
3.6 Responsabilidade Social	24
3.7 Nosso jeito de cuidar	25

4. Nosso Desempenho 26

4.1 Demonstrativos financeiros	27
--------------------------------	----

1. Mensagem da Diretoria



Ao Deus dos Céus nossa gratidão por nos permitir chegar até aqui.

Observando as dificuldades que temos enfrentado, não deixamos para trás o compromisso assumido por meio da nossa Missão, Visão e Valores, pois, o ano de 2020 foi um ano de muitos desafios, devido a pandemia, uma doença invisível que deixou muitas famílias tristes e a humanidade perplexa sem condições de dar um basta nesse vírus.

Vimos muitas empresas fecharem, pois a palavra de ordem era “Lockdown”, daí as dificuldades, porém, a DENTAL CENTER não mediu esforços e focou no seu compromisso em manter nossos clientes certos das garantias assumidas, mantendo todos informados quanto aos seus direitos e aos nossos deveres.

Estamos completando 30 anos sem perdermos o que há de melhor; nosso zelo e responsabilidade com todos; clientes, fornecedores e colaboradores.

Nosso muito obrigado a todos que confiam na Dental Center.

**Dr. Marconi Martins e Dra Edzenaide Raulino
(sócios fundadores)**



“O Novo Normal”. Essa foi umas das frases mais citadas em 2020. A pandemia certamente deixou todos com muitas dúvidas, medos e incertezas de como seria o nosso “amanhã”.

De fato, foi um ano marcado por muita dor e sofrimento, pois todos nós perdemos familiares, amigos e muitos conhecidos nessa batalha.

Mas, sempre em meio a momentos de grandes desafios, também surgem grandes oportunidades. E foi assim que enxergamos o ano de 2020.

Foi o ano que marcou os nossos 30 anos de existência, uma data que não poderia ser lembrada apenas por nossas muitas lágrimas, mas também deveria nos remeter a um ano de muita colheita.

Contudo, toda colheita é precedida por um árduo trabalho do cultivo. E foi exatamente assim que nos sentimos, pois tudo o que foi cultivado por meio do planejamento, preparação e implementação foi colocado a prova de uma só vez, fazendo com que pudéssemos experimentar o resultado de quem tem em seu DNA o pioneirismo e a inovação.

A bandeira da tecnologia, por nós levantada há anos atrás, passou a ser um símbolo do novo normal, assim, o que era novo para muitos foi “normal” para nós.

Agora estamos entrando em 2021, cheios de expectativas para o que há de vir, pois, mesmo ainda vivendo uma triste pandemia, sabemos que continuaremos colhendo muitos frutos de tudo o que continuamente plantamos.

Marconi Raulino Martins
(sócio Diretor)

A man in a suit is drawing a red diagram on a whiteboard. The diagram consists of several overlapping circles and lines. A woman is looking at the whiteboard. The background is a blurred office setting. The image is overlaid with a large red triangle on the left side and a white triangle on the right side.

2. Governança e Gestão

2.1 Nosso DNA

MISSÃO:

Oferecer os melhores e mais inovadores Planos Odontológicos do Mercado, com foco na Satisfação dos Clientes, Colaboradores, Parceiros e Investidores.

VISÃO:

Ser Líder em Qualidade, Crescimento e Inovação, comprometidos com práticas sustentáveis de Governança Corporativa e Desenvolvimento Humano.

VALORES:

Ser PIONEIRO, porque estamos sempre à frente em Inovação.

Ser EXTRAORDINÁRIO, porque a excelência já não é mais um desafio.

Ter INTEGRIDADE, porque praticamos respeito e honestidade.

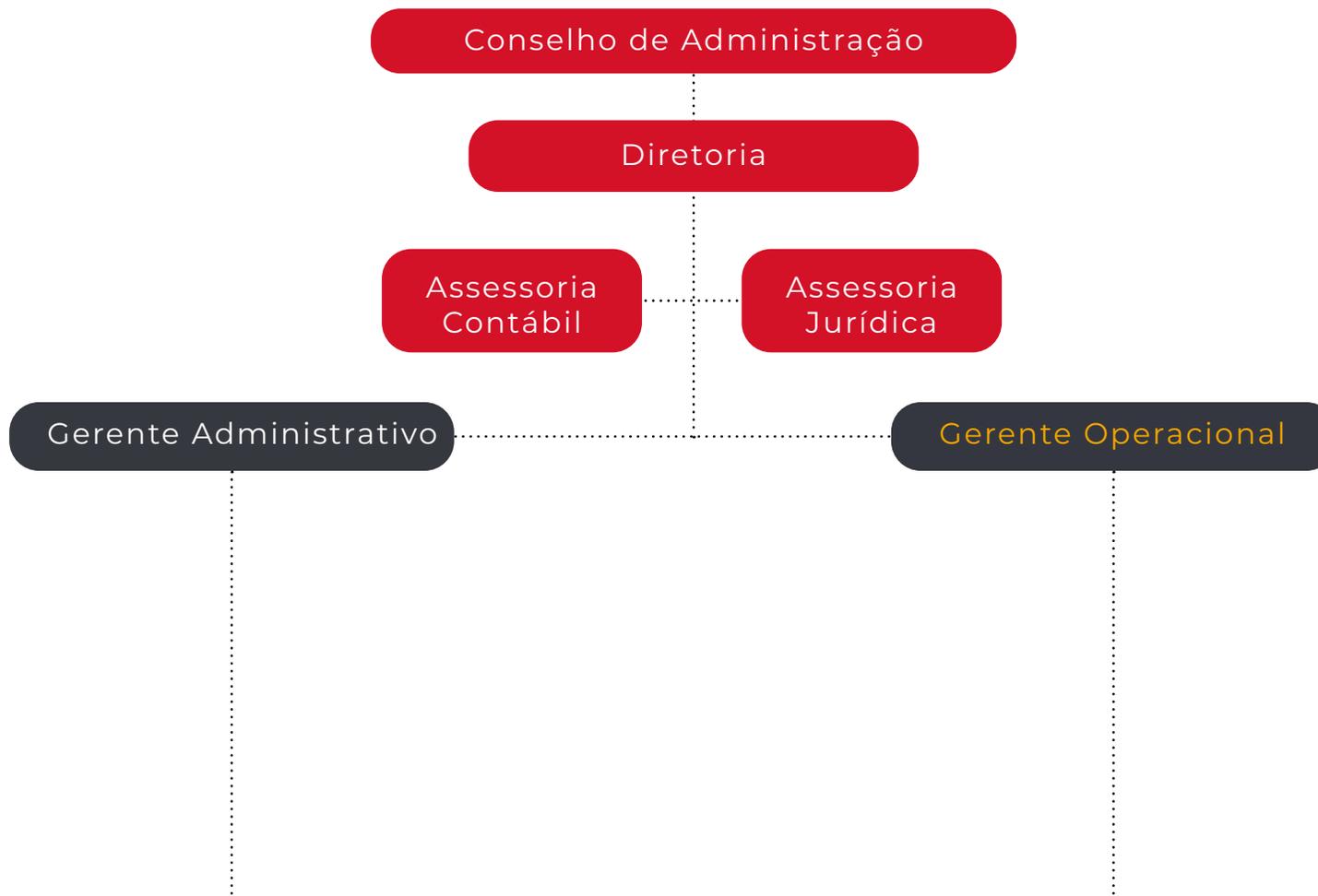
Ter o DESENVOLVIMENTO HUMANO como base para o nosso crescimento contínuo.

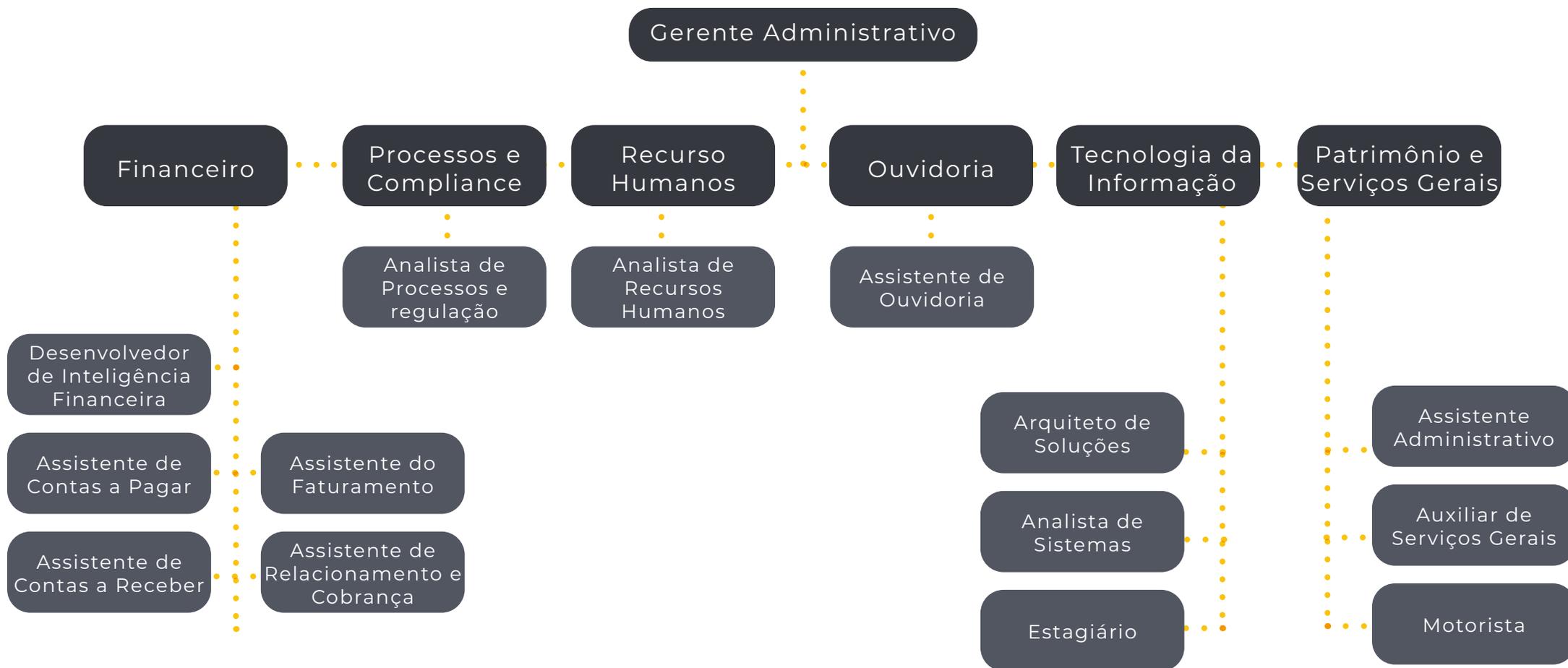
Agir para PROPORCIONAR SATISFAÇÃO total dos stakeholders.

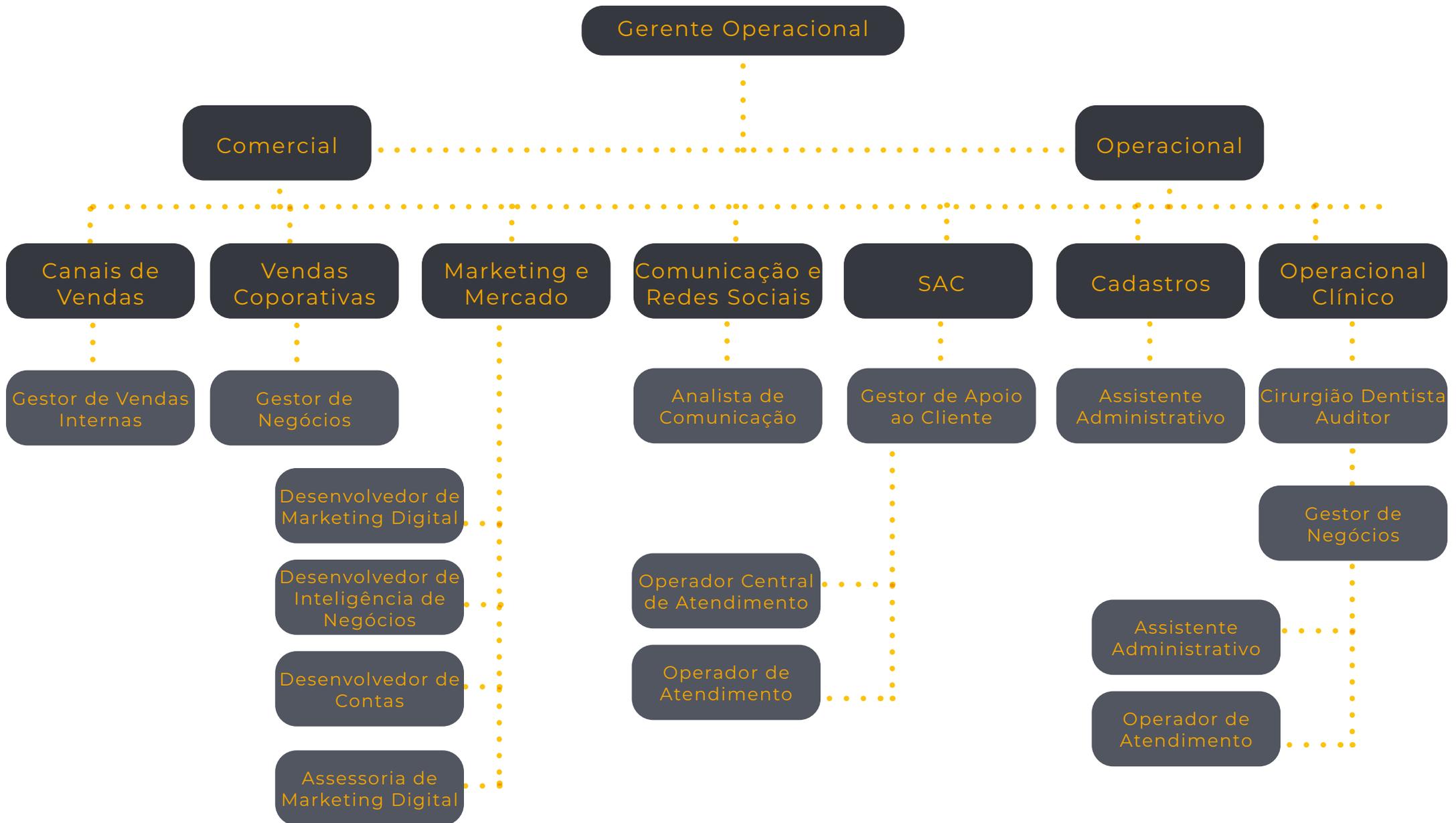
Agir com FÉ, pois Deus é o principal responsável por nosso sucesso

2.2 Estrutura Organizacional

A nossa estrutura de pessoas expressa todas as nossas inter-relações e mobilidade dentro da empresa.







2.3 A nossa marca dos 30 anos

A nossa marca é o que conecta nossos clientes aos nossos produtos, ou seja, é por meio dela que conectamos pessoas à saúde e sorrisos.

Em 30 anos a nossa marca evoluiu muito, mas, o nosso DNA permaneceu o mesmo, oferecer os melhores e mais inovadores Planos Odontológicos do Mercado, com foco na Satisfação dos Clientes, Colaboradores, Parceiros e Investidores.





3. Nosso Negócio

3.1 Estratégia

Em 2020 nos deparamos com um grande desafio: manter nosso padrão de vendas e relacionamento em meio ao isolamento decretado mundo à fora. Foi justamente aí que a escolha pela **transformação digital**, ainda em 2019, começou a fazer todo o sentido.

As ferramentas adotadas tornaram possível o estreitamento dos laços com nossos públicos, e ainda permitiram a manutenção do ritmo de vendas considerado normal antes da pandemia. Esse tempo foi o marco da nossa entrada em um novo patamar de competitividade.

- Comunicação com o cliente na pandemia

Nosso desejo era mostrar aos nossos clientes que **estávamos todos juntos num só sentimento**, anelando por dias melhores e com a esperança que estes chegassem em breve. Para isso, usamos todos os meios de comunicação disponíveis:

Nossa Comunicação com os clientes e a sociedade



Comemoramos cada vitória na saúde junto com nossos clientes.



Ajudamos nosso público a entender a importância de atitudes essenciais, como lavar as mãos, por exemplo.

Nossa Comunicação com os clientes e a sociedade

Lembramos ao nosso cliente que vencemos outros momentos difíceis no mundo.



Usamos uma comunicação empática e bem mais humana.



Boas Notícias da Dental



Criamos o “**Boas Notícias da Dental**”, uma newsletter para todos os nossos clientes.

Criamos o Economia da Conexão

← Preview

Que bom que você {{ contact.NOME }} solicitou nosso **ebook** sobre o **NOVO NORMAL**. Anote aí: todo o conteúdo foi aplicado na Dental Center e nos ajudou a seguir crescendo e fidelizando clientes durante a Pandemia. **O NOVO NORMAL** é a uma oportunidade para as empresas paraibanas se reinventarem. **Comece a ler hoje mesmo.** Saudações. Equipe Dental Center

Você está registrado com Dental Center
[Cancele sua subscrição aqui](#)

Baixe agora mesmo 📄



Envio de ebook gratuito enviado às empresas clientes da Dental Center.



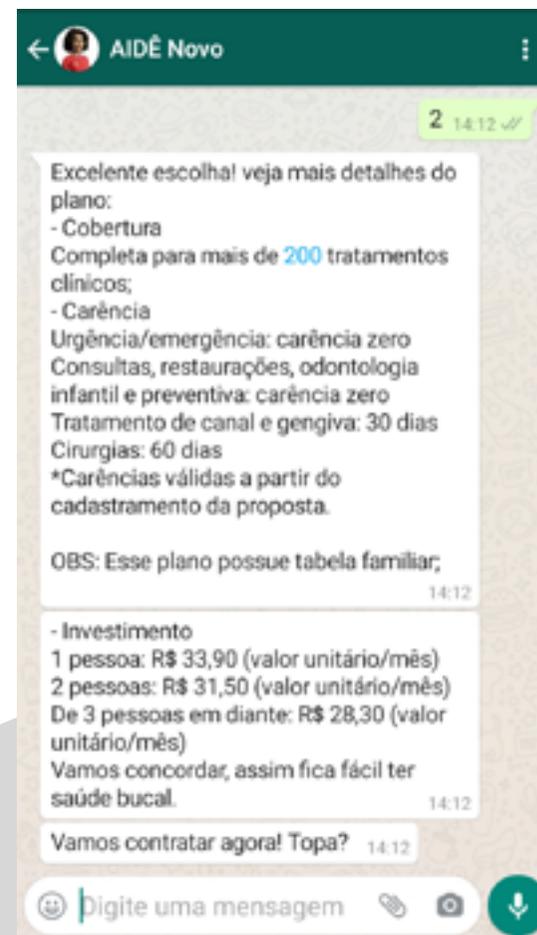
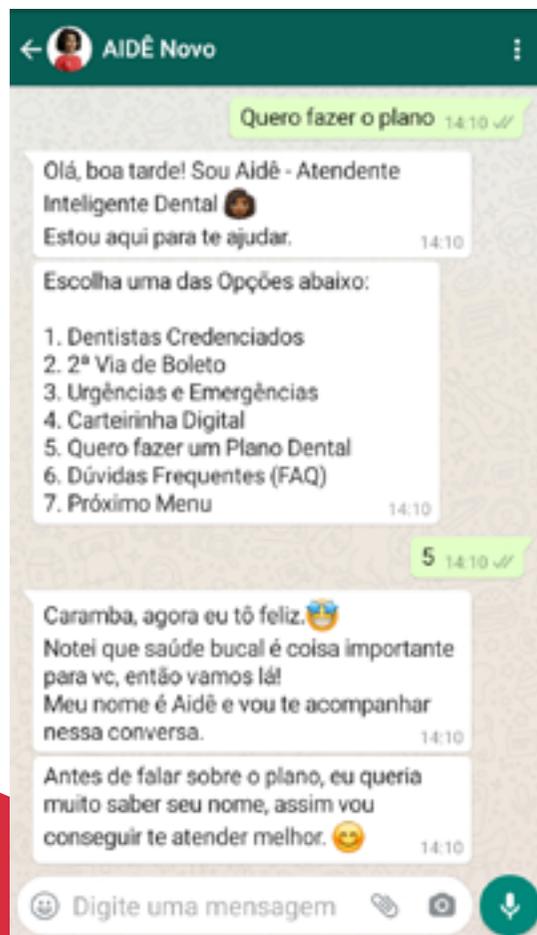
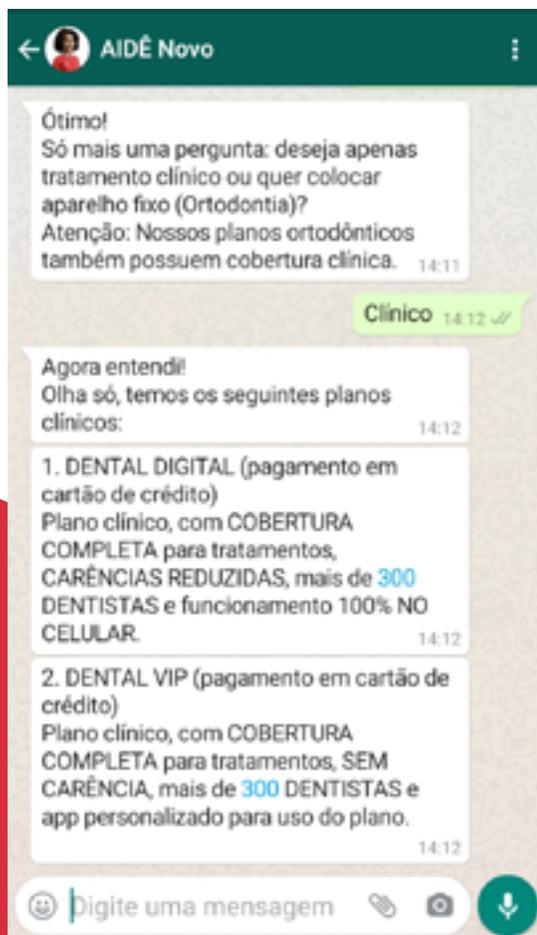
Comunicação sobre o Projeto Economia da Conexão (desenvolvido para nossas empresas parceiras).



Conectando nossos clientes empresariais aos clientes pessoa física para gerar renda em tempos de pandemia.

Como dito anteriormente, graças ao nosso olhar futurista, as vendas não sofreram impactos alarmantes, foi mantido um ritmo de crescimento aceitável em nossa carteira. **Pensamos fora da caixinha e investimos mais em geração de leads digitais:**

Implementação de fluxos de vendas na Aidê (Inteligência Artificial da Dental)



Distribuimos Muito Obrigado

Enviamos e-mails de agradecimento pelos pagamentos nos meses mais severos da pandemia.



Mídias patrocinadas



Geração digital de leads, por meio de publicidade nas principais redes sociais.

3.2 Presente em muitas vidas

Nosso cuidado em zelar pelos pilares de Garantia de acesso e Qualidade de atenção à saúde, se potencializou em 2020 devido ao enfrentamento a pandemia. E os números comprovam, tivemos uma solidez nos atendimentos mesmo na instabilidade e lockdown decretado.

Garantimos **202.155 atendimentos realizados**, com isso contribuímos não apenas no cuidado a saúde bucal, mas também em gerar recursos para a rede credenciada.



79.114

Procedimentos
Clínicos (diagnóstico e
dentística)

55.269

Procedimentos de
Prevenção

4.547

Área
Endodôntica

8.341

Cirurgias

23.953

Periodontia

9.578

Urgências

21.353

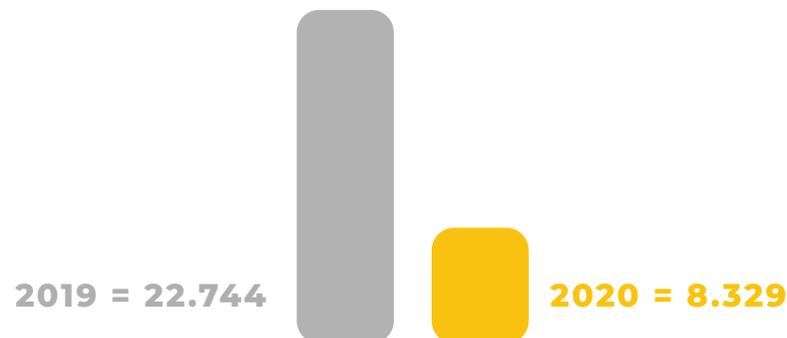
Demais
especialidades

202.155

Total de Procedimentos

3.3 Sustentabilidade

Emissão de Carteirinhas:



Redução de 63,38% e a nossa meta em 2021 é reduzir 100%, passar a usar apenas a carteirinha digital.

Impressões de Folha A4

Em 2020 reduzimos a quantidade de 192.093 impressões em folhas de papel, que correspondem a quase 20 árvores que evitamos o desmatamento, pode parecer pouco, mas em uma cadeia de produção de papel há uma extensa aplicação de recursos naturais, a produção de uma folha de papel A4 consome cerca de 10 litros de água, sendo assim economizamos também 1.930.000 litros de água. Por isso é fundamental adotar ações econômicas e racionais para minimizar esses impactos.

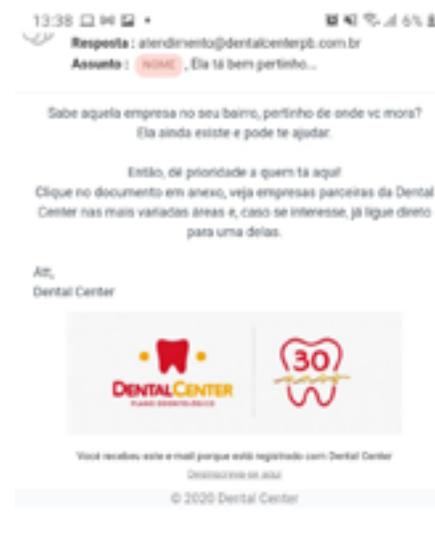
3.4 Inovação



Uma pandemia sem precedentes, uma quarentena e lockdown afetaram diretamente a população, incluindo nossos clientes e parceiros.

Buscamos então, de forma colaborativa, ajudar nossos clientes em seus negócios por meio do projeto **“Economia da Conexão”**, que teve o objetivo de **promover a conexão entre o nosso ecossistema de parceiros e clientes.**

Assim, divulgamos aos nossos mais de 46.000 clientes, os contatos dos nossos parceiros de negócio e dos próprios clientes (que possuíam negócios) seus contatos e informações sobre os seus negócios, para que pudéssemos gerar renda e conexão entre possíveis interessados.



Estimular o comércio local também foi parte da nossa jornada, e assim pudemos contribuir positivamente para a superação desse momento.

3.5 Integridade e Conformidade

3.5.1 Código de Ética e Conduta

O código de ética é o instrumento que orienta as ações dos colaboradores dentro da organização. Ele é pensado tomando por base os valores éticos e morais da organização e, portanto, o que é esperado de ambas as partes, ou seja, os direitos e as obrigações.

Em 2020 revisamos e atualizamos o código de Ética e Conduta. Atualmente a nossa versão é moderna, atrativa e de fácil compreensão.

Ao chegar à empresa, nossos novos colaboradores são apresentados aos aspectos da cultura da organização, sua missão, visão e valores, entendendo qual é o seu compromisso no exercício daquela missão e como se dará o relacionamento no dia a dia profissional.



CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA ORGANIZACIONAL

3.5.2 Primeiro FAQ de Atendimento ao Cliente

Em 2020, mais do que nunca, percebemos o quanto a **comunicação** se tornou importante, principalmente em virtude dos vários decretos publicados pelo enfrentamento a pandemia.

Então, presentamos nossos clientes com um material em que compilamos as dúvidas e questionamentos mais frequentes, transformando-o em um FAQ (Perguntas Frequentes) e assim contribuimos para tirar dúvidas e informar sobre todas as alterações e direitos adquiridos diante do novo cenário.



3.6 Responsabilidade Social



“ Fazer parte da Dental Center me fez abrir novas possibilidades.” Neste mundo corrido, e com tantas demandas, jamais imaginei conseguir trabalhar numa empresa onde abraçasse a causa do autismo.

Quando me vi sem saída pois precisava abdicar do trabalho para ter tempo de dedicação ao meu filho, a empresa prontamente encontrou um meio para que eu permanecesse.

Isso me fez continuar trabalhando e tendo condições de dá total assistência as atividades dele.

O Autismo já está no nosso dia a dia há muito tempo, nós que precisamos enxergar e cuidar pra que essas pessoas atípicas possam ter seu lugar e oportunidades na sociedade. ”

Colaboradora Katyene



Nesse ano de 2020 sentimos a necessidade de incentivar o acolhimento e a inclusão de pessoas com Autismo (Transtorno do Espectro Autista) e **literalmente abraçamos a causa**. O Autismo é uma síndrome que afeta vários aspectos da comunicação, além de influenciar também no comportamento do indivíduo. Segundo dados do CDC (Center of Diseases Control and Prevention), órgão ligado ao governo dos Estados Unidos, existe hoje um caso de autismo a cada 110 pessoas.

Dessa forma, estima-se que o Brasil, com seus 200 milhões de habitantes, possua cerca de 2 milhões de autistas. Apesar de o autismo ter um número relativamente grande de incidência, foi apenas em 1993 que a síndrome foi adicionada à Classificação Internacional de Doenças da Organização Mundial da Saúde. A demora na inclusão do autismo neste ranking é reflexo do pouco que se sabe sobre a questão e por essa razão começamos em 2020 a incentivar sobre a Conscientização do Autismo.

No Dia Mundial de Conscientização do Autismo (02 de Abril) abordamos sobre a causa nas nossas redes sociais, mostramos alguns personagens que surgiram com a proposta de chamarem a atenção sobre a causa. Temos

também o nosso personagem, **o Pejota nosso Avatar para atendimentos empresariais que representa a causa**, e mais importante ainda, é vivermos essa causa, em nosso quadro de colaboradores, temos uma mãe de criança autista que solicitou a empresa uma redução de jornada e alteração na função, para poder acompanhar as terapias e tratamentos necessários. Mesmo não havendo no momento vaga na função solicitada, a empresa se readequou e criou a vaga para permitir a permanência dela conosco. Não basta apenas estampar a causa, precisamos realmente vestir a camisa e abraçar a causa.



3.7 Nosso jeito de cuidar

Um dos nossos valores é ter o **DESENVOLVIMENTO HUMANO** como base para o nosso crescimento contínuo, entendendo que o conceito de desenvolvimento humano nasceu como um processo de ampliação das escolhas das pessoas para que elas tenham capacidades e oportunidades para serem aquilo que desejam ser. Assim, o nosso foco não é apenas recompensa financeira pois entendemos que esta é apenas um dos meios do desenvolvimento e não o seu fim.

É uma mudança de perspectiva: com o desenvolvimento humano, o foco é transferido do crescimento econômico, ou da renda, para o ser humano.

E é esse olhar voltado para o “ser humano” que foi reforçado em 2020, pois o trabalho Home Office também tem seus desafios e, são diversos. E, foi observando esses desafios que, nos propomos a ser parceiros dos nossos colaboradores, porque juntos vamos mais longe.

Em dias comemorativos e até “em dias comuns” **criamos o nosso jeito de “estar perto”**. Surpreendemos nossos colaboradores com mimos, fizemos momentos de conversação sobre

o dia a dia deles com o nosso setor de Gestão de Pessoas, e o resultado e satisfação gerado em cada um foi além do esperado. **Nosso objetivo era gerar em cada um a esperança que dias melhores virão e mostrar o quanto ansiosos estamos para que o dia de voltar a abraçar se torne possível e real.** Sabemos esse período tão esperado ainda não chegou, mas continuaremos contribuindo para que seja muito breve!





4. Nosso Desempenho

4. Nosso Desempenho

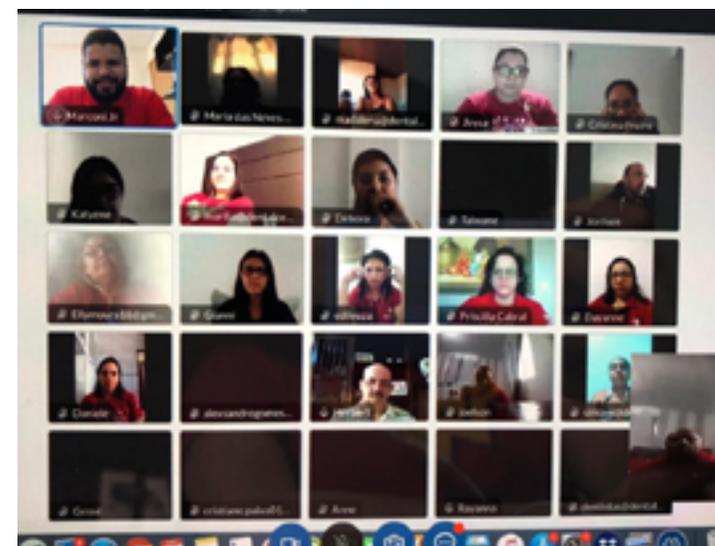
Dentre os desafios trazidos pela pandemia, estava o trabalho home office, que embora estruturalmente e tecnologicamente já estivéssemos prontos, existia uma certa preocupação em “Como gerir nossos colaboradores a distância? Como deixar nossa equipe motivada e esperançosa mesmo diante de um cenário por si só, desanimador?”.

Pois mesmo antes do lockdown se tornar obrigatório, optamos pelo trabalho home office entendendo que poderíamos e deveríamos aderir a essa forma de trabalho como uma forma de **proteger nosso colaborador e seu maior patrimônio que é a família.**

E, mesmo que nossa atividade seja considerada como não essencial, a atividade-fim, é sim uma atividade essencial. Portanto, encaramos como uma **“causa nossa” cuidar da equipe** para que este cuidado refletisse naqueles que no final do processo seriam os mais diretamente atingidos, que são os dentistas e os beneficiários.

Encerramos o ano de 2020, com o sentimento de dever cumprido, apesar dos desafios apresentados, atingimos nossos objetivos com o

resultado além do esperado, com isso, quebramos esse paradigma do trabalho “home office”, e hoje adotamos .



4.1 Demonstrativos Financeiros

Desempenho econômico financeiro

Indicadores econômico-financeiros

Indicadores	2020	2019
Liquidez Corrente	1,44	0,84
Liquidez Geral	2,05	1,66
ROE - Retorno sobre o Patrimônio Líquido	0,4	0,3
% Índice de Sinistralidade	37%	41%
% Despesas administrativas/Receita eventos indenizáveis	31,3%	36,1%
% Despesas comerciais/Receita eventos indenizáveis	12,80%	13,13%

Cenários para 2021

Em 2021, a DENTAL CENTER LTDA permanecerá assistindo aos seus clientes, na prevenção e ampliando seu acesso aos melhores profissionais da área odontológica, mantendo sempre uma relação aberta a sugestões, buscando a qualidade total.

Continuará credenciando profissionais em diversas áreas da odontologia, e sempre buscando inovações.

Agradecemos aos nossos beneficiários, colaboradores e parceiros, que contribuíram para os resultados atingidos.

Marconi Martins da Silva

Balanço Patrimonial

Ativo	2020	2019
Ativo Circulante	2.749.215,99	2.109.836,99
Disponível	241.059,46	26.506,75
Aplicações Financeiras	1.182.465,56	743.126,41
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	1.182.465,56	743.126,41
Créditos de Operações com Planos de Saúde	1.197.422,38	1.308.473,23
Créditos Tributários e Previdenciários	-	5.379,26
Bens e Títulos a Receber	24.602,46	18.595,44
Despesas Antecipadas	103.666,13	7.755,9
Ativo Não Circulante	2.711.508,94	2.976.247,38
Títulos E Créditos A Receber	-	32.629,5
Depósitos Judiciais E Fiscais	-	106.161,72
Imobilizado	2.707.708,94	2.833.656,16
Imóveis - Hospitalares/Odontológicos	62.223,22	102.273,22
Imóveis - Não Hospitalares/Odontológicos	2.342.250,00	2.388.150,00
Imobilizado - Hospitalares/Odontológicos	29.573,26	32.290,17
Imobilizado- Não Hospitalares/Odontológicos	204.631,99	232.621,42
Outras imobilizações	69.030,47	78.321,35
Intangível	3.800,00	3.800,00
Total Do Ativo	5.460.724,93	5.086.084,37

Passivo	2020	2019
Passivo Circulante	1.924.505,94	2.500.037,57
Provisões Técnicas de Operação de Assist. à Saúde	1.176.410,69	1.310.187,52
Provisão de Prêmio / Contraprestação Não Ganha - PPCNG	434.134,22	541.971,47
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para Outros Prest. Serv. Assist	377.240,47	385.103,2
Provisão de Eventos/Sinistros ocorridos e Não Avisados (PEONA)	365.036,00	383.112,85
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	311.956,28	326.654,69
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	101.234,50	572.138,59
Débitos Diversos	334.904,47	291.056,77
Passivo Não Circulante	749.339,25	569.262,86
Provisões	7.428,00	7.428,00
Provisão para Ações Judiciais	7.428,00	7.428,00
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	123.145,75	155.839,76
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	618.765,50	405.995,10
Patrimônio Líquido / Patrimônio Social	2.786.879,74	2.016.783,94
Capital Social / Patrimônio Social	2.260.000,00	2.260.000,00
Reservas	153.634,79	114.504,06
Lucros/Prejuízos Superávits / Déficits Acumulados ou Resultado	373.244,95	(357.720,12)
Total do Passivo	5.460.724,93	5.086.084,37

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO

	2020	2019
Contraprestações Efetivas / Prêmios Ganhos de Plano de Assist. a Saúde	10.654.973,57	10.715.601,07
Contraprestações Líquidas / Prêmios Retidos	11.368.037,02	11.366.333,02
(-) Tributos Diretos de Operação de Planos de Assistência à Saúde da Operadora	(713.063,45)	(650.731,95)
Eventos Indenizáveis Líquidos / Sinistros Retidos	(3.924.265,26)	(4.426.421,95)
Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados	(3.921.253,29)	(4.347.456,45)
Variação de Provisão de Eventos / Sinistros Ocorridos e Não Avisados	3.011,97	78.965,5
Resultado Das Operações Com Planos De Ass. à Saúde	6.730.708,31	6.289.179,12
Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	21.592,13	13.112,49
Resultado Bruto	6.709.116,18	6.276.066,63
Despesas de Comercialização	(1.363.410,34)	(1.407.357,70)
Despesas Administrativas	(3.336.214,59)	(3.868.328,30)
Outras Receitas Operacionais – Antes Do Resultado Bruto	27.772,26	21.380,25
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde Antes Do Resultado Bruto	(31.382,57)	(39.886,85)
Provisão para Perdas s/ Créditos – Antes Do Resultado Bruto	(17.690,78)	(39.886,85)
Multas Administrativas Aplicadas- ANS	(13.691,79)	-
Resultado Financeiro Líquido	(274.530,22)	(289.394,68)
Receitas Financeiras	65.566,57	81.598,45
Despesas Financeiras	(340.096,79)	(370.993,13)

	2020	2019
Resultado Patrimonial	-	14.000,00
Receitas Patrimoniais	-	14.000,00
Resultado Antes Dos Impostos e Participações	1.731.350,72	706.479,35
Imposto de Renda	(355.875,89)	(76.182,24)
Contribuição Social	(118.492,15)	(34.745,09)
Resultado Líquido	1.256.982,68	595.552,02

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

	Capital/ Patrimônio Social	Reservas de Capital/ Capital	Reservas de Lucros/Sobras/ Retenções	Reserva de Reavaliação	Ajustes de Avaliação Patrimonial	Prejuízos/ Deficits Acumulados	TOTAL
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018	2.260.000,00		35.952,30			(221.426,07)	2.074.526,23
Ajustes de exercícios anteriores							
Retificação de erros de exercícios anteriores (nota 20)						(478.775,58)	(478.775,58)
Aumento de Capital / Patrimônio Social com lucros e reservas e em espécie						595.552,02	595.552,02
Reversões de Reservas							
Lucro/Superávit/Prejuízo Líquido do Exercício							
Proposta da destinação do Lucro/ Superávit						(174.518,73)	(174.518,73)
Reserva Legal		59.555,20					
Outras Reservas de Lucros (detalhar)							
Dividendos / Juros Cap. Próprio / Lucros / Sobras a distribuir (detalhar): R\$ por ação / cota						(357.720,12)	2.016.783,94

	Capital/ Patrimônio Social	Reservas de Capital/	Reservas de Lucros/Sobras/ Retenções	Reserva de Reavaliação	Ajustes de Avaliação Patrimonial	Prejuízos/ Deficits Acumulados	TOTAL
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019	2.260.000,00	95.507,50	54.948,46				
Ajustes de exercícios anteriores						(109.696,89)	(109.696,89)
Retificação de erros de exercícios anteriores (nota 20)							
Aumento de Capital / Patrimônio Social com lucros e reservas e em espécie						1.256.982,68	1.256.982,68
Reversões de Reservas							
Lucro/Superávil/Prejuízo Líquido do Exercício							
Proposta da destinação do Lucro/Superávil							
Reserva Legal		39.130,73				39.130,73	
Outras Reservas de Lucros (detalhar)						(377.189,99)	(377.189,99)
Dividendos / Juros Cap. Próprio / Lucros / Sobras a distribuir (detalhar): R\$ por ação / cota							
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020	2.260.000,00	134.638,23			18.996,56	373.244,95	2.786.879,74

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA – DFC

Atividades Operacionais	2020	2019
(+) Recebimentos de Planos de Saúde	11.294.891,27	10.748.310,86
(+) Resgate de Aplicação Financeira	3.254.534,80	201.422,58
(+) Recebimentos de Juros de Aplicação Financeira	199,47	8.256,69
(+) Outros Recebimentos Operacionais	162.948,29	50.297,61
(-) Pagamentos a Fornecedores - Prestadores de Serviços de Saúde	3.857.604,90	4.113.986,49
(-) Pagamentos de Comissões	1.414.205,70	1.321.410,61
(-) Pagamentos de Pessoal	1.608.183,06	1.934.770,55
(-) Pagamentos de Pró-Labore	65.021,85	85.642,78
(-) Pagamentos de Serviços de Terceiros	1.049.214,85	1.178.416,76
(-) Pagamentos de Tributos	1.299.745,49	1.029.108,05
(-) Pagamento de Processos Judiciais (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	15.068,88	-
(-) Pagamentos de Aluguel	63.114,94	68.121,07
(-) Pagamentos de Promoção - Publicidade	40.478,00	79.148,37
(-) Aplicações Financeiras	3.832.215,85	208.835,23
(-) Outros Pagamentos de Operacionais	611.528,94	789.581,90
Caixa Líquido Das Atividades Operacionais	896.191,37	199.265,93

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA – DFC

Atividades e Investimentos	2020	2019
((+) Recebimentos de Venda de Ativo Imobilizado - Outros	68.000,00	35.500,00
(-) Pagamentos de Aquisição de Ativo Imobilizado – Outros	40.583,27	37.086,04
Caixa Líquido Das Atividades De Investimentos	(27.416,73)	(1.586,04)
Atividades de Financiamentos	2020	2019
(+) Integralização de Capital em dinheiro	-	-
(+) Recebimentos de Empréstimos / Financiamentos	1.795.292,60	1.346.917,50
(+) Outros Recebimentos das Atividades de Financiamento	-	-
(-) Pagamentos de Juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	40.074,71	45.596,10
(-) Pagamentos Amortização s/ Empréstimos/Financiam/Leasing	2.196.592,97	1.263.339,83
(-) Pagamentos de Participação nos Resultados	380.368,49	232.870,51
Caixa Líquido Das Atividades De Financiamento	308.604,58	(194.888,94)
Variação de Caixa e Equivalente de Caixa	2020	2019
CAIXA – Saldo Inicial	26.431,20	23.640,25
CAIXA - Saldo Final	128.295,73	26.431,20

Notas explicativas as demonstrações contábeis para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 em comparativo com 2019

1. Contexto operacional:

A DENTAL CENTER LTDA, constituída em 01/10/1990, atualmente sob a natureza jurídica de sociedade empresarial limitada, tem como objeto social a Operação de Planos Privados de assistência Odontológica e a prestação de serviços odontológicos por recursos próprios ou de terceiros. Obteve registro como Operadora de Planos Privados de Assistência à Saúde perante ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar sob nº. 33945-8.

O objeto social foi redigido em consonância com o artigo 34 da Lei 9.656/98, prevendo prestação de serviços odontológicos, porque plano privado de assistência à saúde operacionaliza-se por “prestação de serviços odontológicos”, por recursos próprios (rede própria) ou de terceiros (credenciada).

A diretoria da entidade aprovou as demonstrações contábeis em 20 de março de 2020, considerando os eventos subsequentes ocorridos até esta data.

2. Apresentação das demonstrações contábeis adotadas

2.1. Base de apresentação

A moeda funcional da entidade é o Real, mesma moeda de preparação e apresentação das demonstrações contábeis.

As demonstrações contábeis referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019 foram preparadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, com base nas disposições contidas na Lei das Sociedades por Ações-Lei nº 6.404/76 alteradas pelas Leis nº 11.638/07 e nº 11.941/09 e pelas normas e orientações estabelecidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde, nos pronunciamentos, nas orientações e nas interpretações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (“CPC”).

2.2. Principais práticas contábeis

As práticas contábeis mais relevantes, estão descritas a seguir:

2.2.1. Apuração do resultado

a) **Receita:** o resultado das transações é apurado pelo regime de competência dos exercícios. Os contratos com preços pós-estabelecidos são apropriados em receitas nas datas em que se fizerem presentes os fatos geradores da receita.

b) **Eventos:** os eventos indenizáveis são constituídos com base no valor das faturas apresentadas pela rede credenciada, observando o registro no primeiro momento da apresentação e no valor bruto. O fato gerador da despesa com eventos é o atendimento ao beneficiário. As despesas são apropriadas obedecendo ao regime de competência, ou seja, quando de sua realização.

2.2.2. Estimativas contábeis

As demonstrações contábeis incluem estimativas e premissas, como a mensuração de provisões para perdas sobre créditos, provisões técnicas, estimativas do valor justo de determinados ativos e passivos, provisões para passivos contingentes, estimativas da vida útil de determinados ativos e outras similares. Os resultados efetivos podem ser diferentes dessas estimativas e premissas.

2.2.3. Caixa e equivalentes de caixa

Incluem caixa e saldos positivos em conta movimento. As aplicações financeiras com liquidez imediata e com risco insignificante de mudança de seu valor de mercado. Estão registrados ao valor de aplicação, acrescidos dos rendimentos financeiros auferidos até as datas dos balanços.

2.2.4. Contas a Receber com outras atividades

São registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal dos títulos representativos dos créditos por serviços não relacionados aos planos de saúde, em contrapartida à conta de resultado de outras receitas com assistência à saúde. A provisão para perdas sobre créditos com operações com outras atividades é constituída para os valores vencidos há mais de 90 dias. A administração da entidade revisa periodicamente o critério de constituição para adequá-la à evolução da inadimplência dessas operações.

2.2.5. Investimentos

É representado por bens destinados a renda em terreno e edificações, avaliados pelo custo de aquisição..

2.2.6. Imobilizado

Registrado ao custo de aquisição, formação ou construção e ajustado pelo novo custo atribuído, quando aplicável. A depreciação é calculada pelo método linear com base nas vidas úteis estimadas dos bens com base na tabela de depreciação do Fisco Federal.

2.2.7. Arrendamento mercantil

Os contratos de arrendamento mercantil financeiro são reconhecidos no ativo imobilizado e

no passivo em empréstimos e financiamentos, pelo valor presente das parcelas mínimas obrigatórias do contrato ou valor justo do ativo, dos dois o menor, acrescidos, quando aplicável, dos custos iniciais diretos incorridos na transação.

2.2.8. Intangível

Ativos intangíveis adquiridos separadamente são mensurados no reconhecimento inicial ao custo de aquisição e, posteriormente, deduzidos da amortização acumulada e perdas do valor recuperável, quando aplicável. Intangíveis gerados internamente são reconhecidos no resultado do período.

2.2.9. Avaliação do valor recuperável de ativos

A Administração avalia anualmente o valor contábil líquido dos seus ativos com o objetivo de verificar possível perda de seu valor recuperável, e se necessário para constituir provisão para perda no valor contábil líquido ao valor recuperável.

2.2.10. Provisões técnicas

A Provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados – PEONA foi calculada com base nas disposições previstas na Resolução Normativa – RN ANS nº 393/2015 e alterações. A Provisão para Eventos a Liquidar é constituída pelo valor integral das faturas e/ou eventos conhecidos e/ou avisados.

2.2.11. Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro Líquido

São calculados com base nas alíquotas vigentes de imposto de renda e contribuição social sobre o lucro líquido.

3. Caixa e equivalente de caixa	2020	2019
Caixa	5.776,63	3.475,19
Bancos Conta Depósitos	122.519,10	22.956,01
Total	128.295,73	26.431,20

Numerários mantidos em caixa e conta corrente;

4. Aplicações financeiras

As aplicações financeiras estão demonstradas ao custo, acrescidas dos rendimentos auferidos até a data do balanço, não excedendo o valor de mercado.

4.1. Aplicações Garantidoras vinculadas	2020	2019
Fundo Caixa FI Saúde Suplementar - ANS RF	411.895,88	404.670,17
Soberano Saúde – FI RF LP ANS	344.821,32	338.456,24

4.2. Aplicações Garantidoras não vinculadas	2020	2019
Poupança Banco do Brasil	112.763,73	75,75

Total das Aplicações Garantidoras

Provisões com lastro exigível	2020	2019
Provisão de eventos a liquidar PESL	377.240,47	385.103,20
Provisão para eventos ocorridos e não avisados - PEONA	365.036,00	383.112,85
Total	742.276,47	768.216,05

As aplicações Garantidoras vinculadas estão registradas na conta 1221 no plano de Contas Contábil vigente, em observância a Resolução Normativa – RN 418/16. Em 31/12/2020 o saldo das aplicações vinculadas era de R\$ 756.717,20 e não vinculada era de R\$ 112.763,73, sendo este destinado ao lastro de PEONA no valor de R\$ 365.036,00 e Provisão de eventos a liquidar no valor de R\$ 377.240,47; a qual está suficiente em R\$ 127.204,46.

5. Contraprestações pecuniárias a receber

O saldo desse grupo de contas refere-se a valores a receber dos associados dos planos de saúde da entidade, conforme segue:

	2020	2019
Plano Coletivo Empresarial	605.865,53	545.950,78
Plano Individual / Familiar	649.437,09	828.067,74
Subtotal	1.255.302,62	1.374.018,52
Provisão para perdas sobre créditos	(57.880,24)	(65.545,29)
Total líquido	1.197.422,38	1.308.473,23

6. Bens e títulos a receber

	2020	2019
Adiantamentos de salários	4.168,69	1.674,16
Adiantamentos a fornecedores	4.049,19	1.921,28
Adiantamento de produção	1.384,58	-
Total	9.602,46	3.595,44

7. Despesas Antecipadas

	2020	2019
Multas Administrativas ANS	103.666,13	-
Seguros a apropriar	-	7.755,90
Total	103.666,13	7.755,90

8. Outros créditos a receber – Longo Prazo

	2020	2019
Outros valores e bens	-	32.629,50
Total	-	32.629,50

Valores correspondentes a Participação em Grupo de Consórcio, Banco do Brasil, Contrato N° 1.478.145 e 1.478.142 ainda não contemplado.

9. Imobilizado

	Taxa	Custo	Depreciação Acumulada	2020 Líquido	2019 Líquido
Imóveis	3%	2.707.000,00	(302.526,78)	2.404.473,22	2.490.423,22
Máquinas e Equipamentos	10%	249.097,98	(182.407,12)	66.690,86	76.912,22
Informática	20%	141.190,48	(96.041,07)	45.149,41	52.133,45
Móveis e Utensílios	10%	136.076,05	(54.643,33)	81.432,72	86.973,44
Veículos	20%	205.824,60	(164.892,34)	40.932,26	48.892,48
Benfeitorias	20%	127.732,28	(58.701,81)	69.030,47	78.321,35
Total		3.568.867,10	(735.210,94)	2.707.708,94	2.833.656,16

10. Intangível

	2020	2019
Sistema de Computação	3.800,00	3.800,00
Marcas Comerciais	-	-
Total	3.800,00	3.800,00

Provisão de Prêmios/ Contraprestações Não Ganha	2020	2019
Provisão de Prêmios/ Contraprestações Não Ganha	434.134,22	541.971,47
Total	434.134,22	541.971,47

11. Provisões Técnicas De Operações Assistência Odontológicas

As provisões técnicas são calculadas e contabilizadas com base nas disposições previstas na Resolução Normativa –RN 393/2015 e suas alterações.

	2020	2019
Provisão eventos a Liquidar PESL	377.240,47	385.103,20
Provisão para eventos Ocorridos e Não Avisados - PEONA	365.036,00	383.112,85
Total	742.276,47	768.216,05
Valor constituído em aplicações garantidoras de Provisões Técnicas	(756.717,20)	(743.126,81)
Total de excedente/insuficiência	14.440,73	(25.089,24)

A Provisão PESL está constituída pelo valor total dos eventos avisados e conhecidos a pagar para os prestadores assistenciais, com suficiência de lastro.

Provisão PEONA constituída no valor integral, com base em cálculo definido com base na Resolução Normativa – RN 393/15, conforme Parecer Técnico nº 031/19, possuindo suficiência de lastro em Aplicação Vinculada a ANS no total de R\$ 14.440,73.

Provisão para Prêmios ou Contraprestação Não Ganha – PPCNG constituída para a cobertura dos eventos / sinistros a ocorrer nos termos da legislação da ANS vigente.

12. Margem de Solvência

Provisão de Prêmios/ Contraprestações Não Ganha	2020	2019
Margem de Solvência – valor mínimo exigido	2.273.607,40	2.273.266,60
Resultado = suficiente/insuficiente	405.806,21	(278.878,10)

Analizando o valor de Margem de Solvência exigida R\$ e o valor apurado em Patrimônio Mínimo Ajustado (PMA) R\$ 2.695.125,51, em 31 de dezembro de 2020 a Margem de Solvência apresenta-se em valor mínimo exigido, o correspondente a.

a) Patrimônio mínimo ajustado e Margem de Solvência: O Capital base de R\$ 8.977.014,19 multiplicado pelo fator K (0,23%) corresponde à Região de atuação 05, Municipal, segmento Odontologia de Grupo correspondente ao PMA de R\$ 20.647,13. O Patrimônio Líquido Ajustado por efeitos econômicos, considerando critérios normativos, resultou no valor de R\$ 2.679.413,61. Comparando o PMA exigido e calculado pelo capital base com o Patrimônio Líquido Ajustado, há suficiência de R\$ 2.658.766,48. No tocante a Margem de Solvência, considerando o disposto na Resolução Normativa – RN 313, têm valor mínimo exigido para Margem de Solvência de R\$ 2.273.607,40. Comparando Patrimônio Líquido Ajustado que é no presente caso, o resultado da capital base de R\$ 2.679.413,61 ao valor da Margem de Solvência que é de R\$ 2.273.607,40, a Margem de Solvência exigida é maior que Patrimônio Líquido Ajustado. Efetuando a análise da Margem de Solvência ao Patrimônio Líquido da Operadora, temos

Patrimônio Líquido suficiente em R\$ 405.806,21; sendo, portanto, suficiente ao mínimo exigido.

O resultado parcialmente insuficiente está diretamente relacionado aos ajustes dos prejuízos acumulados (conta 256119012 – Prejuízos/Déficit Acumulados) A compensação entre o saldo total de Lucros (256119011 – Lucros/ Superávits Acumulados) e Prejuízos Acumulados resultou no déficit patrimonial demonstrado em saldo (256119 – Lucros/ Prejuízos – Superávits/ Déficit Acumulados), no valor de R\$ 357.720,12. O ajuste foi necessário e primordial para efetividade dos registros contábeis, rezando ela validade, evidenciação, tempestividade e transparência dos fatos.

A conduta realizada foi abalizada pelas normas de compliance desenvolvidas pela corporação, evidenciando as boas políticas de gestão. A expectativa, visto o crescimento sazonal e uniforme da carteira de clientes nos últimos 3 anos, é de mudança nos níveis de estrutura patrimonial com a consequente adequação a Margem de Solvência já no primeiro trimestre de 2020.

13. Provisões para Ações Judiciais e Trabalhistas

	2020	2019
Provisão para Ações Cíveis	7.428,00	7.428,00
Total	7.428,00	7.428,00

As provisões para contingências são constituídas na expectativa de perda provável informada pelos assessores jurídicos da Entidade.

14. Tributos e encargos sociais a recolher

	2020	2019
Imposto de Renda Pessoa Jurídica - IRPJ	20.060,27	16.228,98
Contribuição Social s/ o Lucro Líquido- CSLL	9.517,04	8.055,13
Imposto Sobre Serviços - ISS	71.841,25	36.715,39
INSS a Recolher – funcionários e autônomos	83.025,24	87.138,98
FGTS a Recolher	13.207,95	13.567,83
COFINS/PIS	22.855,69	22.314,34
IRRF a recolher-funcionários, Autônomos e de Terceiros	17.143,36	14.520,38
ISS – Autônomos e Terceiros	16.789,87	17.006,87
PIS/COFINS/CSLL Terceiros	6.306,78	6.173,95
Total	260.747,45	222.273,50

14.1. Parcelamento de Tributos e Contribuições

	2020	2019
Imposto de Renda	-	2.427,13
ISS	-	40.419,32
COFINS	-	3.569,63
Contribuição Social s/ Lucro Líquido	-	357,84
Contribuições Previdenciárias	50.180,37	50.180,36
Total	50.180,37	96.954,28

15. Empréstimos e financiamentos Bancários

	2020	2019
Empréstimos e Financiamentos Bancários	101.234,50	572.138,59
Total	101.234,50	572.138,59

16. Débitos diversos

	2020	2019
Obrigações com Pessoal	129.021,59	135.517,70
Fornecedores	102.383,76	129.381,05
Outros débitos a pagar	87.787,22	26.158,02
Total	319.192,57	291.056,77

17. Eventos Indenizáveis Líquidos/Sinistros a Liquidar

	2020	2019
Eventos/ Sinistros Conhecidos e Avisados	377.240,47	385.103,20
Variação da provisão de Eventos ocorridos e Não Avisados	365.036,00	383.112,85
Total	742.276,47	768.216,05

18. Despesas Administrativas

	2020	2019
Despesas com Pessoal Próprio	1.349.852,75	1.838.469,94
Encargos Sociais - INSS e FGTS	368.606,92	356.894,31
Despesas com Serviços De Terceiros	687.832,40	718.540,57
Despesas com Localização e Manutenção	577.997,67	794.169,27
Despesa de Comercialização	1.363.410,34	1.407.357,70
Despesa com Propaganda e Publicidade	136.208,11	182.684,48
Despesas com Tributos	21.592,13	13.112,49
Despesas Administrativas Diversas	100.742,97	57.380,54
Total	4.606.243,29	5.368.609,30

19. Resultado Líquido Financeiro

	2020	2019
Receitas Financeiras	65.566,57	81.598,45
Despesas Financeira	(340.096,79)	(370.993,13)
Total líquido	(274.530,22)	(289.394,68)

Receitas Financeiras- recebimentos de rendimentos das aplicações no valor de R\$ 17.624,58; recebimento de juros sobre mensalidades em atraso no valor de R\$18.648,54; descontos obtidos no valor de R\$ 2.843,82; e recebimento de distribuição de sobras SICRED R\$ 1.003,34.

Despesas Financeiras – pagamentos de despesas cobradas pelos bancos sobre boletos bancários emitidos na emissão de mensalidades no valor total de R\$70.240,44; juros sobre empréstimos e financiamentos R\$ 46.753,26, taxas de cartão de crédito no valor de R\$ 148.098,73; valor de juros, multas no valor total de R\$ 60.146,43; e imposto sobre operações financeiras R\$4.833,04.

20. Ajuste de Exercícios Anteriores

São considerados como Ajustes de Exercícios Anteriores os lançamentos decorrentes de omissões e erros de registros ocorridos em anos anteriores ou de mudanças de critérios contábeis. Dessa forma, no balanço encerrado em 31/12/2020, foram evidenciados os valores que pertenceram a exercícios anteriores. Eles decorrem de ajuste de

contabilização de juros sobre empréstimos a incorrer a maior, o qual foi quitado antecipadamente.

21. Política de distribuição de lucros

Os sócios da DENTAL CENTER LTDA, em cada exercício, tem direito a receber, a título de dividendos, o valor das suas participações previstas no contrato social. O lucro líquido anual apurado terá sua distribuição que lhe for determinada pelos sócios majoritários, admitida a sua distribuição desproporcional à participação de cada um no capital social da entidade.

Durante o exercício de 2020 foram aprovados e distribuídos R\$ 380.368,49 aos sócios da empresa a título de distribuição de dividendos.

22. Eventos Subsequentes

Não ocorreram eventos entre a data de encerramento do exercício social e a elaboração das demonstrações financeiras que pudessem afetar as informações divulgadas, bem como a análise econômica e financeira.

Sempre pautada pelos princípios da legalidade e transparência, em 2020 a DENTAL CENTER consolidou a aplicação dos mecanismos de conformidade, gestão de riscos e de controle interno, principalmente com relação a otimização dos sistemas de automação que possibilitaram maior integridade de dados, celeridade aos atendimentos e qualidade na prestação de serviços,

em conformidade as diretrizes da Agencia Nacional de Saúde suplementar - ANS.

Também foram adotadas medidas significativas na gerência financeira da empresa, estabelecendo uma padronização de modelo operacional como objetivo de manter o compromisso de equilíbrio das nossas contas, preservando o desempenho e a qualidade dos nossos produtos e serviços.

Marconi Martins da Silva
Diretor Administrativo
CPF: 238.092.134-20

Wellington dos Santos Teixeira
Contador
CRC PB 00847109

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

À diretoria da

DENTAL CENTER LTDA

João Pessoa - PB

Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras **DENTAL CENTER LTDA**, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2020 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, compreendendo as políticas contábeis significativas e outras informações elucidativas.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da **DENTAL CENTER LTDA** em 31 de dezembro de 2020, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Base para opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir intitulada "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras". Somos independentes em relação a **DENTAL CENTER LTDA**, de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas.

Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Outros assuntos

Outras informações que acompanham as demonstrações contábeis e o relatório do auditor

A Administração da Operadora é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração.

Nossa opinião sobre as demonstrações contábeis não abrange o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.

Em conexão com a auditoria das demonstrações contábeis, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações contábeis ou com nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da Administração somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a este respeito.

Responsabilidades da administração pelas demonstrações financeiras

A administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações financeiras, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Operadora continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações financeiras, a não ser que a administração pretenda liquidar a Operadora ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela administração da Operadora são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações financeiras.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião.

Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações financeiras.

Como parte da auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.
- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas, não, com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Operadora.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluímos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Operadora. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório.

• Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações e se as demonstrações financeiras representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada. Comunicamo-nos com a administração a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

São João da Boa Vista, 26 de março de 2021

PAES DE MENEZES AUDITORES ASSOCIADOS S/S
CRC - 2SP023510/O-6



JOSÉ BENEDITO PAES DE MENEZES
Contador CRC-1SP-058.194/O-0



sinta-se
melhor,
SORRIA

 (83) 3041-4646  (11) 4949-3335  planodentalcente.com.br

 atendimento@planodentalcenter.com.br  [@planodentalcenter](https://www.instagram.com/planodentalcenter)  [@dentalcenterpb](https://www.facebook.com/dentalcenterpb)

 R. Des. José Peregrino, 216 - Centro, João Pessoa - PB, 58013-500