



**CARTA DA ADMINISTRAÇÃO**  
**EXERCÍCIO 2022**

# Relatório da Administração Exercício 2022 ANS

Rio de Janeiro, 27 de Março de 2023.

## 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](http://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 2022.

## Apresentação da Administração

Fruto de uma ideia inovadora, a PrimaVida Dental surgiu com a missão de atender os princípios da dignidade humana, facilitando o acesso aos cuidados com a saúde bucal, através de valores acessíveis para um plano dental ao alcance de todos.

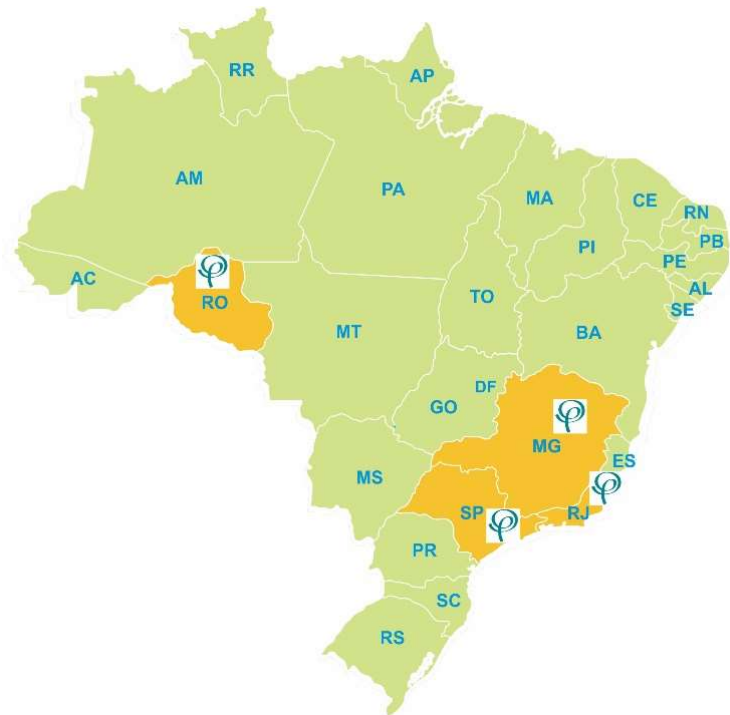
Com um universo de mais de 267.000 (duzentos e sessenta e sete mil) beneficiários ativos na base do SIB de 12/2022, nosso principal objetivo é facilitar o acesso da população a planos de assistência exclusivamente odontológica de qualidade, com ampla rede credenciada, a preços competitivos que atenda às necessidades do público geral.

Buscamos a manutenção e fidelização de nossos clientes através de equipes distribuídas em centrais personalizadas de relacionamento com a rede credenciada, empresa e de beneficiários, que acompanham as necessidades de todos com visitas e também através de contatos telefônicos.

E ainda, com um relacionamento permanente com nossos colaboradores e fornecedores, proporcionando a todos: segurança, estabilidade, em prol da excelência dos nossos serviços.

Para um atendimento pessoal e personalizado, a PrimaVida Dental possui sua Matriz no RJ, filial em MG e Representantes Autorizados em SP e RO.

**Rio de Janeiro – RJ**  
**Belo Horizonte – MG**  
**São Paulo – SP**  
**Rondônia - RO**



## **Política de destinação de lucros / superávits / sobras**

A PrimaVida Dental, em observância aos seus atos constitutivos destinou 100% do lucro do Exercício 2022 à constituição de reserva de LUCRO para futuro aumento de Capital no montante de R\$76.579,89. O valor será referendado pela Assembleia Geral Ordinária a ser realizada até 30 de abril de 2023.

## **Reorganizações societárias e/ou alterações de controle direto ou indireto**

Apesar de não ter ocorrido alteração societária e/ou alteração de controle de qualquer natureza, a PrimaVida Dental registrou em 2022 sua 10ª alteração contratual, sendo criada a Cláusula do Acordo de Quotista.

## **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 no decorrer deste período, mantivemos e 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.

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

O ano de 2022 representava para o mercado de saúde suplementar uma grande interrogação, 2 anos ainda carrega o impacto da pandemia que fizeram grandes mudanças na economia do país, além do que 2022 reservava também um ano político conturbado, tudo poderia acontecer, inclusive nada.

Mesmo diante de todas as dúvidas nossas expectativas de melhora no cenário macroeconômico do país sempre foram boas, focada na retenção de seus clientes, direcionando esforços para oferecer produtos acessíveis com atendimento qualificado o que proporcionou a PrimaVida Dental atingir seus objetivos traçados ao longo do ano de 2022.

Como a manutenção de sua carteira de clientes e a recuperação de outros o que proporcionou uma estabilidade no número de beneficiários assistidos.

Com destaque ainda para a ampliação de sua área de atuação comercial, onde a região Sudeste do Brasil vem despontando.

Demonstrando os dados na Saúde Suplementar no Brasil, temos como fonte, em dezembro último, a publicação feita pelo respeitado IESS – Instituto de Estudos da Saúde Suplementar, NAB – Nota de Acompanhamento de Beneficiários, Edição nº78/2022, Data base: Dezembro/2022.

A referida Nota de Acompanhamento traz a informação entre outras coisas que o mercado cresceu no número de vínculos, de forma acelerada em dois anos, reconquistou o patamar de 50,5 milhões de beneficiários. Os dados foram extraídos de divulgados feitas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e analisados pelo IESS na 78ª Nota de Acompanhamento de Beneficiários (NAB), documento de acesso público disponível no link: <https://www.iess.org.br/sites/default/files/2023-02/AE%2078.pdf>



## BENEFICIÁRIOS DE PLANOS EXCLUSIVAMENTE ODONTOLÓGICOS

Tabela 6. Beneficiários de planos exclusivamente odontológicos por modalidade das operadoras. Brasil, Dezembro/2021, Setembro/2022 e Dezembro/2022.

Modalidade das Operadoras	DEZ/21	SET/22	DEZ/22	VAR. TRIMESTRAL (SET/22 A DEZ/22)		VAR. ANUAL (DEZ/21 A DEZ/22)	
				n	%	n	%
Autogestão	82.994	80.939	80.460	-479	-0,6	-2.534	-3,1
Cooperativa médica	528.950	554.638	565.143	10.505	1,9	36.193	6,8
Cooperativa odontológica	3.609.410	3.738.812	3.791.684	52.872	1,4	182.274	5,0
Filantropia	85.638	90.443	91.163	720	0,8	5.525	6,5
Medicina de grupo	9.767.186	10.424.301	10.587.191	162.890	1,6	820.005	8,4
Odontologia de grupo	12.192.866	12.857.341	13.044.762	187.421	1,5	851.896	7,0
Seguradora especializada em saúde	2.625.371	2.749.964	2.789.911	39.947	1,5	164.540	6,3
<b>total de Beneficiários</b>	<b>28.892.415</b>	<b>30.496.438</b>	<b>30.950.314</b>	<b>453.876</b>	<b>1,5</b>	<b>2.057.899</b>	<b>7,1</b>

Fonte: SIB/ANS/MS - 12/2022. Dados extraídos pelo IESS em 08/02/2023.

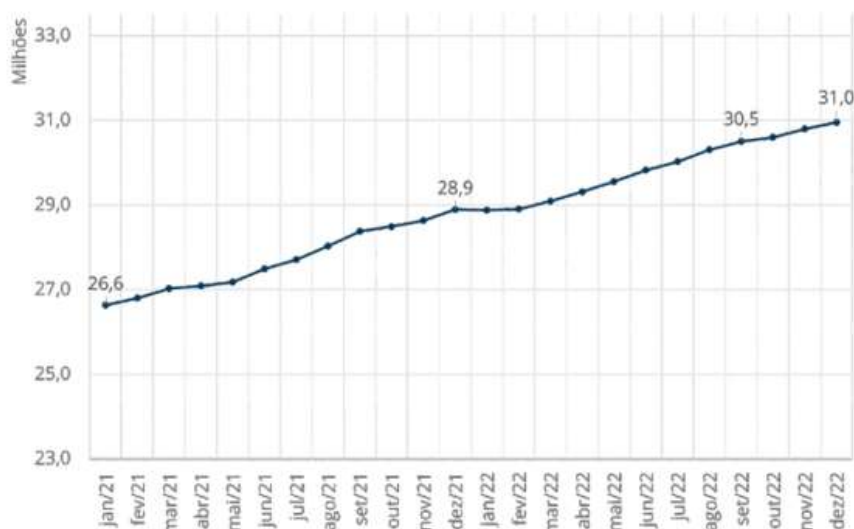


**31,0 milhões**  
de beneficiários em  
**Dezembro/2022**



**Alta de 7,1%**  
**em 12 meses**  
de beneficiários  
(Dezembro/2022)

Gráfico 4. Evolução dos beneficiários de planos exclusivamente odontológicos (Janeiro/2021 a Dezembro/2022).



Fonte: SIB/ANS/MS - 12/2022. Dados extraídos pelo IESS em 08/02/2023.

## BENEFICIÁRIOS DE PLANOS EXCLUSIVAMENTE ODONTOLÓGICOS

**Tabela 7. Beneficiários de planos exclusivamente odontológicos por tipo de contratação. Brasil, Dezembro/2021, Setembro/2022 e Dezembro/2022.**

TIPO DE CONTRATAÇÃO	DEZ/21	SET/22	DEZ/22	VAR. TRIMESTRAL (SET/22 A DEZ/22)		VAR. ANUAL (DEZ/21 A DEZ/22)	
				n	%	n	%
Individual ou familiar	5.072.196	5.385.999	5.425.689	39.690	0,7	353.493	7,0
<b>Total de coletivos</b>	<b>23.815.012</b>	<b>25.106.296</b>	<b>25.520.529</b>	<b>414.233</b>	<b>1,6</b>	<b>1.705.517</b>	<b>7,2</b>
Coletivo empresarial	21.022.563	22.163.887	22.545.543	381.656	1,7	1.522.980	7,2
Coletivo por adesão	2.790.811	2.940.801	2.973.456	32.655	1,1	182.645	6,5
Coletivo não identificado	1.638	1.608	1.530	-78	-4,9	-108	-6,6
Não informado	5.207	4.143	4.096	-47	-1,1	-1.111	-21,3
<b>total de Beneficiários</b>	<b>28.892.415</b>	<b>30.496.438</b>	<b>30.950.314</b>	<b>453.876</b>	<b>1,5</b>	<b>2.057.899</b>	<b>7,1</b>

Fonte: SIB/ANS/MS - 12/2022. Dados extraídos pelo IESS em 08/02/2023.

**Gráfico 5. Proporção de beneficiários de planos exclusivamente odontológicos por tipo de plano coletivo. Brasil, Dezembro/2022.**



Em Dezembro de 2022, **25,5 milhões (82,5%)** de beneficiários de planos exclusivamente odontológicos possuíam um **plano coletivo**. Desses, 88,3% eram do tipo coletivo empresarial e 11,7% do tipo coletivo por adesão.

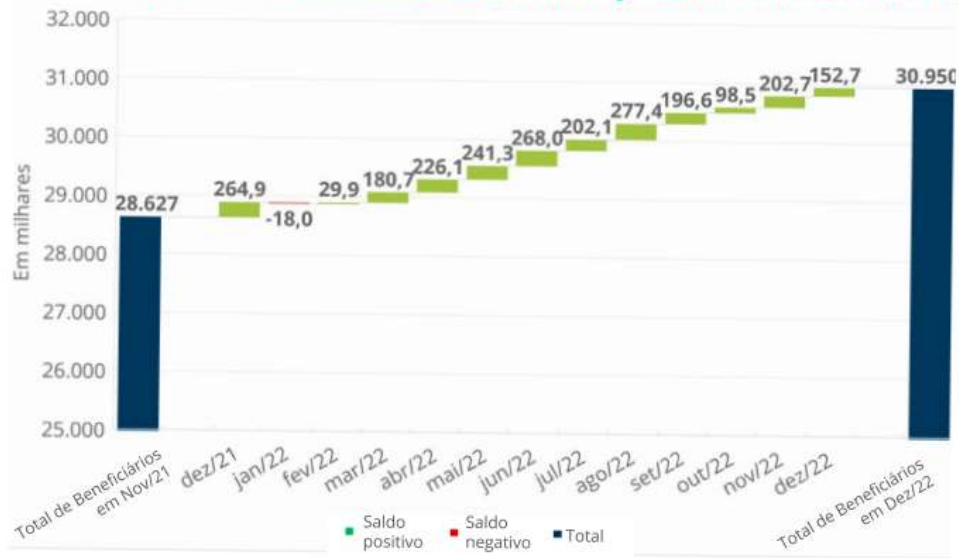
Fonte: SIB/ANS/MS - 12/2022. Dados extraídos pelo IESS em 08/02/2023.

**Tabela 8. Beneficiários de planos exclusivamente odontológicos por faixa etária. Brasil, Dezembro/2021, Setembro/2022 e Dezembro/2022.**

faixa etária	DEZ/21	SET/22	DEZ/22	VAR. TRIMESTRAL (SET/22 A DEZ/22)		VAR. ANUAL (DEZ/21 A DEZ/22)	
				n	%	n	%
0 a 18 anos	5.649.073	5.943.946	6.008.441	64.495	1,1	359.368	6,4
19 a 58 anos	20.806.639	21.860.579	22.180.812	320.233	1,5	1.374.173	6,6
59 anos ou mais	2.436.403	2.691.619	2.760.770	69.151	2,6	324.367	13,3
<b>total de Beneficiários</b>	<b>28.892.415</b>	<b>30.496.438</b>	<b>30.950.314</b>	<b>453.876</b>	<b>1,5</b>	<b>2.057.899</b>	<b>7,1</b>

Fonte: SIB/ANS/MS - 12/2022. Dados extraídos pelo IESS em 08/02/2023.

**Gráfico 6. Saldo mensal de Dezembro/2021 a Dezembro/2022 e total de beneficiários de planos exclusivamente odontológicos em Nov/21 e Dez/22.**



Fonte: SIB/ANS/MS - 12/2022. Dados extraídos pelo IESS em 08/02/2023.

**Mapa 4. Taxa de cobertura (%) dos planos exclusivamente odontológicos por Estado em Dezembro/2022.**



### taxa de cobertura regional

- Norte: **7,8%**
- Nordeste: **10,6%**
- Centro-Oeste: **12,3%**
- Sudeste: **21,0%**
- Sul: **11,3%**
- **Brasil: 14,4%**

Fonte: SIB/ANS/MS - 12/2022 e IBGE. Dados extraídos pelo IESS em 08/02/2023.

nota: para o cálculo da população, utilizou-se a 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



Assim apresentamos os dados da **PrimaVida Dental:**



**Mais de  
267 mil**

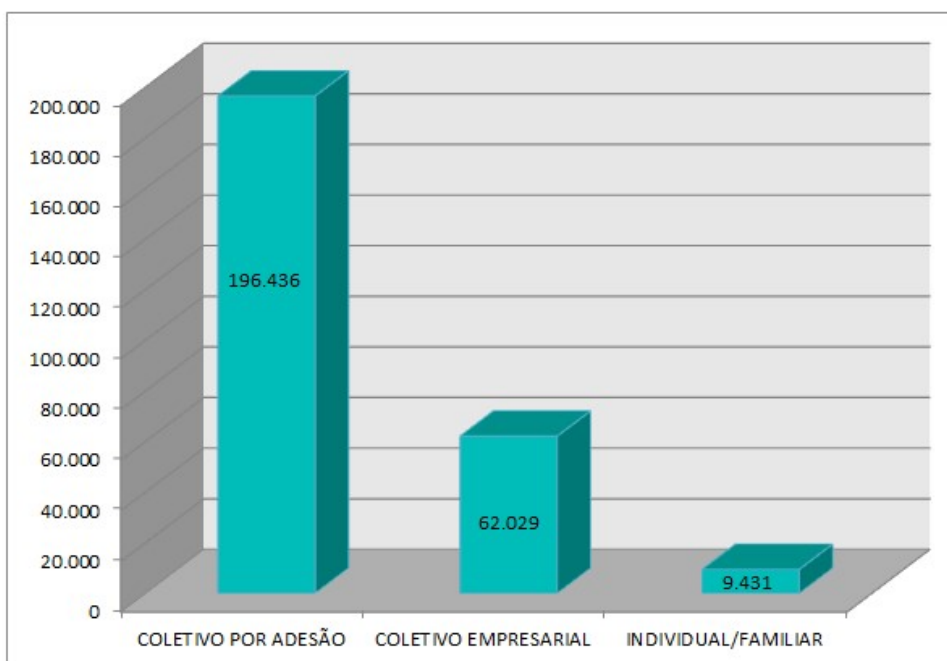
Beneficiários SIB  
em Dezembro/2022

Performance conforme histórico de dados SIB/ANS ano de 2022:

Mês	Jan 2022	Fev 2022	Mar 2022	Abril 2022	Mai 2022	Jun 2022	Jul 2022	Ago 2022	Set 2022	Out 2022	Nov 2022	Dez 2022
Nº de Vidas	241.596	243.079	245.068	240.037	243.952	247.354	244.258	246.330	250.429	257.231	265.205	267.896

Distribuição da massa populacional de 267.896 beneficiários, conforme o SIB/ANS 12/2022, por tipo de contratação:

Descrição	Quantidade	Percentual
<b>COLETIVO POR ADESÃO</b>	<b>196.436</b>	<b>23,15%</b>
<b>COLETIVO EMPRESARIAL</b>	<b>62.029</b>	<b>73,32%</b>
<b>INDIVIDUAL/FAMILIAR</b>	<b>9.431</b>	<b>3,53%</b>



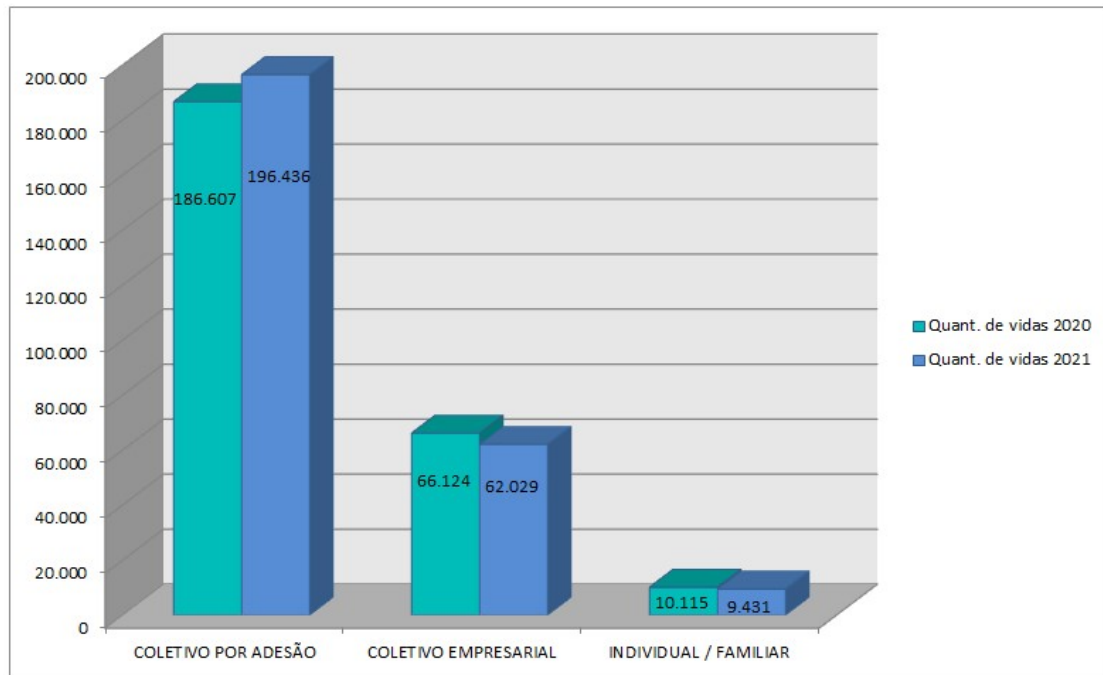
Distribuição da massa populacional, conforme o SIB/ANS 12/2022, por contratação planos COLETIVOS, voltados para Pessoas Jurídicas:

Descrição	Percentual
COLETIVO POR ADESÃO	76%
COLETIVO EMPRESARIAL	24%



Comparativo da Carteira conforme dados do SIB/ANS:

TIPO DE CONTRATAÇÃO	Quant. de vidas 2020	Quant. de vidas 2021
COLETIVO POR ADESÃO	186.607	<b>196.436</b>
COLETIVO EMPRESARIAL	66.124	<b>62.029</b>
INDIVIDUAL / FAMILIAR	10.115	<b>9.431</b>
<b>TOTAL DE BENEFICIÁRIOS</b>	262.846	<b>267.896</b>



Distribuição de beneficiários por Estado, com base no SIB/ANS 12/2022.



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

Para o exercício que se inicia, sabemos que podemos fazer muito mais, além de ampliar a atuação da governança corporativa, a PrimaVida Dental está focada em desenvolver seus canais de vendas, aumentando a área de atuação comercial expandindo suas operações através de atuações estratégicas para novos negócios.

Objetivando a retenção do quantitativo de beneficiários e a projeção de crescimento médio de 25%, com uma atuação expressiva da área comercial na Região Centro-Oeste do Brasil.

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

Outra característica da PrimaVida Dental é a participação contínua em diversos projetos de Promoção a Saúde Bucal junto à comunidades carentes e clientes, com programas de aplicação tópica de flúor, palestras sobre prevenção e orientação com especialista que oferece todas as instruções necessárias para a manutenção da saúde, proporcionando a todos um maior alcance dos benefícios.

Com destaques do ano de 2022, por relevância da massa populacional estimada ser superior há 10.000 pessoas, citamos as ações sociais no qual a PrimaVida Dental teve a honra de participar, como a COPA FRAGOSO DE JUDÔ – 19ª Edição Estadual e SINDICATO DOS TRAB. RODOVIARIOS, PASSAGEIROS URBANOS DO MUNICIPIO RIO DE JANEIRO.

## **Informações relevantes**

Sempre buscando um aprimoramento contínuo, todas as nossas rotinas são desenvolvidas 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.

Para que isso aconteça, acompanhamos o desempenho do sistema de gestão do PMQ – Programa de Melhoria da Qualidade, com o andamento das atividades e o resultado dos processos, através da prestação de contas em reuniões periódicas conforme Agenda Corporativa que demonstra a eficácia dos processos assegurando que a execução alcance os resultados pretendidos.



Todos 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.

A gestão de processos de melhoria da qualidade (PMQ) é 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.



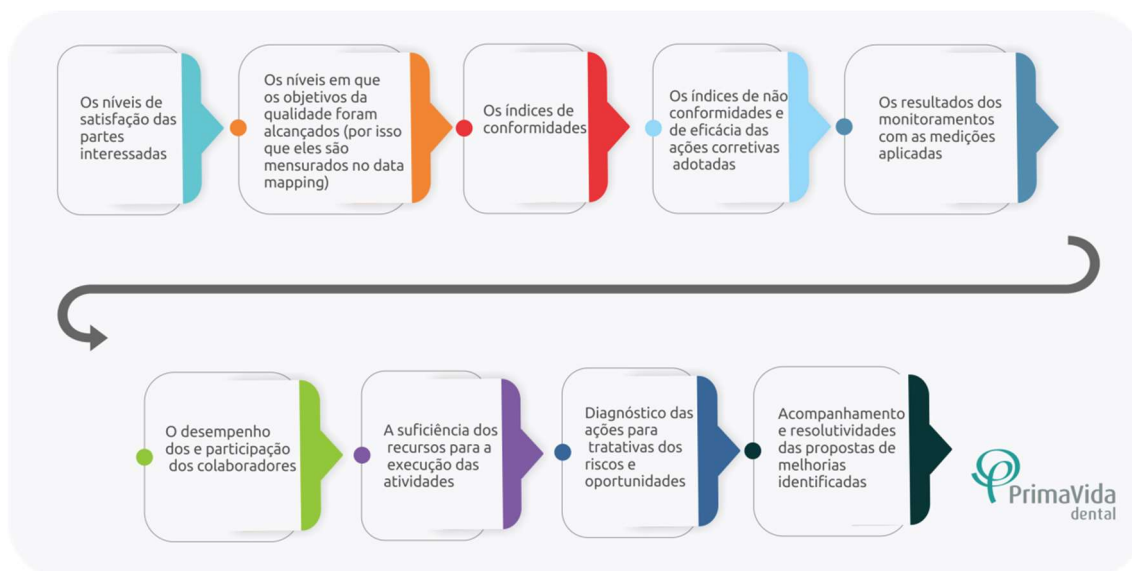
Utilizamos ferramentas na construção de seus processos de gestão do PMQ – Programa de Melhoria da Qualidade.

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, e inserir novos Modelos de Remuneração, que hoje está voltada exclusivamente ao Fee For Service.

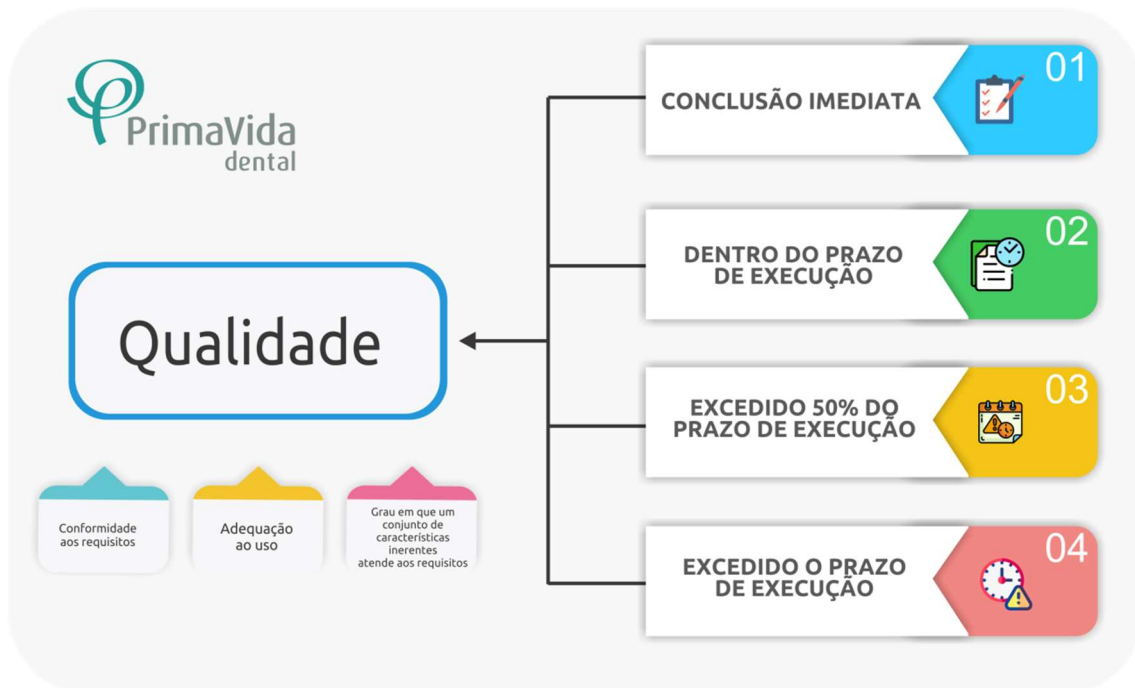
Introduzimos em nossa rotina a qualidade não como um item a mais, mas algo que está materializado nas pessoas faz parte do seu corpo, para que elas se vejam executando aquilo.



Possuímos um sistema de qualidade 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, tendo como padrão.

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.



Nesse último, 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.

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

Todos os nossos esforços se refletem no aproveitamento de praticamente 99% dos atendimentos, com aproximadamente 90% das demandas dos beneficiários sanadas no ato da solicitação para a PrimaVida Dental.

Como um diferencial de mercado possuímos centrais de atendimento personalizado, por telefone e via WhatsApp, para: Beneficiários, Empresas e Rede credenciada, e, com o final da pandemia, retomamos as visitas presenciais.

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

observados os moldes da legislação em vigor, para alicerçar ainda mais a relação de parceria e companheirismo.

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.



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 as 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](http://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.

Alicerçada em uma infraestrutura de Tecnologia da Informação de alta qualidade, com controle rígido de acessos, que é o Responsável pela segurança de Borda (UTM) e controle de tráfego e conteúdo, evitando assim ataques vindos pelo Link de internet da PrimaVida Dental.

O Firewall também controla a solicitação interna para os links externos, evitando que sejam acessados de dentro da empresa links ou sites não autorizados pelos gestores da PrimaVida Dental.

## 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 !"



## 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 Senador Alvaro Maia, 1014  
Olaria - Porto Velho / RO  
CEP.: 76801-288  
Tel.: (69) 3536-0539 / 3223-5608

ANS - nº 41652-5