

**RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO**
**Senhores Acionistas,**

Submetemos à apreciação de V.Sas. as Demonstrações Contábeis da Mediservice Operadora de Planos de Saúde S.A. ("Mediservice" ou "Companhia"), relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020, elaboradas em consonância com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), as quais abrangem as normas instituídas pela própria Agência e os pronunciamentos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) quando referendados e aprovados pela ANS, que incluem as Notas Explicativas e o Relatório dos Auditores Independentes.

**Desempenho das Operações**

A Mediservice Operadora de Planos de Saúde apresentou, no exercício de 2020, receitas com operações de assistência à saúde no montante de R\$ 1,141 bilhão (R\$ 1,377 bilhão no exercício de 2019), tendo ao longo do exercício de 2020, intensificado a implementação de novas iniciativas que visam aprimorar os processos voltados para a administração de planos de pós-pagamento, com foco no oferecimento de novos planos, soluções e serviços aos clientes, além de projetos para o aumento da integração com a Bradesco Saúde.

**Resultado do Exercício**

A Mediservice Operadora de Planos de Saúde apresentou no exercício de 2020 Lucro Líquido de R\$ 16,072 milhões (R\$ 20,798 milhões no exercício de 2019).

O ano de 2020 foi marcado pela pandemia do novo coronavírus, COVID-19. Houve adoção de medidas de mitigação do contágio, como o distanciamento social, algo que caracterizou de forma singular esse período.

A Mediservice, assim como a maioria das empresas, migrou a maior parte do trabalho para *home office*, de forma a preservar a saúde dos seus colaboradores. Conseguimos dar andamento à operação nesse momento sem perda significativa da qualidade e da eficiência nos processos operacionais e de atendimento aos nossos beneficiários.

A Mediservice, em conjunto com a Bradesco Saúde, com o objetivo de apoiar no conhecimento e na prestação de serviços nesse momento de pandemia criou uma série de iniciativas, destacando-se o *hotsite* dedicado à conteúdo e orientações de atendimento sobre a COVID-19, um canal telefônico médico e gratuito, disponibilização de clínicas em formato de pronto atendimento, dentre elas o Meu Doutor Novamed. E houve ainda mais destaque à telemedicina da Bradesco Saúde, o Saúde Digital, seja via aplicativo ou plataforma *web*. Vale reforçar nessa iniciativa também o reembolso 100% digital para todos os eventos.

Aproveitamos a oportunidade para agradecer a todos os nossos colaboradores que não mediram esforços para manter a qualidade dos serviços da Mediservice. A todos os nossos clientes, pela compreensão e confiança para enfrentarmos juntos esse período. A toda a nossa rede referenciada, por todos os esforços que foram determinantes e fundamentais para o tratamento oferecido a todos os nossos beneficiários.

**Política de Reinvestimento de Lucros e Política de Distribuição de Dividendos**

O Estatuto prevê o pagamento aos acionistas da Mediservice Operadora de Planos de Saúde S.A., do mínimo obrigatório de 1% do lucro líquido, a título de dividendos, respeitadas as deduções e distribuições previstas.

**Aplicações Financeiras**

As aplicações financeiras estão classificadas nas categorias Valor Justo por meio do Resultado (Negociação), conforme normas contábeis em vigor.

**Principais Ações Estratégicas Realizadas**

- Planos Administrados: intensificou o desenvolvimento de diversas iniciativas, visando aprimorar os processos voltados para a administração de planos na modalidade de pós-pagamento com foco no oferecimento de novos produtos e serviços aos clientes e na gestão de resultado;
- Rede Credenciada: ampliação da Rede Credenciada de prestadores de serviços médicos, especialmente de clínicas de especialidades médicas, bem como da quantidade de transações eletrônicas, para recepção e tratamento de contas médicas ambulatoriais e hospitalares;
- Acordos com a Rede Credenciada: introdução e repactuação dos procedimentos médicos gerenciados em vários estabelecimentos hospitalares que integram a Rede Credenciada de prestadores médicos. Ampliado o projeto de Segunda Opinião Médica para cirurgias, com vistas ao aumento da qualidade da saúde;
- Programa de Pagamentos Diretos de OPME (Órteses, Próteses e Materiais Especiais) a Fornecedores: aprimoramento na ferramenta de gestão de OPME, que garante mais agilidade, padronização e transparência nos processos. Destacam-se também a integração dos sistemas Orizon e Bradesco e a melhora na comunicação com os clientes por meio de treinamentos, atualização e disponibilização de canais de contato;
- Programas de Prevenção de Doenças e Promoção da Saúde: manutenção de programas que visam melhorar as condições de saúde dos beneficiários, pela ação preventiva sobre os principais fatores de riscos da população, em conformidade com o programa aprovado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS);
- Programa "Meu Doutor Bradesco Saúde": inserida a cidade de Manaus (AM) nas seguintes especialidades: cardiologia, clínica médica, endocrinologia, gastroenterologia e pediatria;
- Clínicas Meu Doutor Novamed: ampliação das atividades com a inauguração das unidades: Curitiba (PR), São Bernardo do Campo (SP), Botafogo e Centro (RJ), além de adotar ações aliadas ao combate a COVID-19. As unidades seguiram atendendo sem necessidade de agendamento prévio no caso de consultas na especialidade clínica médica/medicina de família para evitar a formação de filas de espera e a exposição dos pacientes a aglomerações;
- Portal Coronavírus: lançamento de um repositório completo de informações para assistência à saúde durante a pandemia do novo coronavírus. O ambiente conta com vídeos, dicas, cartilhas atualizadas, plano de contingência para empresas, lista de clínicas com atendimento primário para casos suspeitos e demais referenciados que atendem durante o período de isolamento social; e
- "Saúde Digital": sistema de videoconsultas para atendimento à distância, mantendo proteção e comodidade ao beneficiário com a qualidade reconhecida. A iniciativa ocorre em duas frentes. Pelo aplicativo, o serviço fica disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, via videoconsulta ou *chat* com profissionais de saúde para casos de baixa e média complexidades, inclusive sintomas do novo coronavírus. Já o atendimento da Rede Referenciada é pela plataforma *web*.

**Perspectivas e Planos da Administração para 2021**

- Status de Senha: lançamento da funcionalidade "Status de Senha", que permite ao beneficiário consultar, por meio do *site*, a situação dos pedidos que necessitam de autorização;
- Inclusão de novas funcionalidades no *site* da Mediservice, tais como agendamento "Meu Doutor" e "Novamed", ampliação dos serviços do Desconto Farmácia, marcação de referenciados favoritos, dentre outros;
- Ampliação do Programa "Meu Doutor Bradesco Saúde" com a inserção de novas cidades como Belo Horizonte (MG), Campinas (SP), São José dos Campos (SP), Taubaté (SP) e Recife (PE);
- Inauguração de novas unidades da Rede de Clínicas Novamed nas cidades de Belo Horizonte (MG); Méier, Barra da Tijuca e Niterói (RJ); Santo Amaro e Barra Funda (SP); Salvador - Barra e Salvador - Caminho das Árvores (BA); e Recife (PE); e
- Expansão do programa de Pagamentos Diretos de OPME (Órteses, Próteses e Materiais Especiais) a fornecedores para outros estados e hospitais, assim como novas negociações com fabricantes, visando o aumento do *portfólio* de materiais do programa.

**Gestão de Riscos**

A Mediservice Operadora de Planos de Saúde, em linha com os modelos adotados de melhores práticas no mercado nacional e em atendimento à legislação vigente, possui uma Estrutura de Gestão de Riscos implantada, atuando de forma independente, no que tange a regulamentos, normas e políticas internas, tendo como principal objetivo assegurar que os riscos a que está exposta sejam devidamente identificados, analisados, mensurados, tratados e monitorados.

O processo de gerenciamento de riscos conta com a participação de todas as camadas contempladas pelo escopo de governança corporativa, que abrange, desde a Alta Administração, até as diversas áreas de negócios e produtos na identificação e gestão dos riscos. Possui comitês com funções específicas, permitindo que os riscos, tais como subscrição, crédito, liquidez, mercado e operacional sejam identificados, avaliados, monitorados, controlados e mitigados.

Estão inseridos, nesse contexto, categorizar os riscos relevantes para compor o perfil de riscos, monitorar os tipos de riscos assumidos com base nas compensações risco-retorno, para alcançar os objetivos estratégicos e buscar eficiência na gestão de capital, assegurar o acultamento de gestão de riscos nos vários níveis de atuação da Mediservice, incluindo a difusão das políticas, normas e processos, bem como o monitoramento contínuo da exposição e tolerância aos riscos.

**Controles Internos**

A atuação de Controles Internos tem como principal objetivo apoiar todas as áreas internas, seja de suporte ao negócio ou operacionais, na construção e manutenção de um ambiente corporativo mais seguro e sustentável. Suas atividades estão aderentes às normas locais, seguem as diretrizes da política da Organização Bradesco sobre o tema e cumprem as exigências da seção 404 da Lei americana *Sarbanes-Oxley* e os principais *frameworks* internacionais de controles, tais como o *COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)* e o *COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology)*. A Mediservice realiza, periodicamente, testes de aderência, assegurando a eficiência dos controles e o atendimento às regulamentações e normativos internos. Os resultados são reportados à Alta Administração da Mediservice, aos Comitês de Auditoria e de Gestão de Riscos, Controle Atuarial e Conformidade da Bradseg Participações.

**Compliance**

A Mediservice Operadora de Planos de Saúde possui estrutura própria para monitoramento do atendimento tempestivo às demandas dos Órgãos Reguladores que supervisionam suas atividades. Em complemento, a Área de *Compliance* atua na captação, divulgação e devido acompanhamento das regulamentações aplicáveis, para assegurar a aderência.

A Mediservice mantém o compromisso contínuo de prevenir e combater a Lavagem de Dinheiro, o Financiamento ao Terrorismo e as Fraudes, por meio de processos e controles consistentes, aplicados no devido monitoramento das operações, apoiando outros esforços governamentais locais e internacionais contra possíveis situações criminosas e mantendo disponíveis os canais de denúncia aos funcionários e ao público externo para receber relatos de indícios de práticas ilícitas ou irregulares.

A aplicação dos princípios de conduta, estabelecidos pela Organização Bradesco e pela Mediservice nas relações com os clientes, parceiros, fornecedores e demais partes relacionadas, também faz parte da atuação da Área de *Compliance*, através do monitoramento contínuo e ações periódicas para o acultamento dos públicos envolvidos (interno e externo), contribuindo para uma melhor jornada e experiência com nossos produtos e serviços.

A Mediservice possui comitês executivos, possibilitando que as tomadas de decisão ocorram nas instâncias pertinentes, resguardando os padrões de conduta e a responsabilidade corporativa, numa contínua busca de excelência em seus processos e uma prestação de contas transparente e ética às partes interessadas.

**Governança de Dados e Segurança da Informação**

Dado o cenário de requerimentos das publicações de atos normativos por parte dos Órgãos Reguladores, a exigência de implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), e o incremento na velocidade de transformação digital que estamos vivenciando, a Mediservice reafirma o compromisso com a disponibilidade, integridade, segurança, confidencialidade e privacidade das informações organizacionais e dos clientes, com ênfase especial à governança de dados, segurança da informação e privacidade dos dados pessoais e sensíveis, dentro e fora da Organização. Sendo assim, a Mediservice tem acompanhado de forma bastante presente as necessidades dos reguladores e clientes, apoiando-se nas melhores práticas de mercado, assegurando-se por meio de processos a qualidade, transparência e proteção aos dados, garantindo a consistência e confiabilidade durante todo o ciclo de tratamento de dados e, com isso, dando um foco especial à governança de dados e segurança da informação.

**Agradecimentos**

Pelos êxitos obtidos, agradecemos a preferência e a confiança dos nossos clientes, o apoio recebido dos Órgãos Reguladores, e o trabalho dedicado dos nossos funcionários e Parceiros de Negócios.

Barueri, 25 de fevereiro de 2021.

**Diretoria**
**BALANÇOS PATRIMONIAIS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 2019 (Em milhares de reais)**

	Nota	2020	2019		Nota	2020	2019
<b>ATIVO</b>				<b>PASSIVO</b>			
<b>ATIVO CIRCULANTE</b>		<b>621.810</b>	<b>592.217</b>	<b>PASSIVO CIRCULANTE</b>		<b>204.483</b>	<b>195.141</b>
Disponível		2.801	585	Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	11	168.874	163.556
Realizável		619.009	591.632	Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para SUS		4.976	4.013
<b>Aplicações Financeiras</b>	<b>4</b>	<b>420.736</b>	<b>388.947</b>	Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para Outros Prestadores de Serviços Assistenciais		163.898	159.543
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		243.413	336.509	<b>Débitos de Operações de Assistência à Saúde</b>		<b>9.361</b>	<b>6.967</b>
Aplicações Livres		177.323	52.438	Outros Débitos de Operações com Planos de Assistência à Saúde		9.361	6.967
<b>Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde</b>		<b>193.131</b>	<b>197.668</b>	<b>Tributos e Encargos Sociais a Recolher</b>	<b>12</b>	<b>13.828</b>	<b>13.152</b>
Contraprestação Pecuniária/Prêmio a Receber	6	175.829	187.913	Débitos Diversos	13	12.420	11.466
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		17.089	9.478	<b>PASSIVO NÃO CIRCULANTE</b>		<b>21.998</b>	<b>19.309</b>
Outros Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde		213	277	Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	11	3.623	3.173
<b>Créditos Tributários e Previdenciários</b>	<b>7</b>	<b>3.946</b>	<b>3.934</b>	Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para Outros Prestadores de Serviços Assistenciais		3.623	3.173
Bens e Títulos a Receber		1.195	1.079	<b>Provisões</b>		<b>18.375</b>	<b>16.136</b>
Despesas Antecipadas		1	4	Provisões para Ações Judiciais	14	18.375	16.136
<b>ATIVO NÃO CIRCULANTE</b>		<b>40.817</b>	<b>42.460</b>	<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO/PATRIMÔNIO SOCIAL</b>	<b>15</b>	<b>436.146</b>	<b>420.227</b>
Realizável a Longo Prazo		36.336	36.721	Capital Social/Patrimônio Social		360.518	360.518
<b>Créditos Tributários e Previdenciários</b>	<b>7</b>	<b>20.408</b>	<b>19.926</b>	<b>Reservas</b>		<b>75.628</b>	<b>59.709</b>
Ativo Fiscal Diferido	7	13.270	12.758	Reservas de Lucros/Sobras/Retenção de Superávits		75.628	59.709
Depósitos Judiciais e Fiscais	8	2.658	4.037	<b>TOTAL DO PASSIVO E DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>		<b>662.627</b>	<b>634.677</b>
Imobilizado	9	681	878				
Imobilizado de Uso Próprio		145	209				
Imobilizado - Não Hospitalares/Odontológicos		145	209				
Outras Imobilizações		536	669				
Intangível	10	3.800	4.861				
<b>TOTAL DO ATIVO</b>		<b>662.627</b>	<b>634.677</b>				

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

**DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS**
**EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 2019 (Em milhares de reais, exceto o resultado líquido por ação)**

	Nota	2020	2019
<b>Contraprestações Efetivas/Prêmios Ganhos de Plano de Assistência à Saúde</b>		<b>1.136.929</b>	<b>1.372.714</b>
<b>Receitas com Operações de Assistência à Saúde</b>	<b>19a</b>	<b>1.140.614</b>	<b>1.376.695</b>
Contraprestações Líquidas/Prêmios Retidos		1.140.614	1.376.695
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora		(3.685)	(3.981)
<b>Eventos Indenizáveis Líquidos/Sinistros Retidos</b>	<b>19b</b>	<b>(1.084.863)</b>	<b>(1.314.474)</b>
Eventos/Sinistros Conhecidos ou Avisados		(1.083.462)	(1.314.474)
Variação da Provisão de Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados		(4.401)	-
<b>RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>		<b>52.066</b>	<b>58.240</b>
<b>Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde</b>		<b>246</b>	<b>368</b>
<b>Receitas de Assistência à Saúde não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora</b>		<b>2.450</b>	<b>2.048</b>
Outras Receitas Operacionais		2.450	2.048
<b>Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde</b>	<b>19c</b>	<b>(14.934)</b>	<b>(20.683)</b>
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde		(13.663)	(16.496)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças		(839)	-
Provisão para Perdas Sobre Créditos		(432)	(4.187)
<b>Outras Despesas Operacionais de Assistência à Saúde não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora</b>	<b>19d</b>	<b>(4.651)</b>	<b>(4.891)</b>
<b>RESULTADO BRUTO</b>		<b>35.177</b>	<b>35.082</b>
<b>Despesas Administrativas</b>	<b>19e</b>	<b>(21.429)</b>	<b>(21.342)</b>
<b>Resultado Financeiro Líquido</b>	<b>19f</b>	<b>11.717</b>	<b>20.326</b>
Receitas Financeiras		12.222	23.784
Despesas Financeiras		(505)	(3.458)
<b>Resultado Patrimonial</b>		<b>6</b>	<b>-</b>
Receitas Patrimoniais		68	-
Despesas Patrimoniais		(62)	-
<b>RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES</b>		<b>25.471</b>	<b>34.066</b>
Imposto de Renda		(6.495)	(9.275)
Contribuição Social		(2.416)	(3.417)
Participações sobre o Lucro		(488)	(576)
<b>RESULTADO LÍQUIDO</b>		<b>16.072</b>	<b>20.798</b>
<b>Quantidade de ações</b>		<b>95.630.217</b>	<b>95.630.217</b>
<b>Resultado líquido por ação</b>		<b>0,17</b>	<b>0,22</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

**DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS ABRANGENTES EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 2019**

(Em milhares de reais)

	2020	2019
<b>Lucro líquido do exercício</b>	<b>16.072</b>	<b>20.798</b>
<b>Total do resultado abrangente do exercício</b>	<b>16.072</b>	<b>20.798</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

**DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 2019**

(Em milhares de reais)

	Capital social	Reservas de lucros		Lucros acumulados	Total
		Reserva legal	Reserva estatutária		
<b>Saldo em 01º de janeiro de 2019</b>	<b>350.518</b>	<b>13.833</b>	<b>20.258</b>	<b>-</b>	<b>384.609</b>
AGE de 13/05/2019	10.000	-	-	-	10.000
Retorno de dividendos AGE 10/04/2019	-	-	5.018	-	5.018
Lucro líquido do exercício	-	-	-	20.798	20.798
Dividendos propostos (R\$ 2,07 por lote de mil ações)	-	-	-	(198)	(198)
Proposta para destinação do lucro líquido	-	1.040	19.560	(20.600)	-
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2019</b>	<b>360.518</b>	<b>14.873</b>	<b>44.836</b>	<b>-</b>	<b>420.227</b>
Lucro líquido do exercício	-	-	-	16.072	16.072
Dividendos a distribuir (R\$ 1,60 por lote de mil ações)	-	-	-	(153)	(153)
Proposta para destinação do lucro líquido	-	804	15.115	(15.919)	-
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2020</b>	<b>360.518</b>	<b>15.677</b>	<b>59.951</b>	<b>-</b>	<b>436.146</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

continua

## NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS *(Em milhares de reais)*

### 1. Contexto operacional

A Mediservice Operadora de Planos de Saúde S.A. ("Mediservice" ou "Companhia") é uma sociedade anônima de capital fechado, sediada em São Paulo, autorizada a operar pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), exercendo a atividade de Medicina de Grupo, que tem por objeto social operar planos de assistência à saúde e odontológicos, desenvolvimento de atividades de prevenção de riscos e doenças e de promoção da saúde, inclusive por meio de assessoria em soluções assistenciais, gestão de programas de saúde, de atenção continuada, medicina ocupacional, prevenção de acidentes do trabalho, reembolso e desconto de medicamentos em farmácias, prestação de serviços relacionadas à operação de assistência à saúde, como serviços de apoio para integração entre sistemas de recursos humanos e de informações sobre assistência à saúde, e compartilhamento de rede de prestadores de serviços médicos e intermediação de contratação de rede entre operadoras. O endereço da sede da Companhia é Avenida Alphaville, nº 779 - Empresarial 18 do Forte - Barueri - São Paulo, CEP 06472-010. A Companhia é controlada diretamente pela Bradesco Saúde S.A. e em última instância pelo Banco Bradesco S.A.

As operações são conduzidas em conjunto com as operações da controladora Bradesco Saúde, atuando de forma integrada no mercado, e os custos das estruturas operacional e administrativa comuns são absorvidos segundo a praticabilidade e a razoabilidade de lhes serem atribuídos, em conjunto ou individualmente.

Essas demonstrações contábeis foram aprovadas pelo Conselho de Administração da Bradesco Saúde em 25 de fevereiro 2021.

### 2. Resumo das principais políticas contábeis

As políticas contábeis discriminadas abaixo foram aplicadas de forma consistente entre os exercícios apresentados nas demonstrações contábeis.

#### a. Base de preparação

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

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

#### b. Base para avaliação, de apresentação e moeda funcional

As demonstrações contábeis estão apresentadas em milhares de reais e foram elaboradas de acordo com o princípio do custo histórico, exceto para os ativos mensurados pelo valor justo por meio do resultado.

#### c. Uso de estimativas e julgamentos

A preparação das demonstrações contábeis de acordo com as normas do CPC exige que a Administração faça julgamentos, estimativas e premissas que afetam a aplicação de políticas contábeis e os valores reportados de ativos, passivos, receitas e despesas. Os resultados reais podem divergir dessas estimativas. Estimativas e premissas são revistas de uma maneira contínua. Revisões com relação a estimativas contábeis são reconhecidas no exercício em que as estimativas são revistas e em quaisquer exercícios futuros afetados. As notas explicativas: 4 – Aplicações financeiras e 14 – Provisões para ações judiciais, incluem: (i) informações sobre julgamentos críticos referentes às políticas contábeis adotadas que tenham efeitos significativos sobre os valores reconhecidos nas demonstrações contábeis; (ii) informações sobre incertezas sobre premissas e estimativas que possuam um risco significativo de resultar em um ajuste material dentro do próximo exercício contábil.

#### d. Segregação entre circulante e não circulante

A Companhia efetua a revisão dos valores registrados no ativo e no passivo circulante, a cada data de elaboração das demonstrações contábeis, com o objetivo de classificar para o não circulante aqueles cuja expectativa de realização ultrapassarem o prazo de 12 meses subsequentes à respectiva data-base. Os títulos e valores mobiliários classificados como a "valor justo por meio do resultado" estão apresentados no ativo circulante, independentemente dos prazos de vencimento.

Ativos e/ou passivos de imposto de renda e contribuição social diferidos são classificados no Ativo ou Passivo Não Circulante.

Os ativos e passivos sem vencimento definido tiveram seus valores registrados como circulante, exceto os depósitos judiciais e passivos contingentes que possuem características de longo prazo em virtude da dependência de trâmites judiciais. Os passivos de provisões técnicas acompanham suas características contratuais segmentados conforme fluxos futuros projetados.

#### e. Aplicações e Instrumentos financeiros

A Companhia e suas controladas efetuam a avaliação de seus instrumentos financeiros em consonância aos Pronunciamentos Técnicos, CPC's 38, 39, 40(R1) e 46, cujos critérios de reconhecimento, mensuração, apresentação e evidênciação estão descritos a seguir:

##### (i) Disponível (Caixa e equivalentes a caixa)

São representados por depósitos bancários sem vencimento que apresentam risco insignificante de mudança de valor justo e são utilizados pela Companhia para o gerenciamento de seus compromissos de curto prazo.

##### (ii) Ativos financeiros mensurados a valor justo por meio do resultado

Um ativo financeiro é classificado pelo valor justo por meio do resultado quando a Companhia gerencia tais investimentos e toma decisões de compra e venda baseadas em seus valores justos de acordo com a gestão de riscos e estratégia de investimentos. Ativos financeiros registrados pelo valor justo por meio do resultado são medidos pelo valor justo, e mudanças no valor justo desses ativos são reconhecidas no resultado do exercício.

##### (iii) Determinação do valor justo

O valor das aplicações em fundos de investimentos foi obtido a partir dos valores das quotas divulgadas pelas instituições financeiras administradoras desses fundos. Os títulos de renda fixa tiveram seus valores justos obtidos a partir das tabelas de taxas médias do mercado secundário divulgadas pela Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais (ANBIMA).

##### (iv) Redução ao valor recuperável (impairment) de ativos financeiros

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

As perdas são reconhecidas no resultado e refletidas em conta redutora do ativo correspondente.

Quando um evento subsequente indica reversão da perda de valor, a diminuição na perda de valor é revertida e registrada no resultado do exercício.

##### (v) Empréstimos e recebíveis

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

##### (vi) Redução ao valor recuperável de empréstimos e recebíveis

A Companhia reconhece uma redução ao valor recuperável de contraprestações e de taxa de administração a receber com base em estudo técnico que consiste em observar os índices de recebimento em relação às contraprestações emitidas, por cliente, nos últimos seis meses. Para os contratos com parcelas em atraso superior a 90 dias, cujo percentual de recebimento seja menor que 80% das emissões no período em estudo, é provisionada a totalidade do crédito. Nos contratos cujo percentual de recebimento for superior a 80% das emissões no período de estudo, são provisionadas as parcelas vencidas com período igual ou superior a 90 dias.

#### f. Créditos de operações com planos de assistência à saúde

São registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal dos títulos representativos desses créditos, em contrapartida à conta de contraprestações efetivas de operações de assistência à saúde, provenientes de contratos vigentes na data do balanço e pelos valores a receber referentes a ressarcimentos de eventos.

#### g. Imobilizado

O ativo imobilizado de uso próprio compreende equipamentos, móveis, máquinas e utensílios reconhecidos pelo custo histórico, reduzidos por depreciação acumulada e perdas por reduções ao valor recuperável acumuladas, quando aplicável.

Ganhos e perdas na alienação de um item do imobilizado são apurados pela comparação entre os recursos advindos da alienação com o valor contábil do imobilizado reconhecidos líquidos dos custos de transação no resultado do exercício.

Gastos subsequentes são capitalizados somente quando geram benefícios econômicos futuros associados e possam ser avaliados com confiabilidade.

Gastos de reparo ou manutenção são reconhecidos no resultado do exercício à medida que são incorridos. Gastos com reformas e melhorias que prolongam a vida útil dos bens são incorporados ao custo do ativo imobilizado.

A depreciação do ativo imobilizado é reconhecida no resultado pelo método linear de acordo com as seguintes taxas anuais para os exercícios correntes e comparativos: 10% para móveis, utensílios, máquinas, equipamentos, e 20% para equipamentos de informática e benfeitorias em imóveis de terceiros.

#### h. Intangíveis

*Softwares* adquiridos são registrados ao custo, deduzido da amortização acumulada e eventuais perdas acumuladas por *impairment*. A taxa de amortização é de 20% ao ano.

Despesas de desenvolvimento interno de *softwares* são reconhecidas como ativo quando é possível demonstrar sua intenção e capacidade de concluir o desenvolvimento, mensurando seu custo e a utilização dos *softwares* de modo que gere benefícios econômicos futuros. Os custos capitalizados de *softwares* desenvolvidos internamente incluem todos os custos diretamente atribuíveis ao desenvolvimento, deduzido da amortização acumulada gerada durante a vida útil e são testados por *impairment*, caso haja indicativo de perda.

Despesas subsequentes com *softwares* são capitalizadas somente quando aumentam os benefícios econômicos futuros incorporados no ativo específico a que se referem. Todas as demais despesas são contabilizadas como despesas à medida que são incorridas.

#### i. Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

A totalidade da Provisão de eventos/sinistros a liquidar é baseada nos avisos de cobrança dos serviços médico-hospitalares e odontológicos realizados pelos prestadores de serviços, efetivamente recebidos pela Companhia até a data-base do balanço.

A provisão para eventos ocorridos e não avisados no SUS (PEONA-SUS) é calculada a partir da estimativa do montante de eventos/sinistros originados no Sistema Único de Saúde (SUS), que tenham ocorrido e que não tenham sido avisados. O montante calculado é informado, mensalmente, no sítio institucional da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), sendo adotada pela Bradesco Saúde, a contabilização de 12/36 deste. A constituição deste tipo de provisão é amparada pela Resolução Normativa nº 442/18.

#### j. Ativos e passivos contingentes e obrigações legais - fiscais e previdenciárias

##### (i) Ativos contingentes

São reconhecidos contabilmente quando há garantias reais ou decisões judiciais favoráveis, sobre as quais não cabem mais recursos, caracterizando o ganho como praticamente certo e pela confirmação da capacidade de sua recuperação por recebimento ou compensação com outro exigível. Os ativos contingentes cuja expectativa de êxito é provável são divulgados, quando aplicável.

##### (ii) Passivos contingentes

São constituídos levando em conta a opinião dos assessores jurídicos, a natureza das ações, similaridade com processos anteriores, complexidade e o posicionamento dos Tribunais sempre que a perda for provável ou quando o que ocasionaria uma provável saída de recursos para a liquidação das obrigações e quando os montantes envolvidos forem mensuráveis com suficiente segurança. Os passivos contingentes classificados como de perdas possíveis não são reconhecidos contabilmente, sendo apenas divulgados em notas explicativas quando individualmente relevantes, e os passivos contingentes classificados como remotos não são divulgados.

##### (iii) Obrigações legais

Decorrem de processos judiciais relacionados a obrigações tributárias, cujo objeto de contestação é sua legalidade ou constitucionalidade, que, independentemente da avaliação acerca da probabilidade de sucesso, têm os seus montantes reconhecidos nas demonstrações contábeis.

#### k. Benefícios a empregados

##### (i) Obrigações de curto prazo

As obrigações de benefícios de curto prazo para empregados são mensuradas e registradas no resultado à medida que o respectivo serviço é prestado.

##### (ii) Obrigações por aposentadoria

###### Plano de contribuição definida

A Companhia é patrocinadora de um plano de previdência complementar para seus funcionários e administradores, na modalidade contribuição definida, que permite acumular recursos financeiros ao longo da carreira profissional do participante mediante contribuições pagas por ele mesmo e pela empresa patrocinadora, sendo os recursos investidos em um FIE (Fundo de Investimento Exclusivo). O plano é administrado pela Bradesco Vida e Previdência S.A. e a BRAM - Bradesco Asset Management S.A. A DTVM é a responsável pela gestão financeira dos fundos FIEs.

O Plano de Previdência Complementar conta com contribuições dos funcionários e administradores da Companhia equivalentes a, no mínimo, 4% do salário e, pela empresa, 5% do salário, acrescidas do percentual destinado a coberturas dos benefícios de risco (morte e invalidez). As obrigações atuariais do plano de contribuição definida estão integralmente cobertas pelo patrimônio do FIE correspondente. Além do plano apresentado, está assegurado aos participantes que, em 2001, optaram em migrar do plano de benefício definido, um benefício proporcional diferido, correspondente aos seus direitos acumulados naquele plano. Para os participantes ativos, aposentados e pensionistas do plano de benefício definido, em extinção, o valor presente das obrigações atuariais do plano está integralmente coberto por ativos garantidores.

##### (iii) Outras obrigações pós-emprego

Há custeio do plano de saúde para ex-funcionários e seus dependentes legais por um período de 180 ou 270 dias da data de desligamento a depender do tempo de empresa.

##### (iv) Outros benefícios de curto prazo

Outros benefícios de curto prazo, tais como seguro saúde, assistência odontológica, seguro de vida e de acidentes pessoais e treinamento profissional, são oferecidos aos funcionários e Administradores e reconhecidos no resultado do exercício à medida que são incorridos.

#### I. Imposto de renda e contribuição social

O imposto de renda é calculado à alíquota de 15% sobre o lucro tributável, acrescido de 10% sobre a parcela do lucro tributável excedente a R\$240, no exercício. A contribuição social sobre o lucro líquido é calculada à alíquota de 9% sobre o lucro tributável. A despesa com imposto de renda e contribuição social compreende os impostos de renda correntes e diferidos. O imposto corrente e o imposto diferido são reconhecidos no resultado, a menos que estejam relacionados a itens diretamente reconhecidos no patrimônio líquido. O imposto corrente é o imposto a pagar sobre o lucro tributável do exercício, calculado com base nas alíquotas vigentes na data de balanço e inclui qualquer ajuste aos impostos a pagar com relação aos exercícios anteriores.

O imposto diferido é reconhecido com relação às diferenças temporárias entre os valores contábeis de ativos e passivos para fins de recolhimento (impostos correntes). Um ativo de imposto de renda e contribuição social diferido é reconhecido por perdas fiscais, créditos fiscais e diferenças temporárias dedutíveis não utilizadas quando é provável que lucros futuros sujeitos à tributação estejam disponíveis e contra os quais serão utilizados. Os ativos e passivos fiscais diferidos são compensados caso haja um direito legal de compensar passivos e ativos fiscais correntes, e eles se relacionam a imposto de renda e contribuição social lançado pela mesma autoridade tributária sobre a entidade sujeita à tributação. Ativos de imposto de renda e contribuição social diferido são revisados a cada data de balanço e serão reduzidos na medida em que sua realização não seja provável.

#### m. Resultado

O resultado é apurado pelo regime de competência.

As contraprestações e os eventos de planos de assistência à saúde, na modalidade de pós-pagamento, são reconhecidos a partir do aviso de cobrança dos serviços médico-hospitalares e odontológicos realizados pelos prestadores de serviços. As receitas relacionadas à taxa de administração dos planos de assistência à saúde são reconhecidas mensalmente considerando as disposições contratuais.

A participação mínima dos funcionários no resultado é apurada com base na convenção coletiva firmada com o sindicato da categoria. Complementos adicionais à participação mínima são reconhecidos de acordo com determinadas metas estipuladas pela Administração.

As receitas financeiras abrangem receitas de juros sobre os ativos dos fundos investidos e variações no valor justo de ativos financeiros mensurados pelo valor justo por meio do resultado. A receita de juros é reconhecida no resultado, através do método dos juros efetivos.

As despesas financeiras abrangem variações no valor justo de ativos financeiros mensurados pelo valor justo por meio do resultado e perdas por redução ao valor recuperável (*impairment*) reconhecidas nos ativos financeiros (exceto recebíveis).

#### n. Novas normas e interpretações ainda não adotadas

Uma série de novas normas ou alterações de normas e interpretações foram efetivas para exercícios iniciados em e após 1º de janeiro de 2018, e serão aplicáveis quando referendados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

São elas:

##### CPC 48 – Instrumentos Financeiros

Em vigor pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis desde 1º de janeiro de 2018, apresenta novos modelos para a classificação e mensuração de instrumentos financeiros, mensuração de perdas esperadas de crédito para ativos financeiros e contratuais, como também novos requisitos sobre a contabilização de hedge. O CPC 48 – Instrumentos Financeiros não foi aprovado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), portanto a Companhia continuou a aplicação do IAS 39/CPC 38.

##### CPC 06 (R2) – Operações de Arrendamento Mercantil

Em vigor a partir de 1º de janeiro de 2019, o objetivo desta norma é garantir que arrendatários e arrendadores forneçam informações relevantes de modo que representem fielmente essas transações, esta norma altera de maneira mais substancial a contabilidade das entidades arrendatárias, sendo também requeridas certas divulgações no caso das entidades arrendadoras.

##### CPC 50 - Contratos de Seguros

O CPC 50 estabelece os princípios para o reconhecimento, mensuração, apresentação e divulgação de contratos de seguro dentro do escopo da Norma. O objetivo do CPC 50 é assegurar que uma entidade fornece informações relevantes que representem fielmente esses contratos. Essas informações fornecem uma base para os usuários de demonstrações contábeis avaliarem o efeito que os contratos de seguros têm sobre a posição financeira, o desempenho financeiro e os fluxos de caixa da Companhia. O CPC 50 entra em vigor para exercícios anuais com início em ou após 1º de janeiro de 2023.

Os normativos CPC 06 (R2), CPC 48 e CPC 50, estão sendo avaliados e serão aplicados quando referendados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e, portanto, a Administração concluirá sua avaliação até a data de entrada em vigor.

##### Resolução Normativa RN 442, de 20 de dezembro de 2018

Em abril de 2020 a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS através de Termo de Compromisso para combate ao Coronavírus, adiou para 2021 as novas exigências trazidas pela Resolução Normativa 442 de 2018, dentre estas exigências está a constituição da Provisão para Insuficiência de Contraprestação/Prêmio - PIC, referente à insuficiência de contraprestação/prêmio para a cobertura dos eventos/sinistros a ocorrer, quando constatada. A Administração avaliou que não há impactos inerentes a adoção desta resolução, considerando as provisões técnicas já constituídas pela Companhia.

#### 3. Gerenciamento de riscos

##### a. Introdução

A Companhia está exposta aos riscos de crédito, liquidez, mercado e operacional, inerentes às suas operações e que podem afetar, em diferentes proporções, seus objetivos estratégicos e financeiros.

A finalidade desta nota explicativa é apresentar informações sobre estas exposições, bem como as políticas e os processos adotados pela Companhia, no gerenciamento de cada um dos riscos acima mencionados.

##### Estrutura de gerenciamento de riscos

O gerenciamento de riscos é essencial em todas as atividades da Companhia, tendo por finalidade adicionar valor ao negócio à medida que proporciona suporte às áreas de negócios no planejamento de suas atividades, maximizando a utilização de recursos próprios e de terceiros, em benefício dos acionistas e das operações da Companhia. Diversos investimentos relacionados ao processo de gerenciamento de riscos são constantemente realizados, especialmente, na capacitação do quadro de colaboradores em todos os níveis hierárquicos. Estas iniciativas têm como objetivo proporcionar o aperfeiçoamento na eficiência operacional e disseminar o acultamento dos colaboradores, e são, conseqüentemente, convertidas na elevação da qualidade do gerenciamento dos riscos e na garantia do foco necessário a estas atividades, que produzem forte valor agregado a Companhia.

No sentido amplo, o processo de Governança Corporativa representa o conjunto de práticas que tem por finalidade otimizar o desempenho da Companhia e proteger os acionistas, investidores, clientes, colaboradores, fornecedores etc., bem como agregar valor e contribuir para sua sustentabilidade, envolvendo, principalmente, aspectos voltados à transparência e prestação de contas. Neste contexto, o processo de gerenciamento de riscos é permanentemente exercido e conta com a participação de todas as camadas contempladas pelo escopo de Governança Corporativa que abrange desde a Alta Administração até as diversas áreas de negócios e produtos. Esta estrutura encontra-se alinhada com as melhores práticas de mercado, contando com políticas, Comitês com funções específicas e estrutura diretiva, estabelecendo regras e normas, provendo recursos humanos e tecnológicos voltados a estas atividades.

O gerenciamento do risco inerente às operações da Companhia é abordado de modo integrado e apoiado em uma estrutura sólida e independente (no que tange a regulamentos, normas e políticas internas). Esta abordagem proporciona o aperfeiçoamento contínuo dos modelos de gestão de riscos e minimiza a existência de lacunas que podem comprometer sua correta identificação e mensuração. A estrutura do processo de gerenciamento de riscos permite que o riscos de mercado seja identificado, avaliado, monitorado, controlado e mitigado, e para assegurar uniformidade ao processo, há regularmente uma Comissão de Gestão de Riscos da Companhia que avalia a adequação das provisões técnicas, aderência das premissas e possíveis impactos relacionados a alteração de premissas no cálculo das provisões técnicas, além de assuntos relacionados à Gestão de Capital com impacto na solvência ou no nível de apetite a riscos.

Refletindo o compromisso com o gerenciamento de riscos, um fórum de alto nível denominado Comitê Executivo de Gestão de Riscos estuda tal risco, propõe limites de tolerância e elabora planos de mitigação, entre outras atribuições com o intuito de se obter sinergia entre estas atividades. Existem ainda os Comitês Executivos definidos pelo Banco Bradesco para tratar os assuntos relacionados, entre outros, ao risco de mercado, que são submetidos ao Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital, que têm por atribuição assessorar o Conselho de Administração na aprovação de políticas institucionais, diretrizes operacionais e estabelecimento de limites de exposição a riscos.

##### b. Risco de crédito

O risco de crédito consiste na possibilidade de ocorrer perdas de valor de ativos financeiros, como conseqüência do descumprimento, pela contraparte, de suas respectivas obrigações financeiras nos termos pactuados com a Companhia, bem como à desvalorização de contratos, decorrente da deterioração na classificação de risco da contraparte.

Este risco pode se materializar de diversas formas, entre outras:

- Perdas decorrentes de inadimplência, por falta de pagamento do prêmio ou de suas parcelas por parte dos segurados;
- Possibilidade de algum emissor de ativo financeiro não efetuar o pagamento previsto no vencimento ou as amortizações previstas para cada título; e
- Incapacidade ou inviabilidade de recuperação de comissões pagas aos corretores quando as apólices forem canceladas.

##### Gerenciamento do risco de crédito

O gerenciamento do risco de crédito da Companhia é um processo contínuo e evolutivo de mapeamento, desenvolvimento, aferição e diagnóstico, através de modelos, instrumentos e procedimentos vigentes, exigindo alto grau de disciplina e controle nas análises das operações efetuadas, preservando a integridade e a independência dos processos. É um processo realizado de forma corporativa mediante procedimentos internos estruturados, independentes, e embasados em documentação e relatórios próprios, avaliados pelas estruturas de gestão de riscos da Companhia e do Banco Bradesco, e baseado em modelos internos, em fase de implementação gradual, visando à apuração, mensuração e cálculo do capital. Para mitigar o risco de crédito, atrelado ao risco do contas a receber, a Companhia adota como prática o cancelamento dos beneficiários inadimplentes conforme prazo contratual.

No que se refere às aplicações financeiras, a Administração avalia o risco de crédito como baixo pelo fato de que a maior parte da carteira está concentrada em títulos de renda fixa públicos e operações compromissadas com lastro em títulos públicos federais, como demonstrado nos quadros abaixo:

	AAA (*)	Total
Valor justo por meio do resultado	420.736	420.736
Título de Renda Fixa Público	396.647	396.647
Título de Renda Fixa	24.089	24.089

(\*) Os títulos públicos classificados nessa coluna referem-se a títulos do tesouro brasileiro (risco soberano).

Trimestralmente, são realizadas as reuniões dos Comitês Executivos de Gestão de Riscos e de Gestão de Risco de Crédito do Banco Bradesco, para as tratativas deliberativas, possuindo as atribuições necessárias para o atendimento regulatório e aprimoramento nos processos de gestão.

##### c. Risco de liquidez

O risco de liquidez é a possibilidade da inexistência de recursos financeiros suficientes para a Companhia honrar seus compromissos em razão dos descausamentos entre pagamentos e recebimentos, considerando as diferentes moedas e prazos de liquidação de seus direitos e obrigações, em outras palavras, está relacionado tanto com a incapacidade da Companhia de liquidar seus compromissos, como com as dificuldades ocasionadas na obtenção de um ativo em caixa necessário para quitar uma obrigação.

O conhecimento e o acompanhamento deste risco são absolutamente cruciais, sobretudo para que a Companhia possa liquidar as operações em tempo hábil e de modo seguro.

##### Exposição ao risco de liquidez

O risco de liquidez é gerenciado, substancialmente, pela reconciliação do fluxo de caixa da Carteira de Títulos e Valores Mobiliários (CTVM) com os passivos atuariais. Para tanto, são empregados métodos atuariais para estimar os passivos oriundos de contratos de seguro. A qualidade dos investimentos também garante a capacidade de cobrimos estas exigências de liquidez. O quadro a seguir apresenta o risco de liquidez que a Companhia está exposta:

	2020	
	Prazo estimado de realização	
	Fluxo de Ativos (i)	Fluxo de Passivos (ii)
À vista ou sem vencimento definido	2.801	-
Fluxo de 0 a 3 meses	615.062	204.329
Total	617.863	204.329

(i) Os ativos financeiros foram distribuídos com base nos fluxos de caixa contratuais. O fluxo de ativos considera o disponível, aplicações, créditos de operações com planos de assistência à saúde e bens e títulos a receber. As provisões técnicas foram consideradas a melhor expectativa quanto à data de liquidação de sinistros. Esses fluxos foram estimados até a expectativa de pagamento e/ou recebimento.

(ii) O fluxo de passivos considera os passivos de débitos de operações de assistência à saúde, tributos e encargos sociais a recolher, provisões técnicas de operações de assistência à saúde e os débitos diversos. O fluxo de ativos considera o disponível, aplicações, créditos de operações com planos de assistência à saúde e bens e títulos a receber.

#### Gerenciamento do risco de liquidez

O gerenciamento do risco de liquidez é exercido de forma corporativa, envolvendo um conjunto de controles, principalmente no que diz respeito ao estabelecimento de limites técnicos, com permanente avaliação das posições assumidas e instrumentos financeiros utilizados.

A política corporativa de gestão de riscos de mercado e liquidez tem por objetivo assegurar a existência de normas, critérios e procedimentos que garantam a Companhia o estabelecimento de reserva mínima de liquidez, bem como a existência de estratégia e de planos de ação para situações de crise de liquidez.

Trimestralmente é realizada a reunião do Comitê Executivo de Gestão de Riscos para as tratativas deliberativas, possuindo as atribuições necessárias para o atendimento regulatório/aprimoramento nos processos de gestão.

#### d. Risco de mercado

O risco de mercado é representado pela possibilidade de perda financeira por oscilação de preços e taxas de juros dos instrumentos financeiros da Companhia, uma vez que suas carteiras ativas e passivas podem apresentar descasamentos de prazos, moedas e indexadores.

Este risco é identificado, mensurado, mitigado e gerenciado, sendo as diretrizes e limites monitorados diariamente, de maneira independente.

As atividades expostas a risco de mercado são mapeadas, mensuradas e classificadas quanto à probabilidade e magnitude, com seus respectivos planos de mitigação devidamente aprovados pela estrutura de governança.

#### Gerenciamento do risco de mercado

O processo, realizado de forma corporativa, é aprovado pelo Conselho de Administração do Conglomerado Bradesco e reavaliado anualmente pelos comitês específicos, bem como pelo próprio Conselho de Administração.

#### Definição de limites

As propostas de limites de risco de mercado são validadas em comitês específicos de negócios, bem como pelos Comitês Executivos de Investimentos e de Gestão de Riscos. Posteriormente, são submetidas à aprovação do Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital, observando os limites definidos pelo Conselho de Administração, conforme as características das operações.

A carteira de investimentos financeiros da Companhia consiste em operações estruturais provenientes das linhas de negócio. Neste tipo de operação, a intenção não é a negociação no curto prazo, que visa se beneficiar de oscilações de mercado, mas sim a manutenção do investimento pelo período necessário ao seu tipo de negócio e demanda, atendendo suas necessidades específicas. Os principais riscos monitorados são os riscos de taxa de juros e de carteira de ações.

#### Modelos de mensuração do risco de mercado

As posições são mensuradas mediante a metodologia de VaR Delta-Normal para o horizonte de 1 dia, com nível de confiança de 99% e volatilidades e correlações calculadas a partir de métodos estatísticos que atribuem maior peso aos retornos recentes.

A mensuração e o controle do risco de taxa de juros são feitos a partir da metodologia EVE (*Economic Value Equity*), que mede o impacto econômico sobre as posições, de acordo com os cenários elaborados pela área econômica do Banco Bradesco. Nesses cenários são determinados movimentos positivos e negativos que podem ocorrer nas curvas de taxas de juros, com impactos sobre os ativos e passivos ao longo da vida das operações, não representando necessariamente ajuste contábil.

#### Análise de sensibilidade de risco de mercado

A Companhia possui exposição em ativos financeiros de renda fixa considerado de baixo risco principalmente de operações compromissadas. Sendo assim o choque proveniente do deslocamento de 1 ponto base na curva mais o efeito fiscal geram impactos em resultado e PL menor que R\$1 mil.

#### e. Risco operacional

O risco operacional é a possibilidade de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou decorrentes de fraudes ou eventos externos, incluindo-se o risco legal e excluindo-se os riscos decorrentes de decisões estratégicas e à imagem da Companhia.

#### Gerenciamento do risco operacional

A Companhia aborda o gerenciamento do risco operacional num processo de aprimoramento contínuo, visando acompanhar a evolução dinâmica dos negócios e minimizar a existência de lacunas que possam comprometer a qualidade deste gerenciamento. Todo o processo de Governança Corporativa para gerenciamento do risco operacional é acompanhado trimestralmente pelos comitês executivos da Companhia e do Banco Bradesco, cada qual com a sua especificidade, possuindo, dentre outras, as seguintes atribuições:

- Avaliação periódica de riscos operacionais enfrentados e a adequação de controles e procedimentos para tratar dos riscos identificados e sua mitigação;
- Desenvolvimento do Banco de Dados de Perdas Operacionais (BDPO) para reporte de prejuízos decorrentes de eventos de riscos operacionais e implantação de ações corretivas;
- Treinamento e disseminação da cultura de controles internos;
- Garantir o cumprimento das políticas de gestão de risco operacional e de continuidade de negócios da Companhia;
- Assegurar a efetividade do processo de gerenciamento de risco operacional e de continuidade de negócios da Companhia;
- Aprovar e revisar, as definições e critérios, modelagens matemáticas e estatísticas e cálculos referentes ao montante da alocação de capital;
- Avaliar e submeter à validação do Comitê Executivo de Gestão de Riscos, com reporte aos comitês específicos, a política, estrutura, papéis, procedimentos e responsabilidades das dependências envolvidas no processo, bem como as revisões executadas anualmente; e
- Padrões éticos.

Dentro deste cenário, a Companhia dispõe de mecanismos de avaliação do seu sistema de Controle Interno para prover segurança razoável quanto ao alcance de seus objetivos a fim de evitar a possibilidade de perda ocasionada pela inobservância, violação ou não conformidade com as normas e instruções internas. O ambiente de controles internos também contribui para a gestão do risco operacional, em que o mapa de riscos é atualizado regularmente com base nas autoavaliações de riscos e controles.

#### Procedimentos de controle e monitoramento contínuo

- Identificar junto às dependências interna e externa da Companhia os eventos de perdas decorrentes do risco operacional assegurando o correto tratamento mediante as origens/causas, para a avaliação, monitoramento e controle do processo, possibilitando a redução dos impactos, ao menor custo; e
- Estabelecer reuniões com os gestores e executivos, quanto ao tratamento das perdas junto às áreas, visando a melhoria contínua, ações corretivas e preventivas do Risco Operacional.

#### f. Gerenciamento de capital

O gerenciamento de capital é realizado de forma corporativa e visa assegurar que a Companhia mantenha uma sólida base de capital para fazer face aos riscos inerentes às suas atividades, contribuindo para o alcance dos objetivos estratégicos e metas, de acordo com as características de cada empresa do Grupo. Para tanto, são considerados o ambiente de negócios, a natureza das operações, a complexidade e a especificidade de cada produto e serviço no mercado de atuação.

O processo de adequação e gerenciamento de capital é acompanhado de forma permanente e prospectiva, seja em situações de normalidade de mercado, ou em condições extremas, atendendo os limites definidos pelos Órgãos Reguladores e/ou aos aspectos de Governança Corporativa.

#### 4. Aplicações financeiras

##### a. Resumo da classificação das aplicações financeiras

	2020	%	2019	%
Títulos a valor justo por meio do resultado	420.736	100,00	388.947	100,00
Títulos de renda fixa - fundos de investimento	420.736	100,00	388.947	100,00

##### b. Composição das aplicações financeiras por prazo e por título

Apresentamos a seguir a composição das aplicações financeiras por prazo e por título, incluindo os títulos que compõem as carteiras dos fundos de investimentos. Os títulos a "valor justo por meio do resultado" estão apresentados no ativo circulante, independentemente dos prazos de vencimento.

Os valores dos títulos que compõem os investimentos, relativos a fundos de investimentos exclusivos da Companhia, estão abaixo apresentados com base no percentual de participação da Companhia naquele fundo.

	2020						
	1 a 30 dias ou sem vencimento definido	31 a 180 dias	181 a 360 dias	Acima de 360 dias	Valor contábil/Valor justo	Valor atualizado	Ajuste a valor justo
<b>Valor justo por meio do resultado</b>	<b>24.089</b>	<b>118.730</b>	<b>165.624</b>	<b>112.293</b>	<b>420.736</b>	<b>421.109</b>	<b>(373)</b>
Letras Financeiras do Tesouro	-	118.730	165.624	112.293	396.647	397.020	(373)
Letras do Tesouro Nacional - operação compromissada/ outros (*)	24.089	-	-	-	24.089	24.089	-
<b>Total</b>	<b>24.089</b>	<b>118.730</b>	<b>165.624</b>	<b>112.293</b>	<b>420.736</b>	<b>421.109</b>	<b>(373)</b>

	2019						
	1 a 30 dias ou sem vencimento definido	31 a 180 dias	181 a 360 dias	Acima de 360 dias	Valor contábil/Valor justo	Valor atualizado	Ajuste a valor justo
<b>Valor justo por meio do resultado</b>	<b>9.289</b>	<b>3.997</b>	<b>8.110</b>	<b>367.551</b>	<b>388.947</b>	<b>388.942</b>	<b>5</b>
Letras Financeiras do Tesouro	-	3.648	7.957	367.551	379.156	379.151	5
Letras do Tesouro Nacional - operação compromissada/ outros (*)	8.607	-	-	-	8.607	8.607	-
Notas do Tesouro Nacional - operação compromissada/ outros (*)	682	-	-	-	682	682	-
Letras Financeiras de Emissores Privados	-	349	153	-	502	502	-
<b>Total</b>	<b>9.289</b>	<b>3.997</b>	<b>8.110</b>	<b>367.551</b>	<b>388.947</b>	<b>388.942</b>	<b>5</b>

(\*) Outros inclui contas a pagar/tesouraria.

##### c. Cobertura das provisões técnicas

Os valores dos bens e direitos oferecidos em cobertura das provisões técnicas são os seguintes:

	2020	2019
Total das provisões técnicas (A)	172.497	166.729
Quotas de fundos de investimentos (B)	243.413	336.509
<b>Suficiência (B) - (A)</b>	<b>70.916</b>	<b>169.780</b>

##### d. Hierarquia do valor justo

A tabela abaixo apresenta instrumentos financeiros registrados pelo valor justo, utilizando um método de avaliação. Os diferentes níveis foram definidos como se segue:

- **Nível 1:** Preços cotados (não ajustados) em mercados ativos;
- **Nível 2:** *Inputs*, exceto preços cotados, incluídos no Nível 1 que são observáveis para o ativo ou passivo, diretamente (preços) ou indiretamente (derivado de preços);
- **Nível 3:** Premissas, para o ativo, que não são baseadas em dados observáveis de mercado (*inputs* não observáveis).

	2020		2019	
	Nível 1	Nível 2	Nível 1	Nível 2
<b>Valor justo por meio do resultado</b>	<b>396.647</b>	<b>24.089</b>	<b>420.736</b>	<b>379.156</b>
Letras Financeiras do Tesouro	396.647	-	396.647	379.156
Letras do Tesouro Nacional - operação compromissada/ outros (*)	-	24.089	24.089	-
Notas do Tesouro Nacional - operação compromissada/ outros (*)	-	-	-	682
Letras Financeiras de Emissores Privados	-	-	-	502
<b>Total</b>	<b>396.647</b>	<b>24.089</b>	<b>420.736</b>	<b>379.156</b>

(\*) Outros inclui contas a pagar/tesouraria.

##### e. Movimentação das aplicações financeiras

	2020	2019
<b>Saldo em 1º de janeiro</b>	<b>388.947</b>	<b>346.541</b>
(+) Aplicações	1.001.513	1.256.081
(-) Resgates	(980.488)	(1.235.819)
(+) Rendimentos - ativos a valor justo por meio do resultado	10.764	22.144
<b>Saldo em 31 de dezembro</b>	<b>420.736</b>	<b>388.947</b>

##### f. Desempenho

A Administração mensura a rentabilidade de seus investimentos utilizando como parâmetro a variação das taxas de rentabilidade dos Certificados de Depósitos Interbancários (CDI). Em 2020, o desempenho global dos ativos financeiros atingiu 94,71% do CDI no acumulado do exercício, em relação ao referido *benchmark* as taxas médias contratadas das aplicações, por indexador, foi 100% da SELIC (títulos pós-fixados).

#### 5. Instrumentos financeiros derivativos

A Companhia não possui posição pendente de derivativos em 31 de dezembro de 2020.

#### 6. Créditos de operações com planos de assistência à saúde

##### a. Contraprestação pecuniária a receber por faixa de vencimento

	2020	2019
<b>A vencer:</b>		
Até 30 dias	169.535	173.224
De 31 a 120 dias	651	902
<b>Total a vencer</b>	<b>170.186</b>	<b>174.126</b>
<b>Vencidos:</b>		
Até 30 dias	4.382	11.140
De 31 a 120 dias	2.311	3.722
Acima de 121 dias	17.819	18.759
<b>Total vencidos</b>	<b>24.512</b>	<b>33.621</b>
Provisão para risco de crédito	(18.869)	(19.834)
<b>Total</b>	<b>175.829</b>	<b>187.913</b>

##### b. Movimentação de contraprestação pecuniária a receber

	2020	2019
<b>Saldo em 1º de janeiro</b>	<b>187.913</b>	<b>214.206</b>
(+) Contraprestações emitidas	1.005.716	1.223.720
(+) Taxa de administração e de implantação	53.462	60.475
(-) Recebimentos	(1.072.227)	(1.306.301)
(-) Reversão/(constituição) de provisão de perda	965	(4.187)
<b>Saldo em 31 de dezembro</b>	<b>175.829</b>	<b>187.913</b>

#### 7. Créditos tributários e previdenciários

##### a. Ativos fiscais

	2020		2019	
	Circulante	Não circulante	Circulante	Não circulante
Ativo fiscal diferido (i)	-	13.270	-	12.758
Impostos a compensar	3.946	-	3.946	-
Outros créditos tributários e previdenciários (*)	-	20.408	-	19.926
<b>Total</b>	<b>3.946</b>	<b>33.678</b>	<b>3.934</b>	<b>32.684</b>

(\*) Refere-se a valor de INSS - alíquota de 15% sobre o valor pago às cooperativas de trabalho com trânsito julgado favorável, no montante de R\$ 20.408 sendo de principal R\$16.442 e R\$3.966 de atualização monetária.

##### (i) Ativos fiscais diferidos

	Saldo em 2019	Constituição	Realização	Saldo em 2020
Provisão para contingências cíveis	4.204	780	(721)	4.263
Provisão para riscos de crédito	6.744	1.124	(1.176)	6.692
Provisão para contingências trabalhistas	67	373	(149)	291
Provisão para contingências fiscais	1.083	315	-	1.398
Outros	660	315	(349)	626
<b>Total</b>	<b>12.758</b>	<b>2.907</b>	<b>(2.395)</b>	<b>13.270</b>

	Saldo em 2018	Constituição	Realização	Saldo em 2019
Provisão para contingências cíveis	3.960	1.069	(825)	4.204
Provisão para riscos de crédito	5.320	4.190	(2.766)	6.744
Provisão para contingências trabalhistas	347	10	(290)	67
Provisão para contingências fiscais	686	397	-	1.083
Outros	414	935	(689)	660
<b>Total</b>	<b>10.727</b>	<b>6.601</b>	<b>(4.570)</b>	<b>12.758</b>

##### (ii) Previsão de realização dos créditos tributários sobre diferenças temporárias

	Diferenças temporárias		
	Imposto de renda	Contribuição social	Total
2021	2.500	900	3.400
2022	1.629	586	2.215
2023	1.187	428	1.615
2024	957	345	1.302
2025 em diante	3.485	1.253	4.738
<b>Total</b>	<b>9.785</b>	<b>3.512</b>	<b>13.270</b>

A projeção de realização dos créditos tributários é uma estimativa e não está diretamente relacionada à expectativa de lucros contábeis.

Em 31 de dezembro de 2020, o valor presente dos créditos tributários, calculados considerando a taxa média de captação, líquida dos efeitos tributários, monta a R\$ 12.683 (R\$ 12.275 em 31 de dezembro de 2019) referente a diferenças temporárias.

#### 8. Depósitos judiciais e fiscais

	2020	2019
Cíveis	1.936	3.112
Sinistros	442	55
Trabalhistas	280	757
Outros depósitos	-	113
<b>Total</b>	<b>2.658</b>	<b>4.037</b>

#### 9. Imobilizado

	Saldo em 2019	Aquisição/baixa	Depreciação	Saldo em 2020
Bens móveis	209	(8)	(56)	145
Outras imobilizações	669	-	(133)	536
<b>Total</b>	<b>878</b>	<b>(8)</b>	<b>(189)</b>	<b>681</b>

	Saldo em 2018	Aquisição/baixa	Depreciação	Saldo em 2019
Bens móveis	259	7	(57)	209
Outras imobilizações	803	-	(134)	669
<b>Total</b>	<b>1.062</b>	<b>7</b>	<b>(191)</b>	<b>878</b>

#### 10. Intangível

	Saldo em 2019	Aquisição/baixa	Amortização	Saldo em 2020
Software	4.861	876	(1.937)	3.800
<b>Total</b>	<b>4.861</b>	<b>876</b>	<b>(1.937)</b>	<b>3.800</b>

	Saldo em 2018	Aquisição	Amortização	Saldo em 2019
Software	5.846	1.092	(2.077)	4.861
<b>Total</b>	<b>5.846</b>	<b>1.092</b>	<b>(2.077)</b>	<b>4.861</b>

#### 11. Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

	2020	2019
<b>Saldo em 1º de janeiro</b>	<b>166.729</b>	<b>176.030</b>
Eventos conhecidos (*)	1.083.495	1.313.782
Eventos pagos	(1.079.128)	(1.323.083)
Constituição PEONA SUS	1.401	-
<b>Saldo em 31 de dezembro</b>	<b>172.497</b>	<b>166.729</b>

(\*) O valor de eventos conhecidos está bruto das recuperações no montante de R\$ 412 (R\$ 691 em 31 de dezembro de 2019).

#### 12. Tributos e encargos sociais a recolher

	2020	2019
Retenção de impostos e contribuições	11.887	11.492
Imposto de renda	467	482
COFINS e PIS	226	178
Contribuição social	197	200
Outros tributos e encargos sociais a recolher	1.051	800
<b>Total</b>	<b>13.828</b>	<b>13.152</b>

#### 13. Débitos diversos

**(v) Movimentação das provisões judiciais**

	Fiscais	Trabalhistas	Cíveis	Total
Saldo em 1º de janeiro de 2020 .....	<b>3.183</b>	<b>198</b>	<b>12.755</b>	<b>16.136</b>
Constituição/atualização monetária líquida de reversões .....	926	856	3.018	4.800
Pagamentos .....	-	(437)	(2.124)	(2.561)
Saldo em 31 de dezembro de 2020 .....	<b>4.109</b>	<b>617</b>	<b>13.649</b>	<b>18.375</b>
	Fiscais	Trabalhistas	Cíveis	Total
Saldo em 1º de janeiro de 2019 .....	<b>2.017</b>	<b>1.020</b>	<b>12.318</b>	<b>15.355</b>
Constituição/atualização monetária líquida de reversões .....	1.166	(719)	2.577	3.024
Pagamentos .....	-	(103)	(2.140)	(2.243)
Saldo em 31 de dezembro de 2019 .....	<b>3.183</b>	<b>198</b>	<b>12.755</b>	<b>16.136</b>

**15. Patrimônio líquido****a. Capital social e dividendos**

O capital social, totalmente subscrito e integralizado, é representado por 95.630.217 ações escriturais, ordinárias e nominativas, sem valor nominal.  
De acordo com as disposições estatutárias, a cada ação corresponde um voto nas Assembleias Gerais, sendo garantido aos acionistas um dividendo mínimo de 1% do lucro líquido de cada exercício, ajustado nos termos da legislação societária brasileira. Os dividendos foram calculados conforme se segue:

	2020	2019
Lucro líquido do exercício .....	<b>16.072</b>	<b>20.798</b>
Constituição da reserva legal .....	(804)	(1.040)
Base de cálculo dos dividendos .....	<b>15.268</b>	<b>19.758</b>
Dividendos propostos/antecipados (nota 18) .....	153	198
Porcentagem sobre o lucro líquido ajustado do exercício .....	<b>1,00%</b>	<b>1,00%</b>

**b. Reserva legal**

Constituída, ao final do exercício, na forma prevista na legislação societária brasileira, podendo ser utilizada para a compensação de prejuízos ou para aumento do capital social.

**c. Reserva estatutária**

Constituída por até 100% do lucro líquido remanescente após as deduções legais e a constituição de reserva legal, é efetuada ao final de cada exercício social, até atingir o limite de 95% do capital social, estando sujeita à deliberação em Assembleia Geral.

**16. Patrimônio líquido ajustado e margem de solvência**

A seguir detalhamos o cálculo do patrimônio líquido ajustado e margem de solvência na data-base:

	Ativo	Passivo
Patrimônio líquido contábil .....	<b>436.146</b>	
(-) Despesas antecipadas .....	(1)	
(-) Ativos intangíveis .....	(3.800)	
Patrimônio líquido ajustado (PLA) .....	<b>432.345</b>	
Capital base .....		<b>8.977</b>
Margem de solvência .....		
(A) 0,20 vezes de 50% das contraprestações - Últimos 12 meses .....		114.061
(B) 0,33 vezes de 50% da média de eventos indenizáveis - Últimos 36 meses .....		209.088
Maior entre (A) e (B) .....		<b>209.088</b>
Capital regulatório .....		<b>209.088</b>
Suficiência .....		<b>223.257</b>

**17. Benefícios a empregados****Planos de Previdência Complementar**

A contribuição para os planos durante o exercício de 2020 totalizou R\$61 (R\$49 em 31 de dezembro 2019), que estão integralmente cobertos por provisões técnicas, que totalizam R\$406 (R\$346 em 31 de dezembro de 2019) em benefícios a conceder.

Além desse benefício, a Companhia oferece aos seus funcionários e administradores também seguro saúde, assistência odontológica, seguro de vida e de acidentes pessoais e treinamento profissional.

**18. Transações e saldos com partes relacionadas**

	Ativo	Passivo		
	2020	2019	2020	2019
Banco Bradesco S.A. (controlador final) (i) .....	24.168	9.883	-	-
IRB Brasil Resseguros S.A. (ii) (*) .....	-	804	-	-
Bradesco Seguros S.A. (controladora indireta) (iii) .....	95	-	324	364
Bradesco Saúde S.A. (controladora direta) (vi) .....	-	-	153	198
INLAB S.A. (investida do Grupo Bradesco) (vii) .....	-	4.349	5.007	-
INLAB - Investigação Laboratorial Ltda. (empresa ligada) (vii) .....	-	-	3	8
Lafe Serviços Diagnósticos Ltda. (empresa ligada) (vii) .....	-	-	22	51
Novamed Gestão de Clínicas Ltda. (empresa ligada) (iv) .....	-	-	6	-
Diagmax Diagnósticos por Imagem Ltda. (empresa ligada) (vii) .....	-	-	6	-
Instituto de Radiologia de Natal Ltda. (empresa ligada) (vii) .....	-	-	5	3
Total .....	<b>24.263</b>	<b>10.687</b>	<b>4.868</b>	<b>5.631</b>

	Receitas	Despesas		
	2020	2019	2020	2019
IRB Brasil Resseguros S.A. (ii) (*) .....	5.572	23.349	-	-
IRB Asset Management (i) (*) .....	3	-	-	-
Bradesco Seguros S.A. (controladora indireta) (iii) .....	-	-	(2.862)	(3.228)
Banco Bradesco S.A. (controlador final) (i) .....	-	-	(103)	(77)
Companhia Brasileira de Gestão de Serviços (empresa ligada) (iv) .....	-	-	(3.731)	(4.557)
Odontoprev S.A. (empresa ligada) (iv) .....	-	-	(396)	(683)
Prevsauê Comercial de Produtos e de Benefícios de Farmácia Ltda. (empresa ligada) (iv) .....	-	-	(96)	(118)
Alelo S.A. (empresa ligada) (iv) .....	-	-	(797)	(809)
Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S.A. (empresa ligada) (iv) .....	-	-	-	(28)
BSP Empreendimentos Imobiliários Ltda. (empresa ligada) (v) .....	-	-	(1.332)	(1.225)
Fleury S.A. (investida do Grupo Bradesco) (vii) .....	-	-	(29.553)	(42.979)
INLAB - Investigação Laboratorial Ltda. (empresa ligada) (vii) .....	-	-	(46)	(5)
Lafe Serviços Diagnósticos Ltda. (empresa ligada) (vii) .....	-	-	(113)	(74)
Novamed Gestão de Clínicas Ltda. (empresa ligada) (iv) .....	-	-	(55)	(39)
Papaiz Associados Diagnósticos por Imagem S.A. (empresa ligada) (vii) .....	-	-	(35)	(38)
Instituto de Radiologia de Natal Ltda. (empresa ligada) (vii) .....	-	-	(24)	(35)
Centro de Patologia Clínica Ltda. (empresa ligada) (vii) .....	-	-	(5)	-
Diagmax Diagnósticos por Imagem Ltda. (empresa ligada) (vii) .....	-	-	(70)	-
Serdil Serviço Especial em Radiologia Ltda. (empresa ligada) (vii) .....	-	-	(4)	(5)
Santecorp Holding Ltda. (empresa ligada) (iv) .....	-	-	(1.380)	(763)
Total .....	<b>5.575</b>	<b>23.349</b>	<b>(40.602)</b>	<b>(54.663)</b>

(\*) O IRB deixou de ser considerado uma parte relacionada a partir de maio de 2020.

(i) Refere-se saldo em conta corrente, despesas com taxa de custódia, tarifas bancárias e serviços de ações escriturais.

(ii) Contraprestações a receber/emittidas.

(iii) O rateio das despesas administrativas compartilhadas é efetuado a partir de aplicações de percentuais de alocação para cada sociedade filiada, sobre o total de despesas incorridas pela sociedade de comando, no desenvolvimento de atividades de: a) administração financeira; b) tecnologia da informação; c) administração; d) jurídico; e) recursos humanos; f) marketing e; g) corporativo, percentuais estes definidos com base em medidores de atividades e critérios estabelecidos na Constituição.

(iv) Refere-se à prestação de serviços de processamento de informações relativas a eventos indenizáveis, benefícios de farmácia, assistência de viagem e alimentação.

(v) Despesas com aluguel.

(vi) Dividendos.

(vii) Refere-se a sinistros avisados/pagos.

**a. Remuneração do pessoal-chave da Administração**

Anualmente na Assembleia Geral Ordinária é fixado o montante global anual da remuneração dos Administradores, que é aprovada em Reunião de Diretoria, conforme determina o Estatuto Social. Em 2020 e em 2019, foi determinado o valor máximo de R\$120 para a remuneração dos Administradores.

**19. Detalhamento das contas de resultado****a. Receitas com operações de assistência à saúde**

	2020	2019
Contraprestações líquidas/prêmios retidos .....	1.005.716	1.244.694
Receitas com taxa de administração .....	53.462	60.475
Receitas com operadoras .....	81.436	71.526
Total .....	<b>1.140.614</b>	<b>1.376.695</b>

**b. Eventos indenizáveis líquidos/sinistros retidos**

	2020	2019
Eventos/Sinistros Conhecidos ou Avisados .....	(1.083.462)	(1.314.474)
Variação da Provisão de Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados .....	(1.401)	-
Total .....	<b>(1.084.863)</b>	<b>(1.314.474)</b>

**c. Outras despesas operacionais com plano de assistência à saúde**

	2020	2019
Despesas com seguros .....	(5.429)	(7.604)
Despesas de prestação de serviços .....	(5.065)	(5.728)
Despesas com encargos sociais .....	(3.035)	(4.378)
Despesas com confecção de carteira e livro de credenciamento .....	(558)	(282)
Constituição de provisão para perdas e sobre créditos .....	(432)	(4.187)
Constituição de provisão para contingências cíveis .....	(415)	1.496
Total .....	<b>(14.934)</b>	<b>(20.683)</b>

**d. Outras despesas operacionais de assistência à saúde não relacionada com plano de saúde**

	2020	2019
Despesas com Prestação de Serviços .....	(1)	(6)
Despesas Operacionais .....	(4.650)	(4.885)
Total .....	<b>(4.651)</b>	<b>(4.891)</b>

**e. Despesas administrativas**

	2020	2019
Despesas com pessoal próprio .....	(7.403)	(6.009)
Ordenados .....	(3.209)	(2.898)
INSS/FGTS .....	(1.138)	(1.038)
Planos de previdência privada (nota 17) .....	(61)	(49)
Alimentação ao trabalhador .....	(813)	(850)
Despesa com transporte de empregados .....	(265)	(444)
Outras .....	(1.917)	(730)
Despesas com serviços de terceiros .....	(6.354)	(7.467)
Despesas com localização e funcionamento .....	(5.665)	(5.934)
Despesas com publicidade e propaganda institucional .....	(278)	(150)
Despesas com taxa de saúde suplementar .....	(1.244)	(1.240)
Despesas com doativos e contribuições .....	(154)	(73)
Impostos federais/estaduais/municipais .....	(57)	(109)
Outras .....	(274)	(360)
Total .....	<b>(21.429)</b>	<b>(21.342)</b>

**f. Resultado financeiro líquido**

	2020	2019
Receitas com títulos		
Receitas com títulos de renda fixa .....	10.795	22.144
Atualização monetária de depósitos judiciais e fiscais .....	130	106
Outras receitas financeiras .....	1.297	1.534
Subtotal .....	<b>12.222</b>	<b>23.784</b>
Despesas financeiras		
Despesas com títulos de renda fixa .....	(31)	-
Atualização monetária de contingências passivas .....	(176)	(2.127)
Encargos sobre tributos .....	(191)	(1.121)
Outras despesas financeiras .....	(107)	(80)
Subtotal .....	<b>(505)</b>	<b>(3.458)</b>
Total .....	<b>11.717</b>	<b>20.326</b>

**g. Despesas de imposto de renda e contribuição social**

	2020	2019
Impostos diferidos		
Reversão/constituição no exercício sobre adições temporárias .....	513	2.031
Impostos correntes		
Imposto de renda e contribuição social devidos .....	(9.424)	(14.723)
Imposto de renda e contribuição social devidos .....	<b>(8.911)</b>	<b>(12.692)</b>

**20. Reconciliação da alíquota efetiva de imposto de renda e contribuição social**

	2020	2019
Resultado antes dos impostos e participações .....	<b>25.471</b>	<b>34.065</b>
Adições .....	9.681	23.343
Exclusões .....	(6.387)	(14.090)
Lucro tributável .....	<b>28.765</b>	<b>43.318</b>
Tributos correntes .....	(9.614)	(14.728)
Tributos diferidos .....	513	2.031
PAT .....	122	127
Incentivos fiscais .....	68	65
Ajuste efetuado na declaração de rendimentos .....	-	(187)
Total de tributos .....	<b>(8.911)</b>	<b>(12.692)</b>
Aliquota efetiva .....	<b>34,98%</b>	<b>37,26%</b>

**21. Outras informações****a. Relatório do Comitê de Auditoria**

O resumo do relatório do Comitê de Auditoria foi divulgado junto com as demonstrações contábeis da Bradesco Saúde S.A. (acionista controladora) em 26 de fevereiro de 2021, no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro e Jornal Monitor Mercantil.

**b. Eventos/Sinistros Conhecidos ou Avisados de Assistência a Saúde Médico Hospitalar**

	Corresponsabilidade Assumida
Cobertura Assistencial com Preço Pós-Estabelecido	2020 2019
Planos Coletivos Empresariais depois da Lei .....	56.904 56.387
Planos Coletivos Empresariais antes da Lei .....	24.532 15.139
Total .....	<b>81.436 71.526</b>

**c. Conciliação do Lucro Líquido com as Atividades Operacionais do Fluxo de Caixa Direto**

	2020	2019
Resultado líquido do exercício .....	<b>16.072</b>	<b>20.798</b>
Ajustes que não representam entrada ou saída de caixa		
(+) Depreciações e amortizações .....	2.126	2.268
(+/-) Outros .....	608	530
(+/-) Variação das aplicações .....	<b>(31.789)</b>	<b>(42.406)</b>
(+/-) Aplicações garantidoras de provisões técnicas .....	93.096	(16.016)
(+/-) Aplicações livres .....	(124.885)	(26.390)
(+/-) Variação dos créditos de operações com planos de assistência à saúde .....	<b>4.537</b>	<b>28.013</b>
(+/-) Contraprestação pecuniária/prêmios a receber .....	12.084	26.293
(+/-) Operadoras de planos de assistência à saúde .....	(7.611)	246
(+/-) Outros créditos de operações com planos de assistência à saúde .....	64	1.474
(+/-) Variação de créditos tributários e previdenciários .....	<b>(1,006)</b>	<b>(4,134)</b>
(+/-) Variação de bens e títulos a receber .....	<b>(116)</b>	<b>(244)</b>
(+/-) Variação de despesas antecipadas .....	<b>3</b>	<b>4</b>
(+/-) Variação de depósitos judiciais e fiscais .....	<b>1.379</b>	<b>(277)</b>
(+/-) Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde .....	<b>5.768</b>	<b>(9.301)</b>
(+/-) Variação de débitos de operações de assistência à saúde .....	<b>2.394</b>	<b>(3,928)</b>
(+/-) Variação de provisões .....	<b>2.239</b>	<b>781</b>
(+/-) Variação de tributos e encargos sociais a recolher .....	<b>676</b>	<b>2.704</b>
(+/-) Variação de débitos diversos .....	<b>999</b>	<b>(9,241)</b>
Caixa líquido gerado/(consumido) nas atividades operacionais .....	<b>3.890</b>	<b>(14,433)</b>

**DIRETORIA**

Manoel Antonio Peres	Diretor-Presidente
Ivan Luiz Gontijo Júnior	Diretor-Gerente
Américo Pinto Gomes	Diretor-Gerente
Flávio Bitter	Diretor-Gerente
Thais Jorge de Oliveira e Silva	Diretora
Vinicius Marinho da Cruz	Diretor
Sylvio Roberto Alves Vilardi	Diretor
Fabio Miranda Daher	Diretor
Pedro Bosquiero Junior	Diretor
Valdirene Soares Secato	Diretora

Alberto Barcellos Miranda  
Contador CRC-1RJ-094195/O-2 S SP

**RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS****Aos Administradores e ao Conselho de Administração da****Mediservice Operadora de Planos de Saúde S.A.****Barueri - SP****Opinião**

Examinamos as demonstrações contábeis da Mediservice Operadora de Planos de Saúde S.A. ("Companhia"), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2020 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, 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 contábeis acima referidas apresentam, adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Mediservice Operadora de Planos de Saúde S.A. 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 dos auditores pela auditoria das demonstrações contábeis". Somos independentes em relação à Companhia 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.

**Outras informações que acompanham as demonstrações contábeis e o relatório dos auditores**

A Administração da Companhia 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 emissão das demonstrações contábeis, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se essa relação 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 e da governança pelas demonstrações contábeis**

A Administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis 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 contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

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

Os responsáveis pela governança da Companhia são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações contábeis.

**Responsabilidades dos auditores pela auditoria das demonstrações contábeis**

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis, 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 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 contábeis.

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 relevantes nas demonstrações contábeis, 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, contiuo, 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 Companhia.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela Administração.
- Concluimos sobre a manutenção 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 Companhia. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações contábeis 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. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Companhia a não mais se manter em continuidade operacional.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações contábeis, inclusive as divulgações e se as demonstrações contábeis representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

Comunicamos-nos com os responsáveis pela governança 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.

Osasco, 25 de fevereiro de 2021

**KPMG** KPMG Auditores Independentes  
CRC 2SP-028567/F

Érika Carvalho Ramos  
Contadora CRC 1SP224130/O-0