

Prezado(a) Leitor(a),

Este relatório tem como objetivo apresentar, de forma técnica e objetiva, as atividades e o desempenho da SERV DONT O – PLANO DE ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA LTDA. durante o exercício de 2025. O conteúdo foi elaborado em conformidade com as exigências regulatórias, notadamente a Resolução Normativa nº 518/2022 (RN 518/2022) da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), buscando oferecer um panorama claro e preciso da situação da operadora e de suas perspectivas futuras.

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO – ANO 2025

I. Mensagem da Administração

O ano de 2025 representou um período de significativo crescimento para a SERV DONT O, com a operadora consolidando sua atuação e expandindo sua presença em diversos mercados. A despeito de um cenário macroeconômico desafiador, demonstramos resiliência e capacidade de adaptação, resultando em um aumento expressivo da receita. Mantivemos o foco na excelência da prestação de serviços odontológicos, na sustentabilidade financeira e, acima de tudo, na conformidade regulatória.

A constante busca por aprimoramento em nossas operações e governança corporativa, em alinhamento com as diretrizes da ANS, permanece como um pilar central de nossa gestão. Reafirmamos nosso compromisso com a saúde e o bem-estar de nossos beneficiários, bem como com a solidez e transparência de nossa gestão.

II. Desempenho Financeiro e Operacional

2.1. Receita e Crescimento

O exercício de 2025 registrou uma receita total de R\$ 25,83 milhões, o que representa um crescimento de 28,5% em relação ao ano de 2024. Este resultado reflete a eficácia das estratégias comerciais e a ampliação da base de beneficiários. A operadora mantém monitoramento contínuo sobre a sazonalidade da receita e atua para mitigar flutuações e otimizar o fluxo de caixa ao longo do exercício, em linha com as exigências de gestão de risco e fluxo de caixa da RN 518/2022 (Anexo I - 3.2, item "b").

2.2. Entrada de Vidas e Faturamento por Centro de Custo

A captação de vidas e o faturamento por Centro de Custo demonstraram a contribuição regional para o desempenho global da operadora em 2025:

A operadora reconhece a necessidade de aprimorar a categorização e a completude dos dados de beneficiários para garantir análises mais precisas e em conformidade com os padrões regulatórios, conforme preconiza a **RN 518/2022** sobre a estruturação de bases de dados confiáveis (SIB, TISS, DIOPS).

2.3. Política de Destinação de Lucros / Superávits / Sobras

A política da SERV DONT O para a destinação de lucros e superávits no exercício de 2025 manteve o foco na capitalização da operadora. Os resultados positivos obtidos foram direcionados para o fortalecimento das reservas, reforçando a base de capital e a capacidade financeira da empresa. Essa abordagem é fundamental para garantir a solidez econômica e o cumprimento das provisões legais exigidas pela ANS, conforme os princípios de solvência e sustentabilidade estabelecidos pela RN 518/2022.

III. Negócios Sociais e Principais Fatos Internos e/ou Externos

3.1. Aquisição de Nova Unidade Móvel

A segunda unidade móvel, em operação na cidade de Manaus/AM, continuou em 2025 a desempenhar um papel estratégico. Esta iniciativa visa aproximar a SERV DONT O dos usuários e ampliar as oportunidades de adesão aos produtos da operadora. A performance e o impacto direto desta unidade nas ações de vendas são objeto de monitoramento contínuo para avaliação de sua contribuição para o crescimento comercial e a capilaridade da rede.

3.2. Parceria com Rede de Clínica Arty Odonto

A parceria com a rede de clínicas Arty Odonto no Estado de Sergipe permaneceu ativa e relevante em 2025, contribuindo significativamente para os atendimentos da operadora. Esta rede, que inclui unidades em Aracaju, Lagarto, Nossa Senhora do Socorro, Itabiana e Nossa Senhora da Glória, continua a ser um componente vital de nossa capacidade de atendimento, com planos de expansão futura para serviços especializados, consolidando a qualidade assistencial oferecida aos beneficiários.

3.3. Núcleo de Negócios em Maceió/AL

Os investimentos para a retomada do núcleo de negócios em Maceió/AL, iniciados em 2024, foram mantidos e aprimorados em 2025. A filial de Maceió/AL foi reestabelecida, contando com uma nova gerente comercial e um profissional dedicado à ampliação e gestão da rede credenciada no estado de Alagoas. As ações comerciais e de credenciamento visam consolidar a presença da SERV DONT O na região e impulsionar o crescimento da base de beneficiários, contribuindo para o desempenho geral da operadora, conforme observado nos dados de vidas e faturamento por Centro de Custo.

3.4. Governança Corporativa e Adequação à RN 518/2022 da ANS

A SERV DONT O dedicou esforços contínuos em 2025 para aprimorar sua governança corporativa e assegurar a plena conformidade com a RN 518/2022 da ANS. As ações

incluíram o investimento na capacitação e profissionalização dos colaboradores e a melhoria dos sistemas tecnológicos de controles financeiros e de informações dos beneficiários. O processo de requalificação da equipe e a implementação de controles internos e de gestão de riscos estão em constante evolução, buscando uma abordagem cada vez mais abrangente e detalhada para atender aos requisitos da norma, conforme o **Módulo 1 da RN 518/2022**.

IV. Reorganizações Societárias e Composição do Quadro Societário

No ano de 2025, a operadora formalizou a **XXIII Alteração e Consolidação do Contrato Social**, com registro em 19 de agosto de 2025, cujos efeitos se deram em 14 de agosto de 2025. Esta alteração promoveu uma reconfiguração na composição do capital social, com a alienação de quotas entre os sócios.

A nova composição do quadro societário, com capital social de R\$ 3.000.000,00, está assim distribuída:

Sócio	Cotas	% do Capital Social
VINÍCIUS ZALLIO SILVEIRA	1.208.400	40,28%
HÉLCIO CASTRO PEREIRA	1.125.000	37,50%
JORGE LUIZ BORGES ZALLIO	666.600	22,22%

Esta reorganização visa fortalecer a estrutura de gestão e alinhar a governança da operadora aos planos estratégicos de longo prazo.

V. Perspectivas e Planos da Administração para 2026

Para o exercício de 2026, a administração da SERVDONTO reitera seu planejamento estratégico focado na gestão de processos, na incorporação de novas tecnologias e no fortalecimento dos controles administrativos, financeiros e operacionais.

- **Expansão e Comercialização:** A operadora continuará a empreender ações para viabilizar o crescimento comercial, buscando a entrada em novas praças e atraindo novos parceiros por meio de estratégias de expansão e técnicas de comercialização inovadoras. Os investimentos para a potencial instalação de uma nova Filial no Estado de Pernambuco, previstos para 2025, seguirão em avaliação para sua concretização e maximização de impacto.
- **Tecnologia e Relacionamento:** A SERVDONTO buscará aprimorar o relacionamento com seus beneficiários por meio da inclusão de novas ferramentas no aplicativo *servdontoApp* e de novas funcionalidades no site da operadora. Essas iniciativas visam oferecer maior comodidade e otimizar a experiência do usuário.
- **Aprimoramento Contínuo da Governança:** A operadora manterá seu foco na requalificação e preparação da equipe para garantir a aderência contínua e

aprofundada aos requisitos da RN 518/2022 da ANS, consolidando um processo de melhoria contínua dos controles internos e da gestão de riscos.

VI. Indicadores do Setor de Credenciamento (2025)

O ano de 2025 demonstrou um crescimento contínuo e aprimoramento na rede de credenciados da SERVDONTO.

- **Clínicas Credenciadas Ativas:** A operadora registrou um total de 257 clínicas credenciadas em 2025, mantendo uma média de 21 novas clínicas credenciadas por mês. O número total de clínicas ativas até 31 de dezembro de 2025 atingiu 687. A gestão da operadora está atenta à dinâmica entre novos credenciamentos e descredenciamentos, buscando otimizar a rede e garantir a qualidade e a abrangência dos serviços.
- **Dentistas Credenciados:** A rede de atendimento contou com um total de 2.849 dentistas credenciados ativos até 31 de dezembro de 2025, assegurando uma ampla capacidade de atendimento aos beneficiários.
- **Clínicas Ativas:** A operadora está intensificando as ações para garantir que 100% da rede credenciada esteja em conformidade com os requisitos fundamentais, atuando junto aos parceiros para a regularização dos pendências e minimizando os riscos regulatórios.
- **Clínicas Ativas pelo Tipo de Faturamento:** A digitalização dos processos é uma prioridade. Em 2025, 79,04% das clínicas ativas já utilizam o Faturamento Digital. A operadora segue incentivando a migração dos 20,96% restantes do Faturamento Convencional para o digital, visando maior eficiência e agilidade nos processos.
- **Ativação da Biometria:** A taxa de ativação da biometria alcançou 97,82% nas clínicas ativas, evidenciando o compromisso da operadora com a segurança e a autenticação dos atendimentos. As exceções residuais, em estados pontuais, estão sendo monitoradas e tratadas para garantir a universalização dessa ferramenta de controle.
- **Clínicas em Pré-Cadastro:** A operadora mantém um pipeline de 23 clínicas em processo de pré-cadastro até 31 de dezembro de 2025, concentradas principalmente na Bahia
- Este processo representa o potencial de expansão futura da rede credenciada.

VII. Conclusão

O ano de 2025 foi marcado por um sólido crescimento da receita e pela contínua dedicação da SERVDONTO à excelência operacional e à conformidade regulatória. Os resultados financeiros positivos, a expansão da rede de atendimento e o aprimoramento dos processos internos são testemunhos do trabalho e do compromisso de nossa equipe.

Reconhecemos os desafios inerentes à gestão de uma operadora de plano odontológico e permanecemos vigilantes quanto à necessidade de aprimoramento contínuo, especialmente no que tange à conformidade de 100% da rede credenciada com o CNES e à plena implementação dos requisitos da RN 518/2022 da ANS. A SERVDONTO reitera seu compromisso com a transparência, a solidez financeira e a qualidade dos



serviços oferecidos, visando garantir a satisfação de seus beneficiários e a sustentabilidade de suas operações a longo prazo.

Atenciosamente,

A Administração.