

<b>Legenda</b>	
(- )	Comentários do transcritor
[inint] [00:00:00]	Trecho não compreendido com clareza
Ahãm, uhum	Interjeição de afirmação, de concordância
Ãhn	Interjeição de dúvida, de incompreensão, ou pensando
Hã	Interjeição que exprime que o interlocutor aguarda a continuidade da fala da outra pessoa
Tsi-tsi	Interjeição de negação
TEXTO EM CAIXA ALTA	Palavra ou expressão pronunciada com ênfase
Hífen	Palavra dita de modo silábico
Orador A	não identificado
Orador B	Marcelo Batistela Bueno
Orador C	Roberto Vaishman
Orador D:	André Tavares
Orador E:	Thiago Bertolucci
Orador F:	Samuel Alves
Orador G:	Marcelo Santos
Orador H:	Bruno Jardim
Orador I:	Suzana Salaro

Orador A: Bom dia. Sejam bem-vindos a teleconferência da Anima educação referente aos resultados do terceiro trimestre. Estão presentes conosco os senhores Marcelo Batistela Bueno, diretor presidente, André Tavares, vice-presidente financeiro, Marina Gelman, diretora de RI e Izabela da Cunha, analista de RI. Importante ressaltar que a companhia disponibilizou ontem em seu site de RI um vídeo explicativo sobre os resultados do período e, portanto, esta teleconferência será dedicada apenas à sessão de perguntas e respostas. Os participantes poderão fazer perguntas e português e inglês, a companhia disponibilizará, posteriormente, a transcrição de ambos os idiomas no site de RI. Informamos que todos os

participantes estarão apenas ouvindo a teleconferência durante a rápida introdução da companhia, em seguida, iniciaremos a sessão de perguntas e respostas para investidores e analistas quando mais instruções serão fornecidas. Caso necessite de alguma assistência, por favor, solicite a ajuda de um operador digitando asterisco, zero, dois. O áudio está sendo reproduzido simultaneamente on-line no endereço, <http://quest.comunique-se.com.br/anima/trêstdezenove>. Antes de prosseguir, gostaríamos de esclarecer que eventuais declarações que possam ser feitas durante essa teleconferência relativa às perspectivas de negócios da Anima, projeções e metas operacionais e financeiras constituem-se em crenças e premissas da diretoria da companhia, bem como informações atualmente disponíveis. Considerações futuras não são garantia de desempenho, elas envolvem riscos, incertezas e premissas, pois se referem a eventos futuros e, portanto, dependem de circunstâncias que podem ou não ocorrer. Investidores devem compreender que condições econômicas gerais, condições do setor e outros fatores operacionais podem afetar o desempenho futuro da Anima e podem conduzir a resultados que diferem materialmente daqueles expressos em tais considerações futuras. Agora, gostaríamos de passar a palavra ao senhor Marcelo Batista La Bueno, que iniciará a teleconferência. Senhor Marcelo, muito bom dia, por favor, a palavra.

Orador B: Bom dia a todos, é um grande prazer estar aqui com vocês para a nossa conferência de resultado do terceiro trimestre de dois mil e dezenove, aqui ao meu lado André Tavares nosso VP financeiro, Marina Guelman, diretora de RI e Izabela da equipe de RI, como é de praxe nós já disponibilizamos a apresentação, então vamos diretamente as perguntas e respostas.

Orador A: Muito bem. Iniciaremos agora a sessão de perguntas e respostas para investidores e analistas. Caso haja alguma pergunta, por favor, digite asterisco nove. A primeira pergunta será do senhor Roberto Vaishman do Bradesco BB.

Orador C: Bom dia, obrigado pelo call e pelas perguntas, do nosso lado aqui temos duas perguntas, a primeira em relação à junção do [inint] [00:03:52:5], queremos entender, [inint] [00:03:55:9] um pouco mais quanto que isso gera de despesa por tri e se o fechamento desses campi o que gera de eficiência em termos de despesa, que já foi capturado tudo nesse tri e ainda em cima disso a segunda pergunta, tem mais fechamento de campi previsto para este ano e para dois mil e vinte? As despesas não recorrentes referentes a estes quatro campi, isso já foi totalmente capturado nesse três q ou têm coisa por vir no quarto trimestre? Obrigado.

Orador D: Obrigado Roberto pelas perguntas. André Tavares falando. Com relação à junção dos quatro campi, temos uma expectativa de que isso traga um ganho eficiente anualizado em torno de quatro milhões aproximadamente e logicamente nós estamos em busca de uma avaliação permanente de olhar o [inint] [00:05:08:9] das unidades, essas quatro unidades inclusive foram feitas a junção com a perda praticamente nenhuma de alunos porque foram em localidades onde tínhamos outros campi próximos e conseguimos fazer uma realocação destes alunos praticamente sem qualquer perda, tanto ocorreu em Catalão com em Uberlândia e Jaraguá e também Belo Horizonte beirando um conceito de cidade universitária que criamos nas quatro unidades que estão operando lá na região metropolitana de Belo Horizonte, então nós estamos em permanente reavaliação desse nicho de campi, no momento não temos

nenhuma notícia, nenhuma decisão tomada acerca de fechamento ou manutenção de nenhum campi adicional, como disse, estamos sempre reavaliando. Com relação a impacto dos não recorrentes desse fechamento dos campi já estão praticamente capturados no [inint] [00:06:24:4] se ficou alguma coisa para o quarto que, vai ficar alguma coisa muito residual, acredito que muito próximo de zero, que não terá praticamente nenhum impacto, praticamente cem por cento desses curtos não recorrentes, dessas despesas não recorrentes já estão refletidas no resultado que reportamos agora no três t.

Orador B: Roberto, Marcelo. Tem um movimento que deve vir agora no quarto trimestre que é um movimento de concentração da operação do UNIBH em Belo Horizonte para o Buritis, então nós concentramos toda operação do IBH em um espaço físico diferenciado que o espaço físico do campus Buritis, anunciamos publicamente esse movimento agora, então tem isso que também vai acontecer, mas fora isso [inint] [00:07:17:9] a eventuais [inint] [00:07:20:7] que venham nesse sentido também, mas a grosso modo, foram essas mudanças.

Orador C: Muito claro. Obrigado.

Orador A: A próxima pergunta será do Thiago Bertolucci do Goldman Sax.

Orador E: Bom dia. Obrigado por pegarem as nossas perguntas, temos duas. A primeira com relação à margem operacional da graduação, todos os blocos de unidades estão em clara aceleração de rentabilidade e inclusive o grupo de unidades legadas, o quanto disso já é o E2A e aproveitando o tema, em que ponto vocês estão no ciclo de implantação do modelo? A segunda pergunta é em relação à unidade de negócios dois, outros negócios, essa frente de negócios teve um forte desempenho de receita no tri, eu queria que vocês comentassem um pouco a respeito dos principais eventos que aconteceram no trimestre. Obrigado.

Orador C: Obrigado Thiago. Realmente a gente tem visto uma aceleração da nossa margem operacional na graduação, nesse terceiro trimestre tivemos uma aceleração também na operação base, no bloco que chamamos de operação base mesmo a receita não tendo o crescimento tão forte nesse bloco, mas tem sim e algum ganho dessa margem operacional vem sim de ganho de eficiência que temos obtido a partir da implementação do E2A que foi implantado no início de dois mil e dezoito, vamos agora para o final do segundo ano de implementação, início do terceiro ano e na verdade esperamos uma aceleração desse ganho a partir do próximo e a partir do terceiro ano nos cursos que têm quatro anos de duração e a partir do quarto ano nos cursos que têm cinco anos de duração é aonde temos o maior ganho de eficiência do modelo, então deveremos ver uma aceleração desse ganho operacional em dois mil e vinte e especialmente em dois mil e vinte e um, o efeito do E2A nesse ganho de dois mil e dezenove ainda é pequeno em comparação ao que a gente espera nos próximos anos, a maior parte desse ganho operacional vem de reestruturações na área de apoio acadêmico que temos empreendido nesses últimos períodos. A aceleração de receita de outros negócios está quase caracterizada pela aceleração, pelo [inint] [00:10:38:4] de crescimento da EBRADE e da HFMU, a EBRADE vem com um desempenho muito forte, vem tendo um sucesso bastante grande, a nossa proposta de pós-graduação cem por cento on-line, com qualidade, o mercado vem aceitando muito bem e ela vem crescendo inclusive acima das

nossas projeções iniciais e a HFMU que é exatamente a mesma proposta da EBRADE para a área de gestão usando todo o conteúdo acumulado e valioso ao longo da existência da HFM, também apesar de estar ainda no início também tem tido uma aceitação muito boa, então praticamente a totalidade do crescimento nesse bloco está vindo desses dois negócios de pós-graduação on-line.

Orador E: Está claro, se vocês me permitem um último follow-up, pelo o que eu entendi dessa resposta nesse bloco de outros negócios, não tem nenhum evento sazonal nesse terceiro tri, faz sentido pensar nesse nível como normalizado daqui para frente? Falando em receita.

Orador C: Não, acho que não, acho que ainda temos [inint] [00:11:58:1] iniciando esse processo e EBRADE também está ainda rampando, então ainda acreditamos que no próximo ano deveremos ver um crescimento bastante forte ainda na receita desse segmento.

Orador B: E tem a sazonalidade da HSM, o principal evento da HSM é o expo que aconteceu a semana passada, então tem também essa sazonalidade que não deveria ser desconsiderada.

Orador E: Claro. Obrigado pelas respostas.

Orador A: A próxima pergunta do Samuel Alves do BTG Pactual.

Orador F: Bom dia. Apenas uma pergunta sobre ticket médio, a gente notou o ticket médio melhorando, você já até fazem menção no [inint] [00:12:51:6] ingressante melhorando também, queria que vocês pudessem dar um pouquinho mais de detalhes sobre isso, vocês falam de melhoria de mix também, se pudessem quebrar o ticket médio da base, do ponto que foi melhoria mesmo de preço do ingressante e quanto que foi o efeito mix mesmo do todo, só para entender as razões do ticket médio ter melhorado. Obrigado.

Orador C: Obrigado Samuel, acho que é importante, vou pedir depois até ao Marcelo para falar um pouquinho mais sobre as rotinas de gestão que implementamos na companhia a respeito do ticket, mas acho que é importante dizer que nós comemoramos bastante o fato de nos últimos quatro anos a gente ter conseguido nesse [inint] [00:13:42:4] do segundo semestre afora de dois mil e dezenove ter sido o primeiro ano que a gente conseguiu um crescimento de ticket e não foi um crescimento trivial, foi um crescimento de double digit no ticket do ingressante, dito isso, é importante ressaltar que é apenas o começo dessa jornada, o nosso ticket médio da base ainda continua pressionado especialmente porque esse [inint] [00:14:11:1] apesar do forte desempenho que a gente teve no crescimento do ticket esse intake representa só treze por cento da nossa base, então quando você olha para o ticket da base como um todo, tem duas vertentes, tem uma melhora de mix que você já comentou e já [inint] [00:14:30:7] especialmente com o ganho de representatividade dos custos relacionados à vertical de saúde e tem uma série de outras ações que a gente implementou aqui no management da companhia, vou pedir para o Marcelo comentar um pouco dessa dinâmica que a gente vem gerenciando o ticket.

Orador B: A gente tem insistindo muito na mudança cultural, ou seja, é importante crescer em retake, mas o mais importante no final do dia é crescer receita e receita passa por números de alunos e ticket, não é trivial, nós temos aí uma transformação digital acontecendo na

companhia a todo vapor e alguns dos [inint] [00:15:23:8] são dedicados exclusivamente a ferramenta de aplicação de bolsas e novas metodologias para que a gente possa cada vez mais ter uma aplicação individualizada das bolsas e temos bastante experiência [inint] [00:15:42:8] de meio de ano que [inint] [00:15:45:5] menor, aprendeu bastante e começou a colher resultado, acho muito importante, é um divisor de águas esse terceiro tri porque realmente mostra que nós escolhemos a análise pó receita e nós estamos começando a colher resultados nisso daí.

Orador F: Perfeito. Obrigado Marcelo. Bom dia a todos.

Orador A: A próxima pergunta é do senhor Marcelo Santos do [inint] [00:16:17:3]

Orador G: Bom dia a todos. São duas perguntas. A primeira voltando a essa questão do ticket que o Samuel tocou, apesar da pressão que vocês estão tendo no médio, ele já subiu ano contra ano nesse terceiro trimestre e aí tem essas novas iniciativas que o Marcelo citou de visualizar mais os pontos, então a gente pode esperar que daqui pra frente vamos ter expansões, talvez que essa subida seja sustentável, a gente possa ver até um pouco mais nos próximos trimestres ou teve alguma coisa um pouco [inint] [00:16:53:8] fez subir e deveria ser um pouco mais baixo, eu queria ter um pouco de visão porque parece que passou o divisor de água e agora a gente já deveria ver expansão. A segunda, um pouco da questão do [inint] [00:17:05:0] dos bens de eficiência, o que dá pra esperar em termos de margem para os próximos anos, principalmente dois mil e vinte, pelo o que entendo dois mil e vinte e vinte um deveria ser [inint] [00:17:17:6] então a gente deveria esperar uma expansão maior do que foi vista em dois mil e dezenove? Faz sentido?

Orador B: Eu acho que nós estamos diante de um turn point na questão do ticket, de fato até dois mil e quatorze nós não tínhamos uma área comercial estruturada, nossas marcas se vendiam por si só e com a mudança mercadológica, nós implementamos uma área comercial, implementamos controle e ferramentas de aplicação de ticket, fizemos benchmark com outros setores, vimos alguns benchmark muito interessantes de aplicações individualizadas de descontos, um exemplo são as aéreas, adaptamos isso ao nosso segmento e agora eu acho que nós estamos diante de um momento de realmente ter ferramentas de metodologia pra que a gente possa aplicar o ticket da maneira correta e possa realmente optar pelo ponto ótimo equilibrando número de alunos e ticket para que tenhamos a melhor receita ao máximo utilizada, então esse é o cenário que estamos trabalhando na companhia diuturnamente, então eu poderia dizer aqui que essa é uma preocupação, uma mudança cultural da companhia.

Orador D: Um ponto que eu adicionaria ao que o Marcelo Bueno está falando, reforçando o que ele disse a nossa busca não é pela melhoria de ticket ou volume, é pela melhoria da receita, encontrar o ponto ótimo entre esses dois drivers, então dependendo da dinâmica competitiva e da dinâmica lá da captação, do [inint] [00:19:06:1] de dois mil e vinte ponto um, do início do ano que é um intake mais relevante para a base do que o intake de dois mil e dezenove dois, é possível sim que a gente veja o crescimento do ticket ou também não porque vamos buscar exatamente esse ponto ótimo entre receita e volume e o ticket da base vai ser muito mais dependente do intake que vai ocorrer em dois mil e vinte agora no início do ano

do que foi em dois mil e dezenove. Um fato que é importante a gente ter em mente também é que como a evasão é mais concentrada nos semestres iniciais e a gente vem melhorando muito nesse quesito da evasão, isso no final das contas se você considerar que os alunos que entraram mais nos anos mais antigos, dois mil e quinze e dois mil e dezesseis, entraram com tickets um pouco mais altos, essa evasão acaba tendo um efeito positivo no mix e acaba elevando também o nosso ticket, então acho que o recado que fica é do ponto de vista da gestão nós chegamos a um turn point, do ponto de vista do número o que vamos buscar sempre é relação ótima entre volume e ticket, vendo a receita melhor possível e logicamente esses esforços dependem da dinâmica competitiva que veremos no intake de dois mil e vinte. E com relação ao [inint] [00:20:47:9] sua segunda pergunta, eu acho que talvez seja precipitado dar números e expectativa de margem ou de ganho até porque faz parte da nossa política não dar esse tipo de guiders, mas o que eu acho que podemos falar em termos qualitativos é de que a gente enxerga sim e mapeou uma aceleração do ganho de eficiência docente que a gente inclusive já vem experimentando neste ano, vejo uma aceleração desse ganho tanto para dois mil e vinte como para dois mil e vinte e um, então acredito que teremos boas notícias nesse campo pelo menos nos próximos dois anos.

Orador B: Nós continuamos firmes e focados em uma agenda de recuperação e recomposição de margens, parte dela [inint] [00:21:39:9] parte dela é amadurecimento [inint] [00:21:43:5] aquisições, parte dela é o Q2A amadurecendo também, parte dela é corte de despesa e simplificação da estrutura organizacional e para a recuperação de ticket, você soma tudo isso, nós temos que colocar a companhia nos patamares que nós achamos saudáveis demais.

Orador G: Está joia. Muito obrigado.

Orador A: A próxima pergunta será do senhor Bruno Jardim do Bank of America.

Orador H: Oi, bom dia a todos. Parabéns pelo resultado. Pergunta sobre MNA e [inint] [00:22:26:3] vocês comentam no realise que as oportunidades de MNA estão aumentando e vemos animar em um patamar de alavancagem ainda entre uma duas do [inint] [00:22:37:1] e que acho que não dá muito espaço para movimentos maiores de MNA somente com [inint] [00:22:47:3] que alternativas vocês consideram para capturar esse potencial de MNA que está aparecendo no setor?

Orador B: Obrigada pelas palavras carinhosas. Nós estamos focados em boas oportunidades, estamos vendo boas oportunidades no mercado, acho que temos um mandato do nosso conselho de acessar em um primeiro movimento o mercado de dívidas porque o mercado está bem líquido e essa companhia tem robustez para acessar dívida e ir até um patamar que a tire confortável de alavancagem, então esse é o movimento que está sendo implementado neste momento, então acessar o mercado de dívida até um patamar que a gente ache confortável e depois precisando um movimento de mercado [inint] [00:23:38:9] natural para a companhia e também que tem que endereçar e que dê [inint] [00:23:42:3] que quer se perenizar por longo prazo, então acho que esse é o movimento natural que nós estamos focados e empenhados para fazer e aproveitar as excelentes oportunidades de MNA que nós estamos vendo no mercado.

Orador H: Entendi. Nesse momento de follow-up na questão do ticket, vocês acham que há condições no vestibular do primeiro semestre para ter um ganho no ticket na mesma magnitude que vocês obtiveram agora no segundo semestre? Porque vai ficar um vestibular que às vezes têm características um pouco diferentes. Eu só queria que vocês comentassem esse ponto. Obrigado.

Orador B: Nós estamos trabalhando nesse sentido, Bruno, enxergando as principais prioridades do [inint] [00:24:24:2] ticket a patamares em relação saudáveis com os nossos posicionamentos de mercado para quem quer oferecer educação de qualidade com escala, nós estamos trabalhando nesse sentido, ainda é muito cedo pra falar, estão começando os processos de captação mas estamos trabalhando diuturnamente com nossas energias para que isso aconteça.

Orador H: Entendi, muito obrigado. Bom dia.

Orador A: A próxima pergunta será da Suzana Salaro do Itaú.

Orador I: Bom dia. Obrigada pessoal. Temos duas perguntas, primeiro falar um pouquinho, se vocês pudessem elaborar da iniciativa da taxa de retenção, temos visto que tem tido uma melhora significativa nesse semestre, esse é a primeira melhora, a gente deve continuar vendo uma tendência de melhora para frente com a continuação das iniciativas? A segunda pergunta é em relação à composição do intake, a gente viu agora que a composição do intake teve uma parcela significativa de financiamento quer pra valer ou quer o FIES, mas especificamente a nossa pergunta é, os alunos que estão pegando esse financiamento vocês notam que eles são mais sensíveis a financiamento do que a desconto, o que eu quero dizer com isso é, se não houvesse o FIES vocês teriam a opção de dar desconto a esse aluno ou esse aluno não teria interesse nessa modalidade? Obrigada.

Orador B: A questão da retenção, isso é um trabalho de longo prazo, a gente vem melhorando semestre após semestre, não foi uma questão e na minha perspectiva, na minha interpretação isso está ligado a melhoria de serviços, ou seja, está ligado a transformação digital que a Anima está fazendo há dois anos já, nossa leitura é que hoje o estudante não compara mais a prestação de serviços com a PUC, com Mackenzie e com as nossas marcas, ele compara com a UBER, com o Facebook, Amazon, então é pelo prestar um serviço desse tipo de prestação de serviço, isso é o que nossos [inint] [00:26:46:4] estão trabalhando e quando você começa a ter resultado eu acho que a evasão responde nesse sentido, esse é um aspecto que é importante a gente dar clareza, nosso modelo pelo tipo de evasão também vem cada vez mais se aperfeiçoando semestre a semestre tendo resultado, a equipe de atendimento ao aluno tem feito um trabalho brilhante mas também é um trabalho de formiguinha, então eu diria que isso aqui não é uma bala de prata nem uma iniciativa pontual não, isso é uma iniciativa de longo prazo, de uma somatória de iniciativas que como resultado vai melhorando a retenção semestre a semestre, perícia vai ser essa daí para a gente aperfeiçoando e fazer com que os alunos fiquem conosco cada vez mais.

Orador I: Só para conhecimento sobre a taxa de retenção, a questão dos serviços para os alunos, vocês têm alguma métrica tipo NPS, como que os alunos percebiam e como percebem

hoje a qualidade do serviço para a gente poder ir acompanhando a melhora?

Orador B: Temos várias métricas, vários QPIs que dá para vocês se debruçarem, para você ter uma ideia, rematrícula que era um processo muito traumático e é era um processo muito traumático em qualquer instituição de ensino, você imagine cento e vinte e cinco mil alunos querendo fazer a rematrícula no ao mesmo tempo, então um dos principais [inint] [00:28:16:9] nosso que é o renovar, tem QPIs claros de rematrícula com melhoria de NPS, melhorias de tempo de atendimento, melhoria de tempo de solução dos problemas, então dá para vocês debruçarem nisso aí sim, temos vários QPIs relacionados à prestação de serviços e já com essa outra lógica.

Orador D: O que diz respeito à segunda pergunta de financiamento, acredito que a gente também segue em uma lógica bastante sustentável se a gente comparar o nosso intake de dois mil e dezenove dois com o intake comparável de dois mil e dezoito dois, a gente saiu de setenta e três por cento de alunos totalmente [inint] [00:29:04:1] para setenta e um por cento, foi uma diferença de apenas dois pontos percentuais e vimos sim um aumento da captação de FIES muito mais por conta de uma melhor composição dos nossos cursos e do melhor atendimento do FIES às regiões onde a gente tá situado, então nós estamos mantendo nossa cabeça com relação a financiamento, sem operação com financiamento próprio usando o FIES e usando pra valer, mas continuamos firme em aproximadamente três quartos e no início do ano geralmente mais de oitenta por cento da nossa captação vinda totalmente de alunos cem por cento pagantes, então não acreditamos que isso tenha tido ou deverá ter qualquer impacto mais relevante no nosso intake nem nesse nem daqui para frente.

Orador I: Então se eu entendi direito a política de desconto de vocês permanece inalterada, é isso, não é?

Orador D: Não, a gente falou bastante quando falamos sobre o ticket, falamos bastante de como temos evoluído no controle granular e personalizado dessa questão dos descontos, em termos de política mais geral, a gente não tem grandes mudanças, mas do ponto de vista da gestão há mudanças muito relevantes.

Orador I: Mais granularizado. Entendi.

Orador B: Primeiro Suzana, estamos abolindo o termo desconto, bolsa, cada vez mais bolsa, bolsas ao máximo ligadas a mérito, ou seja, bolsas meritocráticas, nós já comprovamos aqui no nosso núcleo de data site, quando melhor vai o aluno academicamente melhor pagador ele é, [inint] [00:31:05:1] bolsas, bolsas meritocráticas, você também, a questão do financiamento, não acreditamos em uma bala de prata ou será, agora tudo é FIES, não FIES, ou seja, tem que várias iniciativas de financiamentos que possam atender e endereçar a questão do acesso.

Orador I: Perfeito. Está claro, obrigada.

Orador A: Não havendo mais perguntas passamos então a palavra ao senhor Marcelo Batistela Bueno para as considerações finais.



Orador B: Eu queria encerrar agradecendo e parabenizando a toda equipe da anima pelo resultado desse tri, isso aqui comprova que estamos no caminho certo, vamos continuar focados em recuperação [inint] [00:32:34:7] de imagem, focar em entregar educação de qualidade para o maior número de pessoas, crescer a companhia de forma saudável e atingir a nossa missão de transformar o país pela educação. Muito obrigado pelo tempo de cada um de vocês e até a próxima.

Orador A: Assim a teleconferência da Anima está encerrada. Agradecemos a participação de todos e tenham um excelente dia.