



## Transcrição da Teleconferência de Resultados do 1T21

### Hapvida (HAPV3)

**Operadora:** Bom dia. Sejam bem-vindos à teleconferência do Hapvida referente aos resultados do 1º Trimestre de 2021. Estarão presentes os senhores:

- Jorge Pinheiro, Diretor-Presidente,
- Mauricio Teixeira, Diretor Vice-Presidente Financeiro e de Relações com Investidores, e
- Guilherme Nahuz, Diretor de Relações com Investidores e Sustentabilidade.

Informamos que este evento será gravado e que durante a apresentação da empresa todos os participantes estarão apenas ouvindo a teleconferência. Em seguida, iniciaremos a sessão de perguntas e respostas apenas para analistas e investidores, quando mais instruções serão fornecidas. Caso alguém necessite de assistência durante a teleconferência, por favor, solicite a ajuda de um operador digitando asterisco zero (\*0).

O áudio está sendo apresentado simultaneamente na Internet – no endereço <https://ri.hapvida.com.br>.

Gostaríamos de esclarecer também que eventuais declarações que possam ser feitas durante essa teleconferência, relativas às perspectivas de negócios do Hapvida, projeções e metas operacionais e financeiras, constituem-se em crenças e premissas da diretoria da Companhia, bem como em informações atualmente disponíveis. 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, da indústria e outros fatores operacionais podem afetar o desempenho futuro do Hapvida e conduzir a resultados que diferem, materialmente, daqueles expressos em tais condições futuras.

Lembramos que para aqueles que estão nos acompanhando pelo *webcast*, a apresentação que aparece na sua tela não muda de um *slide* para o outro de forma automática. O usuário precisa usar as teclas de navegação logo abaixo da apresentação.

Agora, gostaríamos de passar a palavra ao Sr. Jorge, que iniciará a apresentação. Por favor, Sr. Jorge, pode prosseguir.

**Sr. Jorge Pinheiro:** Bom dia a todos e muito obrigado mais uma vez por participarem da nossa teleconferência. É com enorme satisfação que apresentamos ao mercado os resultados do Hapvida referentes ao 1T21.



Começando pelo **slide 2**, vou dar um apanhado geral dos principais destaques dos primeiros meses do ano de 2021. O 1T21 foi mais um período em que nossa disciplina operacional e a forte execução dos nossos times estiveram em evidência. Estamos muito contentes em entregar um trimestre com crescimento de receita, de beneficiários e de lucro, e uma sinistralidade bastante controlada, considerando o ambiente desafiador em que estamos.

O início de 21 foi marcado pelo agravamento da pandemia no Brasil, com o aparecimento de novas cepas, ou novas avaliações do vírus, mais agressivas e transmissíveis do que a anterior, e que atingiu um número maior de pessoas. Com isso, nossas unidades assistenciais foram impactadas por um maior volume de atendimento e internações relacionadas à COVID-19.

Os resultados que estamos apresentando comprovam toda a experiência e resiliência do Hapvida, assim como a força do nosso modelo de negócio. Realizamos fortes investimentos em proteção, reforço de estruturas, compra de materiais e medicamentos e logística. Fomos muito ágeis no redimensionamento da rede própria de atendimento para nos adequarmos à forte demanda, adicionando mais de 800 leitos desde o início do ano.

Essa flexibilidade é uma das fortalezas que temos aqui na Hapvida do nosso modelo de negócio. Mais uma vez, todos os nossos profissionais de saúde envolvidos no combate à pandemia foram guerreiros. Aproveito e reforço meu agradecimento a todos vocês, que estiveram e permanecem na linha de frente e também a todos que estão na retaguarda, e que no meio de tantas incertezas seguem em frente todos os dias. O Hapvida é muito, muito grato a todos vocês. Não teríamos um desempenho desse nível sem o compromisso incondicional de nossos mais de 36.000 colaboradores e dos 30.000 profissionais de saúde. Obrigado e parabéns pelo trabalho espetacular.

Vamos agora aos nossos destaques financeiros do 1T21, que estão apresentados no **slide 3**: receita líquida de R\$ 2,3 bilhões com crescimento de 11,8% na comparação com mesmo trimestre do ano anterior, por conta da adição de 477.000 beneficiários de saúde e odonto, e pelo aumento dos tíquetes médios.

Mesmo com forte impacto de maiores atendimento relacionados à COVID, a não suspensão dos procedimentos eletivos e ainda consolidando mais de 1 milhão de vidas de empresas adquiridas que operavam com sinistralidade muito maior que a nossa, a gente apresentou sinistralidade caixa bastante controlada de 61,1%. Estamos muito contentes com esse desempenho.

As despesas com vendas foram de 6,2% da receita e as despesas administrativas excluindo depreciação e amortização foram de 10% da receita, índices muito favoráveis também.

Com isso, nosso Ebitda atingiu R\$ 466,8 milhões no 1T, mantendo um patamar superior a 20%.

Passando para o **slide 4**, finalizamos o trimestre com o total de 457 unidades assistenciais entre hospitais, prontos-atendimentos, clínicas e unidades de diagnóstico. Além disso, temos hoje 8 hospitais em diferentes fases, alguns ainda em planejamento, outros em avançado estágio de construção.



Encerramos o trimestre com 3.876 leitos. São 1.122 leitos a mais que no mesmo período do ano anterior. Nesse trimestre disponibilizamos 1.567 leitos apenas para o tratamento da COVID. O aumento de 803 leitos na comparação com o 4T20 foi basicamente o resultado da expansão de leitos por conta da pandemia. Permanecemos engajados no dimensionamento ideal da nossa rede assistencial própria, que nos permite alcançar ganhos na verticalização de gastos médicos.

Em abril de 2021 inauguramos o novo hospital de Maceió que conta com completo atendimento de urgência e emergência adulto, pediátrica e obstétrica, além de unidade de diagnóstico e imagem. Nossos investimentos em infraestrutura têm buscado a consolidação, inclusive aumentando a oferta de serviços de saúde com unidades mais amplas e de maior complexidade.

Na frente inorgânica concluímos em fevereiro a transferência das carteiras de beneficiários das operadoras Samed e Plamheg, ambas em Goiás, que passarão a fazer parte do Hapvida adicionando ao nosso portfólio cerca de 30.000 clientes.

Outro grande passo que foi dado e que vale a pena mencionar separadamente aqui no **slide 5** foi o avanço de mais uma etapa no cronograma da operação de combinação de negócios entre a Hapvida e a GNDI. No dia 29 de março de 2021 ocorreram as assembleias gerais extraordinárias, e os acionistas das duas companhias aprovaram amplamente a operação e o momento histórico para o setor de saúde brasileiro.

A possibilidade de proporcionar às pessoas saúde de alta qualidade a um custo acessível é bastante consistente com os tempos em que vivemos, e continuará a ser o propósito que norteará a companhia combinada. A operação aguarda ainda as aprovações regulatórias.

No **slide 6** falamos um pouco de inovação e ASG. Nós consideramos inovação como um tema de grande importância aqui no Hapvida, e entendemos que pode ser uma ferramenta de transformação da sociedade. E é por isso que a Maida.Heath, a *health tech* do sistema Hapvida, está patrocinando a instalação do centro de pesquisa aplicada e inteligência artificial na Universidade Federal

do Ceará. O centro tem como objetivo desenvolver projetos na área de saúde envolvendo Internet das coisas, *big data* e transformação digital voltados para o diagnóstico, prevenção e terapêutica de baixo custo.

Já a nossa plataforma de telemedicina, que agora conta com reconhecimento facial de rosto vivo, está realizando mais de 85.000 consultas/mês. Esse número, para vocês terem uma ideia do tamanho, é de cerca de 3x a quantidade de consultas realizadas por nossa maior estrutura física que é o Hospital Antônio Prudente, em Fortaleza.

Já na agenda de sustentabilidade seguimos avançando. Assumimos alguns compromissos públicos mundiais com o intuito de reunir esforços para colocar em prática compromissos relacionados ao respeito e à promoção da inclusão e diversidade. Nosso planejamento estratégico de sustentabilidade aqui no Hapvida já se encontra na etapa de priorização dos planos estratégicos e definição dos indicadores de sustentabilidade. Nas próximas semanas publicaremos nosso relatório anual de sustentabilidade do ano de 2020, com muitas novidades. Entendemos que o



Hapvida está no começo de uma jornada, e temos convicção que o avanço da agenda ASG é necessário para a sustentabilidade do nosso negócio.

Por fim, já em abril concluímos com sucesso nossa segunda oferta, operação conhecida por *follow-on*. Recursos da ordem de R\$ 2 bilhões entraram no caixa da companhia, e serão destinados para o fortalecimento das estruturas assistenciais próprias e da companhia recém-adquirida.

Também permanecemos muito focados em aquisições, acreditando na consolidação do mercado brasileiro. Temos um *pipeline* robusto de ativos em prospecção em diferentes fases. Boa parte da destinação dos recursos desse *follow-on* será direcionada a novas aquisições.

Outro fato importante é que nossos números consolidados de atendimentos e internações relacionados à pandemia já passaram a mostrar tendência decrescente, e vão ser apresentados mais para frente. Além disso, com o avanço das campanhas de vacinação estamos esperançosos de que não teremos uma terceira onda aqui no Brasil. Continuamos firmes, engajados e incansáveis para prestarmos os serviços que nossos usuários merecem, e tenho certeza de que nossa empresa está fortalecida e preparada para aproveitar todas as oportunidades que venham a surgir.

Bem, dito isso gostaria de passar a palavra para o nosso vice-presidente financeiro e de relação com investidores, o Maurício Teixeira, que vai detalhar um pouco mais os números do trimestre e na sequência seguiremos com a sessão de perguntas e respostas.

Por favor Maurício, obrigado.

**Sr. Maurício Teixeira:** Muito obrigado Jorge e bom dia a todos. Passando para o **slide 7** podemos ver que o número de beneficiários de planos de saúde apresentou crescimento de 5,5% na comparação com mesmo período do ano anterior, influenciado pela entrada de 76.000 beneficiários provenientes da Medical e 52.000 provenientes do Grupo São José.

Também foi concluída nesse tri a transferência das carteiras de beneficiários das operadoras Samed e Plamheg, adicionando ao nosso portfólio cerca de 30.000 vidas.

Além disso, houve crescimento orgânico em 61.000 beneficiários das operadoras Hapvida combinada com um América e redução de 14.000 vidas na São Francisco com RM.

O número de beneficiários de planos odonto apresentou crescimento de 9,9% na comparação com mesmo período do ano anterior. De forma orgânica houve aumento de 135.000 vidas em planos individuais e de 143.000 vidas em planos coletivos.

A partir do 1T21 passamos a incluir beneficiários que possuíam cobertura assistencial odontológica, mas que eram contados como vidas apenas em saúde em função da formatação comercial e do produto combo na época. Houve também uma mudança na formatação do atendimento odontológico do cliente, que passou a ter contrato com características de prestação de serviço por tabela de preço fixo, e não mais por



cobertura contratual. O efeito líquido desses dois movimentos foi adição à nossa base de 144.000 vidas.

Podemos ver também ao lado direito da página a evolução da média de beneficiários em cada trimestre, valores que são utilizados para o cálculo do tíquete médio.

No **slide 8** apresentamos o tíquete médio mensal de saúde e odonto. O tíquete médio de saúde cresceu 6,8% em relação ao 1T20, principalmente em função das novas vendas, dos reajustes dos contratos existentes e da entrada de beneficiários da Medical e do grupo São José, que possuem tíquetes médios maiores.

O tíquete médio no segmento odonto apresentou uma queda de 0,7% na comparação com mesmo período do ano anterior, em virtude de um menor tíquete médio em todas as operadoras, com exceção da São Francisco, que apresentou crescimento de 1,3% em relação ao 1T do ano passado.

No **slide 9** podemos ver a receita líquida, que cresceu 11,8% no 1T21 quando comparado ao mesmo período do ano passado, influenciado principalmente pelo aumento orgânico de 318.000 vidas na base de beneficiários de saúde e odonto; também pelo aumento de 6,8% no tíquete médio de saúde, reflexo do reajuste de preços implementado nos contratos existentes e das novas vendas; e além disso pela receita das aquisições consolidadas de 2020, sendo 45,7

milhões da Medical e 46,1 milhões do Grupo São José, e também aquisições consolidadas já no 1T21, como 13,6 mil vidas da Samed e 15,5 mil vidas da Plamheg.

No **slide 10** vamos falar um pouco sobre o cenário da COVID-19 na companhia desde o início da pandemia. Dessa forma conseguimos fazer um link com o impacto na sinistralidade.

Na primeira onda, que teve seu pico em maio de 2020, de acordo com as recomendações da OMS e dos órgãos de saúde foram suspensos, entre os meses de março e maio de 2020, todos os atendimentos eletivos. Esse fato é, combinado com as medidas de distanciamento social, ocasionou uma queda significativa na demanda por serviços médicos no período. Portanto, todo o volume ocasionado pela COVID-19 em nossas unidades assistenciais na primeira onda da pandemia foi mais que compensado pela suspensão dos atendimentos eletivos.

Contudo, como o avanço da pandemia no final de 2020 podemos perceber um aumento significativo nas internações ocasionadas no 1T21, atingindo o pico no meio de março, com 237 internações em um único dia, volume esse 32% superior ao pico anterior.

Isso ocasionou uma demanda maior por serviços médicos, que já vinham em um nível histórico de utilização pré-pandemia em virtude das flexibilizações governamentais e da não suspensão dos procedimentos eletivos.

No **slide 11** demonstramos no gráfico superior a composição da sinistralidade. Podemos ver que a sinistralidade caixa no 1T21 foi de 61,1% com aumento de 5,3 p.p. em virtude principalmente da segunda onda, com impacto de R\$ 85 milhões.



Além disso, temos impacto do maior patamar de sinistro das empresas adquiridas, que pondera o percentual para cima, enquanto não concluímos nossos planos de integração para redução da sinistralidade para nossos patamares.

O índice de sinistralidade total foi de 65,5% no 1T21, um aumento de 3,9 p.p. contra o 1T20. Houve redução da provisão de ressarcimento ao SUS e reversão de PEONA em virtude da redução dos procedimentos eletivos na rede credenciada, por conta da segunda onda da pandemia COVID-19.

Adicionalmente, continuamos apresentando ganhos de eficiência operacional em função dos projetos de gestão de sinistro.

Conseguimos alcançar aumento de verticalização, com acréscimo de 1,9 p.p. no volume de atendimentos realizados na rede própria no 1T quando comparado com o ano de 2020.

No **slide 12** podemos ver o detalhamento da provisão de ressarcimento ao SUS. No 1T21 a ANS manteve o processo de regularização do fluxo de envio de cobranças. O impacto líquido das diversas provisões do SUS foi de R\$ 71 milhões no sinistro. Apesar da recepção do novo lote de ABI e do aumento do percentual histórico de cobrança, que é calculado e enviado pela ANS, a provisão de ABI sofreu mais reversões do que constituições no trimestre, devido à aceleração do recebimento de RUs, o que causou um aumento da provisão nessa rubrica de RUs.

No **slide 13** mostramos que o percentual de representatividade do valor da provisão de ressarcimento ao SUS vem caindo em relação ao sinistro total da companhia. Foi calculado usando o valor da ABI e dividindo pelo trimestre ao qual ela faz referência. A queda sequencial nesse índice mostra o resultado das iniciativas de redução desse tipo de sinistro.

No **slide 14** podemos ver as nossas despesas operacionais, que apresentaram redução em relação ao 1T20. O índice de despesas de vendas foi 6,2% no 1T deste ano, uma redução de 1,2 p.p. na comparação com 2020. A redução ocorreu principalmente pela alavancagem operacional e pelo menor nível de inadimplência, causando redução de PDD da ordem de R\$ 12,4 milhões. Houve também menores despesas diferidas de comissões em virtude do aumento do prazo médio de permanência dos contratos, sendo um mês e individual e dois meses no contrato corporativo, com impacto positivo de R\$ 10,5 milhões.

Adicionalmente, as empresas recém-adquiridas operam com índice de despesa de vendas menor que o Hapvida. O índice de despesas administrativas foi de 10% no 1T21, em linha com o período comparativo.

No **slide 15** podemos ver o Ebitda de R\$ 467 milhões no 1T, em linha com o mesmo período do ano passado. Chamo a atenção para a margem Ebitda de 20,1%, em linha com nosso objetivo estratégico mesmo em um trimestre fortemente impactado pela pandemia.

O lucro líquido ex-mais-valia totalizou aproximadamente R\$ 300 milhões nesse trimestre com aumento de 14% na comparação com 2020, impactado principalmente pela manutenção do Ebitda mesmo em cenário afetado pela pandemia, um menor





patamar de despesa financeira líquida e pela diminuição da alíquota efetiva de imposto de renda, em função do aumento do patamar de dedutibilidade das amortizações de ágio das aquisições.

No último *slide*, o **slide 16**, podemos ver o fluxo de caixa. A geração de caixa livre ex-aquisições foi de R\$ 343 milhões nesse trimestre. A redução de 62 milhões em relação ao ano passado se deve basicamente ao CapEx de R\$ 134 milhões investido na expansão da estrutura de rede própria.

Ficamos agora à disposição de vocês para a sessão de perguntas e respostas.

### **Sessão de Perguntas e Respostas**

**Operadora:** Iniciaremos agora a sessão de perguntas e respostas apenas para investidores e analistas. Caso haja alguma pergunta e por favor digitem asterisco um. Se a sua pergunta foi respondida você pode sair da fila ditando a tecla asterisco dois.

As perguntas serão atendidas na ordem em que são recebidas. Solicitamos a gentileza de tirarem o fone do gancho ao efetuarem a pergunta. Dessa forma uma ótima qualidade de som será oferecida. Por favor aguardem enquanto coletamos as perguntas.

Nossa primeira pergunta é de Vinicius Ribeiro, UBS. Pode prosseguir.

**Sr. Vinicius Ribeiro:** Pessoal, bom dia a todos e obrigado por pegarem minha pergunta. Dois tópicos que a gente queria explorar aqui: então primeiro é um pouco a dinâmica competitiva para os próximos trimestres. Então no corporativo tirando a questão macro e outras variáveis mais exógenas, quais são as tendências de competição que vocês estão observando em cada região e se a gente deveria ver alguma mudança significativa versus os últimos tris para ter uma aceleração nos *net adds*.

E para o individual que tipo de iniciativa vocês podem adotar para de alguma maneira atenuar o impacto do reajuste possivelmente negativo, já que os concorrentes também devem estar numa situação um pouco mais pressionada? Seria minha primeira pergunta.

E a segunda pergunta um pouco mais específica sobre o resultado: eu queria explorar um pouquinho mais, se possível, o comentário do Jorge no início do *call* sobre a flexibilidade operacional. Esse trimestre tem uma natureza muito não recorrente, com dispersão muito grande entre os vários *players*, operadores de saúde, em quais vocês, a exposição da região norte de alguma maneira talvez tenha deslocado a demanda de COVID para o 4T e apresente necessidades menores também talvez tenha contribuído.

Mas quais outras características específicas do modelo de negócio que fossem menos impactado do que o futuro sócio de vocês, mesmo com uma expansão de leitos menor? Eu sei que talvez foge um pouco do escopo desses *calls*, mas acho que é uma boa oportunidade para a gente ganhar um entendimento mais detalhados do modelo de negócio, e até das potenciais sinergias advindas da fusão. É isso pessoal, obrigado.



**Sr. Jorge:** Oi Vinicius bom dia, obrigado pela tua pergunta, pelas ótimas perguntas na verdade. Do ponto de vista de competição a gente enxerga na verdade que o Brasil vem consolidando cada vez mais. Então no passado a gente tinha mais de 2000 operadora, hoje são 600 e poucas operadoras no

Brasil - e isso é importante que seja assim, que o Brasil tenha operadoras fortes, que deem garantias assistenciais a seus usuários, um mercado maduro.

Então a gente enxerga hoje um ambiente de competição muito maior vindo da área hospitalar do que propriamente dito na área de operadoras. Então a gente vê sim alguns *players* locais, que atuam em algumas poucas regiões com tendência um pouco mais agressiva de atuar. A gente tem muita dúvida da sustentabilidade quando *players* conseguem ser um pouco mais agressivos localmente.

Mas de maneira geral eu estou muito confiante no nosso modelo de negócio, e aqui mais uma vez é provado isso, a gente reportando resultados tão sólidos. Os números que a gente apresenta da pandemia aqui no 1T são muito impactantes - vocês viram no gráfico - mas mesmo assim considerando que a gente trouxe um milhão duzentas e poucas mil novas vidas com sinistralidade mais de 80%, essas novas vidas em pouquíssimo tempo, e sofrendo duramente os impactos dessa pandemia, nosso modelo de negócio permitiu que a gente mantivesse quase que estabilidade, variação muito pequena na nossa sinistralidade.

Isso tudo permite que a gente tenha um poder muito grande comercial e vai nos garantir a manutenção de crescimento orgânico, vai nos garantir a competitividade comercial, que é muito em linha com a missão da nossa empresa, que é de dar acesso às pessoas a um produto de muita qualidade - mas sempre pensando na realidade financeira das famílias e das empresas.

Então eu vejo daqui para frente que a empresa, passado o 1T que normalmente é mais morno historicamente para nós, e também passando essa segunda onda que faz com que o mercado ele fique menos aquecido porque muitas empresas estão fechadas e não há contratação, assim como aconteceu no ano passado, que logo depois da pandemia gente fez um crescimento espetacular no 4T, a gente foi responsável por boa parte do crescimento no Brasil. Eu acredito que esse ano também assim será com o arrefecimento que a gente já vê da doença e a nossa competitividade, nosso poder de negócio, vai nos permitir continuar ganhando *share* organicamente.

Do ponto de vista de flexibilidade operacional isso reflete uma série de decisões estratégicas que a gente tomou e vem tomando - não de hoje, já historicamente. A nossa empresa tem unidades próprias em toda a região estratégica que permite a ampliação numa velocidade muito grande. A nossa empresa tem uma expertise fabuloso, que nos permite ampliar, deslocar recursos, a contratação de pessoas, tem uma operação logística muito bem desenhada - e toda essa agilidade faz com que a gente não precise de uma maneira importante contar com recursos de terceiros.

A gente só tem contado mais com terceiros naquelas adquiridas, que ainda estão em processo de amadurecimento. Isso é natural, a gente que está





implantando novas unidades, construindo hospitais, então nessas situações a gente conta muito com recursos de terceiros, que impactam mais a inflação médica. Dado esse nosso modelo de negócio com ampla rede própria e ainda com capacidade de ampliação dentro da própria rede própria, faz com que a gente consiga reduzir e amortecer de uma maneira única impactos de alteração em volumetria assistencial.

Então a gente está bem confiante, bem confiante de que a gente tem boas chances de continuar ganhando *share* dada a fortaleza do nosso modelo.

**Sr. Vinicius:** Perfeito Jorge obrigado, obrigado pela resposta. A gente ia perguntar do individual, mas vou deixar para os colegas perguntarem, obrigado.

**Operadora:** Nossa próxima pergunta é de Ricardo Boiati, Banco Safra.

**Sr. Ricardo Boiati:** (inaudível 31:35) era uma das perguntas aqui que eu tinha, a expectativa de vocês com relação ao reajuste de planos individuais, o próximo reajuste, qual a visão de vocês, se pode de fato ser um ajuste negativo e de que maneira isso impactaria a operação da companhia, essa a primeira pergunta.

E a segunda pergunta com relação ao processo futuro de M&A, de novas aquisições. Eu queria entender se vocês estão percebendo algum tipo de inflação de ativos, seja para a aquisição de operadoras ou seja para aquisição de ativos hospitalares, se por conta da competição maior, de *players* capitalizados, enfim, se tem algum tipo de inflação perceptível, relevante de possíveis aquisições. São essas as duas perguntas, obrigado.

**Sr. Jorge:** Oi Ricardo obrigado. Respondendo sobre planos individuais, esse tema vem sendo endereçado pela nossa associação - Abramge, associação das empresas de medicina de grupo, mas é algo que a gente já previa e já forçou e planejou para esse ano que a gente não teria expectativa de recomposição de preço em planos individuais, pela decisão lá atrás no ano passado que a agência tomou de suspender procedimentos eletivos.

Mas não tem grande preocupação. É muito fácil de entender, porque se esse ano não vem reajuste, no ano que vem isso tudo vai ser compensado. E como empresa tem uma posição muito forte em caixa e tem, de novo reforçando nosso modelo de negócio, a gente consegue absorver muito mais do que o restante do mercado qualquer a variação em custo e receita, eu acho que é uma preocupação que não é muito grande para nós.

Agora eu reconheço que para operadoras de pequeno e médio porte, operadoras locais, isso deverá ser um desafio muito grande, e poderá fazer com que *players* menos capitalizados, com menos condições, sofram muito mais.

Bem, com relação à segunda pergunta sobre M&A não, a resposta é não. Não vejo muitas operadoras fazendo aquisições hoje no mercado, na verdade são pouquíssimas. Eu vejo na área hospitalar, sim, uma corrida por ativos, e os múltiplos têm crescido mais nessa área, que impacta muito pouco nosso processo de crescimento.



Você conhece bem, a gente gosta muito de crescer construindo hospitais, fazendo *retrofit* de hospitais, e raramente a gente compra um hospital de mercado pagando múltiplos altos; e nesse lado sim eu vejo uma pressão por múltiplos dado que há vários competidores interessados por bons ativos. Então não vejo uma preocupação do nosso lado. Nunca vi qualquer alteração em múltiplos porque são poucas as operadoras que têm condições, tem capacidade, tem expertise, tem estrutura, tem acesso a capital.

De fato temos know-how de fazer não só M&A, mas principalmente fazer o processo de integração que é muito complexo, então como são poucas eu não vejo uma pressão por múltiplos em operadoras.

**Sr. Ricardo:** Legal Dr. Jorge, muito obrigado.

**Operadora:** Nossa próxima pergunta é de Maurício Cepeda, Credit Suisse. Pode prosseguir Maurício.

**Sr. Maurício Cepeda:** Jorge, Maurício, Nahuz, bom dia, obrigado pelo espaço. Vou perguntar um pouco da parte comercial (inaudível 14:20) queria entender um pouco o que vocês estão sentindo no campo, se as empresas elas estão numa disposição de repensar seus planos, se estão sentindo e se alguma oportunidade de explorar algum desejo do mercado corporativo e também do individual...

**Sra. XXX:** Bom dia.

**Sr. Jorge:** Cepeda, desculpa te interromper mas o áudio está ruim, não sei se conseguir falar um pouco mais próximo do microfone talvez ajude.

**Sr. Maurício:** Tá bom, está melhor assim?

**Sr. Jorge:** Obrigado melhorou, obrigado, obrigado Cepeda.

**Sr. Maurício:** Tá bom, acho que é um problema aqui no meu telefone, vou falar um pouco mais alto. Um pouco sobre o ambiente comercial que vocês estão sentindo nas empresas, se elas têm, estão numa disposição de repensar planos de saúde, se vocês veem isso como oportunidade.

Também falar um pouco do plano individual, se os indivíduos ainda estão sensibilizados pela pandemia e estão buscando os planos individuais, o que vocês estão sentindo também.

E também perguntar sobre as eletivas, se ficou com algum *backlog* agora do 1T que vocês vão ter que endereçar para o resto do ano, obrigado.

**Sr. Jorge:** Legal Cepeda, agora ficou bem claro. Bem, com relação ao desejo do brasileiro de ter um plano de saúde, esse está cada vez maior, e a PDD que vocês viram que reduziu para nós mostra esse apreço que o usuário tem, esse reconhecimento que o usuário tem feito em ter um plano de saúde que ofereça totais condições.

Olha, essa segunda onda foi duríssima. Eu digo foi porque eu já vejo sinais claros de que ela está nos deixando graças a Deus e requereu muitos esforços, muito investimento, abertura de novas unidades. Contratamos mais de 3, 4.000 funcionários - não tenho aqui os números corretos, mais específicos - para atender durante essa



pandemia. A gente aprendeu com muita pontualidade, em nenhum momento faltou qualquer leito especializado em quaisquer das cidades em que a gente atua para nosso usuário.

Então pelo fato desse tema de saúde estar em todos os noticiários diariamente e de passar a ser uma parte fundamental do dia-a-dia do brasileiro e de qualquer pessoa do mundo todo, então essa ânsia, o desejo de ter um produto de saúde só aumenta cada vez mais.

Então vejo que com o retorno, com o retorno da economia, com a redução do número de casos, as possibilidades de venda são cada vez maiores, e os usuários têm cada vez se apegado mais, é o que a gente enxerga, aos nossos produtos, não só no varejo, em planos individuais. É claro que a economia precisa ajudar um pouco, e com a redução de casos a tendência é que isso naturalmente aconteça.

A gente já vê vários projetos saindo do papel, empresário já pensando em investir dado que a vacinação ganhando corpo e essa segunda onda nos deixa. Então eu vejo com muito otimismo a retomada da economia e cada vez a COVID representando menos, impactando menos as nossas vidas. Então canais individuais, varejo de uma maneira geral, eu vejo com muito bons olhos.

E pelo lado dos canais corporativos sim, grandes empresas a gente já tem contratos assinados que vão estar sob contrato no 2T e no 3T, a exemplo do que aconteceu fortemente no 4T do ano passado. Então eu estou muito otimista com o crescimento orgânico, que pode ser muito acentuado para uma retomada da economia.

Com relação a procedimentos eletivos você bem lembra que no ano passado a primeira onda a Agência determinou a suspensão de qualquer procedimento de natureza eletiva que poderia ser postergado. Então nesse rol estão as consultas, os exames e as internações cirúrgicas que não foram, por força dessa determinação da agência, entregues aos nossos usuários. Esse procedimento, esse *backlog* que foi construído lá atrás ele foi todo entregue no 3T e somente no 4T do ano passado.

Agora esse ano a agência então não se posicionou, deixou a cargo das operadoras que manuseassem conforme as suas decisões a própria realidade.

A nossa decisão interna foi de não suspensão de qualquer procedimento de consulta, de exames e cirurgias eletivas.

No entanto, durante o mês de março, em algumas cidades algumas secretarias de saúde dos estados determinaram a suspensão apenas de cirurgias eletivas. Então nós não temos qualquer *backlog* de consulta, não temos qualquer *backlog* de exames e nós temos um pouco de *backlog* de cirurgias eletivas, dado que em algumas das cidades nós já voltamos a fazer cirurgias eletivas. Então o *backlog* que nós temos é um *backlog* muito menos representativo do que foi aquele lá no início do ano passado, muito menos representativo - e a gente já voltou a fazer cirurgias em quase todas as cidades no Brasil.

**Sr. Maurício:** Perfeito, muito obrigado Sr. Jorge.

**Operadora:** Nossa próxima pergunta é de Samuel Alves, BTG Pactual. Pode prosseguir.



**Sr. Samuel Alves:** Bom dia Dr. Jorge, Maurício, Guilherme. Eu queria explorar dois temas por favor, o primeiro deles é sobre base de vidas. Eu queria entender se o número de CNPJs da companhia ele está em crescimento, ou seja, se a perda líquida de vidas no corporativo se ela seria mais adequadamente explicada pelas emissões dentro da base atual de clientes.

E um segundo tema que é sinistralidade ex-COVID. Mesmo num trimestre sem suspensão de procedimentos eletivos como vocês estavam comentando agora, chama a atenção a sinistralidade caixa ex-COVID subindo um pouco mais de 150 bps, mesmo com a consolidação de diversas aquisições nos últimos 15 meses.

Era mais para entender se vocês conseguem ver se a sinistralidade das adquiridas, se ela já está menor do que o ponto de partida delas quando reajustado por COVID. É isso, muito obrigado.

**Sr. Jorge:** Oi Samuel, tudo bem? Obrigado pelas suas perguntas. O áudio estava ruim, eu vou te responder. Se não conseguir, se não completar tua resposta você me faz alguma, você me lembra se eu deixei de responder tudo, tá?

Com relação à base de vidas a boa notícia é que a gente não vê empresas mais demitindo. As empresas ajustaram suas bases de funcionários e não houve mais redução no quadro de funcionários agora nessa última, de uma maneira geral nessa segunda onda, talvez por estarem já adequadas a um volume menor em função da pandemia e não ter fechado completamente durante esse período.

Isso nos traz uma boa expectativa de que com a vacinação, como falei, e com a retomada da economia, que a gente tenha um crescimento já contratado, de vidas já comissionadas e que a gente não tem mais despesas comerciais

quando as empresas voltarem a contratar as pessoas que tinham antes da primeira onda. Então a resposta é que não estão mais demitindo, e a expectativa é que volte a contratar com a retomada da economia.

Com relação à sinistralidade de adquiridas, essa é uma notícia maravilhosa que nós temos. A empresa se preparou para isso, a gente tem um time completo de integrações apartado de operações. Adicionalmente a isso, a área de operações reforçou, através de estruturas regionais, seus times para que a gente tivesse uma capacidade de fazer múltiplas integrações simultaneamente, e os resultados estão vindo não só em linha com o que a gente esperava, mas trazendo melhores resultados do que o que a gente previa.

Invariavelmente a gente tem conseguido reduzir todas, todas, todos os custos de empresas adquiridas. Só para dar um número bem impactante: se a gente fizesse a simples combinação de Hapvida, que gravita em torno de 60% de sinistralidade com suas 2.400.000 vidas; e somasse 1 milhão, duzentas e poucas mil vidas que vieram das adquiridas, a simples combinação traria uma sinistralidade resultante de 66, quase 66%. Veja que a gente entregou 61,1 de caixa, que é uma redução fortíssima.

Isso tudo se dá em função de todos os acompanhamentos personalizados, customizados de cada processo de integração - e a gente ainda tem muito por fazer. Várias empresas ainda não estão maduras porque tem um hospital construção, tem ambulatórios sendo implantados. A gente não implementou nossos sistemas ainda em todas as adquiridas, e você bem sabe que os sistemas trazem muita tecnologia



embarcada, protocolos, padronização, programas de prevenção etc., ou seja, o pacote de vidas adquiridas para dentro de casa tem a tendência sim de reduzir sinistralidade.

No entanto, novas empresas estarão entrando na nossa base. Nossa expectativa é que nos próximos dias a gente receba as operações de Belo Horizonte - e aí estou falando de mais de 300.000 vidas com sinistralidade superior a 85%. Então elas vão entrar, por outro lado, com um nível de sinistralidade mais alto - e nós vamos implementar o mesmo processo.

Então essa é a beleza do nosso trabalho. Hapvida continua com sua disciplina enorme, mantendo sinistralidade muito controlada. Os novos, os ativos que entram seguem um processo de adequação, e a gente vai trazendo para sinistralidades mais próximas ao Hapvida e também da sua realidade - mas novas aquisições vão entrando, e esse é um fluxo que vem sendo implantado com muita disciplina e muito em linha com que a gente planejou e a gente vem observando agora.

**Sr. Samuel:** Obrigado Dr. Jorge, bem claro, um abraço.

**Operadora:** Nossa próxima pergunta é de Gustavo Tiseo, Bradesco. Pode prosseguir.

**Sr. Gustavo Tiseo:** Bom dia pessoal, obrigado por pegarem minha pergunta e pela oportunidade. São duas perguntas aqui do nosso lado, a primeira é um pouco focando no *gross adds* e um pouco no cancelamento. É só para entender um pouco da migração, se no 1T, e acho que eu queria focar um pouco em abril, se é no Nordeste que está perdendo um pouco e está tendo maior cancelamento de *gross adds* vindo das outras regiões, das adquiridas? Como é que está um pouco do fluxo? Só para a gente entender um pouquinho do futuro, se pode fazer um *pick up* no Nordeste ou alguma coisa nesse sentido.

E a segunda pergunta é sobre a fusão com GNDI, se tem algum update que vocês podem estar falando sobre parcerias de curto prazo ou alguma coisa que vocês possam compartilhar nesse sentido, fazendo um favor? Muito obrigado.

**Sr. Jorge:** Gustavo, obrigado pela tua pergunta. Olha, o 1T foi meio em linha com o que a empresa normalmente apresenta geralmente nas regiões onde a gente atua. São um pouco mais mornas e é natural que a pandemia ela gere um desaquecimento, várias empresas fecham as portas, não contratam durante esse período.

Mas o que a gente tem observado, como falei antes, é logo após a redução de casos que a gente tem uma oportunidade de crescimento mais forte, como aconteceu no ano passado o 4T, que foi muito impactante.

No 1T agora especificamente a gente teve a perda de um contrato grande. Na verdade não foi uma perda, a gente deixou que o contrato saísse porque tinha uma sinistralidade muito alta, superior a 100%. Na verdade essas vidas vão contribuir para um resultado melhor no nosso futuro, e a gente espera que esse contrato volte com precificação mais equilibrada. Foi com uma operadora que acho que vai ter dificuldades para manter a sinistralidade dentro do esperado.

Então absolutamente nada diferente do previsto e muito confiante em relação a crescimento, não só varejo mas corporativo, a partir do 2T.



Vou deixar o Maurício responder sobre como é que andam as ações em relação à GNDI, tá bom? Maurício por favor.

**Sr. Maurício:** Ótimo. Gustavo bom dia, obrigado pela pergunta. Após a aprovação pela AGE, que aconteceu no final de março, a gente vai para o processo de protocolo CADE ANS. No CADE a gente já fez o protocolo prévio e agora estamos próximos a fazer o protocolo final, e aí sim contar todos os prazos e todas as interações e vamos ver o andamento. Tem aqueles prazos regulamentares que podem ser abreviados ou não, então a gente vai acompanhar muito de perto, então essa ação agora já está feita, o protocolo feito e aguardando o protocolo final.

E em paralelo a gente está na fase final de contratação da consultoria que vai nos apoiar num *clean team* para começar a mapear todas as sinergias e todo o

potencial que a gente pode ter de geração de valor nessa fusão - com todo o cuidado de protocolo *antitrust* enquanto não vem a aprovação de CADE. Mas a gente deve entre essa semana e semana que vem estar fechando essa consultoria e começando os trabalhos com um time isolado num grupo de *clean team*. Então esse é o andamento que a gente está agora e à medida que a gente tiver evoluções a gente vai comunicar a vocês.

**Sr. Gustavo:** Perfeito pessoal, muito obrigado pela resposta.

**Operadora:** Nossa próxima pergunta é de Gustavo Miele, Itaú BBA. Pode prosseguir.

**Sr. Gustavo Miele:** Bom dia Dr. Jorge, Maurício, Nahuz, obrigado por pegarem minha pergunta. Na verdade são dois pontos rápidos aqui do meu lado. Eu primeiro queria perguntar a respeito do componente de internações COVID na sinistralidade de vocês. Acho que ficou bem claro o impacto do aumento do número de internações no resultado, mas eu queria saber também se faz sentido assumir que houve alguma mudança na dinâmica de custo por internação COVID no setor.

Ou se eu puder fazer a pergunta de outra forma: as diárias de COVID elas hoje custam mais para o setor do que elas custavam no início da pandemia? Se vocês puderem comentar um pouquinho a respeito disso acho que seria interessante.

E minha segunda pergunta é um pouco em relação à despesa de vendas. Acho que foi um dos *highlights* na nossa visão, um ponto que chamou a atenção. Acho que a dinâmica resiliente de PDD é algo que a gente já tem visto nos últimos trimestres, mas vocês também fazem um comentário em relação ao impacto benigno das empresas adquiridas.

Eu só queria saber se os M&As que ainda serão contabilmente plugados - aí falando principalmente de Promed - se eles também terão impacto benigno aqui de diluição de despesa de vendas. Se vocês puderem falar um pouco sobre a dinâmica de *selling* desses ativos que ainda serão incluídos no P&L acho que seria interessante também, obrigado pessoal.

**Sr. Jorge:** Oi com Gustavo, obrigado pela tua pergunta. Com relação a internações COVID sim, como a gente falava um pouco mais cedo essa nova variante não só ela atinge usuários, pacientes mais jovens do que a primeira, na primeira a gente, eu visitando as UTIs como fiz muito, semanalmente visitava todas, a gente via um perfil





de pacientes de mais idade, pacientes com sobrepeso, jovens com sobrepeso ou comorbidades.

Já essa segunda onda ela veio diferente: além de atingir ainda com mais gravidade pacientes mais velhos, ela trouxe gravidade a pacientes mais jovens mesmo, alguns deles infelizmente sem comorbidade. Então as internações são

sim mais caras, a diária é mais cara e ela tem um tempo de permanência maior.

Por outro lado, a ótima notícia é que os resultados só melhoram. A gente consegue, o coeficiente de mortalidade da doença vem diminuindo com o passar do tempo, mesmo com o vírus com maior gravidade - e isso é reflexo no nosso maior conhecimento da doença, das melhores abordagens da doença. Mas sim, ela traz mais impactos em custos porque a permanência é mais alta, e o custo da diária também um pouco mais alto.

Com relação à despesa com vendas vou deixar o Maurício responder, mas de maneira geral em Belo Horizonte a gente ainda não tomou a decisão, de maneira geral qual modelo comercial a gente vai utilizar; por outro lado, a gente já mapeou toda possibilidade de *cross-sell*. Várias empresas que são nossas clientes têm vidas lá, então terá uma virada de chave com um custo comercial bem mais baixo, pode nos beneficiar muito nesse sentido até porque a gente já tem todas, praticamente todas as grandes varejistas do Brasil, grandes indústrias, tem presença em vários estados.

Mas eu vou passar aqui para o Maurício para ele falar um pouco mais sobre a dinâmica de despesas com vendas.

**Sr. Maurício:** Bem Gustavo, falando um pouco da dinâmica do trimestre, primeiro a gente viu essa queda de inadimplência na revisão do PDD - inadimplência de vendas - então a tônica que a gente vê acontecendo no nível de prioridade que o plano de saúde acaba tendo na vida das pessoas frente à pandemia - e acredito que isso não é temporal, isso vai acabar se permeando por algumas gerações com essa memória dessa pandemia. Então a gente acredita que na lista de prioridades de pagamento das pessoas o plano de saúde vai estar sempre ali no topo da lista.

E considerando depois as pessoas que hoje não têm acesso a um plano privado, com a retomada da economia e o aumento da renda mais pessoas vão ter isso na lista de prioridades para o futuro podendo ter um plano privado, o que no nosso modelo de negócios de oferecer um plano acessível também acaba sendo alinhado com nosso objetivo estratégico.

O segundo ponto também foi o diferimento que a gente falou, o diferimento em cima de um maior prazo de despesa de vendas, comissões, em cima do maior prazo dos contratos - o que é uma notícia boa contabilmente no resultado, mas também de negócio. Nós vemos que nossos clientes na média estão permanecendo mais tempo com a gente do que no passado. Então tem essa notícia no resultado, mas também como retenção para o futuro.

E falando de M&A, já faz parte do nosso plano de integração ver a diluição do custo de venda. A abordagem, a estratégia comercial de Belo Horizonte está sendo definida,



a região da grande BH, com a entrada da Promed. Essa é a grande integração que a gente tem para fazer pela frente, mas o histórico tem

mostrado que a gente tem conseguido trazer as adquiridas diluindo o custo de venda, o que faz que o custo de venda consolidado acabe caindo - e vamos monitorar esse indicador para os próximos trimestres.

**Sr. Gustavo:** Dr. Jorge, Maurício, muito obrigado pelas respostas.

**Operadora:** Obrigada. Não havendo mais perguntas gostaria de passar a palavra para o Sr. Jorge para as últimas considerações. Sr. Jorge, prossiga com suas últimas considerações.

**Sr. Jorge:** Agradecer a todos que participaram do *call*, por compartilhar esse trimestre tão intenso de nossas vidas, e finalizo aqui reforçando para nosso usuário nosso compromisso maior de vida e de existir com cuidado ao nosso usuário, nosso compromisso sem medir esforços para que a gente consiga encontrar soluções juntos e atender nossa missão de cuidar dos pacientes, em especial daqueles que passaram e passam por essa doença, o COVID.

Agradecer muito a nosso colaborador, ao conselho de administração também por estarmos juntos nessa batalha incansável, incansável, dia e noite para que a gente junto possa cumprir nossa missão.

Agradecer aos parceiros e investidores por acreditarem no nosso negócio. Muito obrigado, estaremos sempre à disposição de todos. Bom dia a todos, tchau tchau.

**Operadora:** Obrigada. A teleconferência de resultados do Hapvida está encerrada. Por favor, desconectem suas linhas agora.

---