



Transcrição de Teleconferência

Hapvida

Resultados do 4T24

Operador

Olá a todos, e obrigado por aguardarem. Sejam muito bem-vindos à divulgação dos resultados do 4º trimestre de 2024 da Hapvida. Estarão presentes os senhores Jorge Pinheiro, CEO, e Luccas Adib, Vice-Presidente de Finanças. Destaco àqueles que precisarem de tradução simultânea que a ferramenta está disponível na plataforma. Para acessar, basta clicar no botão "*Interpretation*" e escolher a opção inglês.

Este evento está sendo gravado e será disponibilizado no site de RI da companhia juntamente com o material completo dos resultados. É possível fazer o download da apresentação clicando no ícone de chat. Atenção para os *disclaimers* que norteiam essa divulgação no final da apresentação.

Durante a apresentação da companhia, todos os participantes estarão com o microfone desabilitado. Em seguida, iniciaremos a sessão de perguntas e respostas. Para fazer perguntas, vocês devem clicar no ícone #Q&A# na parte inferior da tela e escrever o seu #NOME#, #EMPRESA# e #IDIOMA#, para entrarem na fila.

Agora, passarei a palavra ao CEO Jorge Pinheiro, que iniciará a apresentação. Jorge, pode prosseguir por favor.

Jorge Pinheiro - CEO

Olá, bom dia a todos. Muito obrigado por participarem da teleconferência de resultados do quarto trimestre de 2024. Estamos reunidos aqui em São Paulo, eu, Luccas Adib, CFO da Companhia, Guilherme, Renato, Gleycianne, Ana Luiza, nosso time de RI, e Candido Neto para compartilhar alguns detalhes dos nossos resultados com vocês.

Estamos finalizando um período histórico para a nossa empresa nesse ciclo que finda em 31 de dezembro de 24. Há quase dois anos convidamos o mercado e nossos investidores para apresentar um ousado plano que envolvia iniciativas nas áreas operacionais, comerciais, tecnológicas, societárias e, principalmente, na integração de todas as entidades adquiridas. Posso afirmar que nossos times atuaram com disciplina, força e bom senso e podemos finalizar a execução de todo o plano que foi bem detalhado naquela data. Esse encerramento de ciclo nos possibilitou iniciar 2025 num momento muito favorável para nós com operações integradas e unificadas, com controles seguros e sólidos. No momento, estamos movendo nossos times, recursos e esforços para uma nova agenda com nossos beneficiários sempre no foco de nossas ações. Atuaremos na digitalização das nossas operações, na ampliação e qualificação



da nossa rede própria e expansão das nossas atividades. Nossa empresa tem uma capacidade executiva enorme e, agora desonerados da intensa agenda que nos consumiu nesses últimos dois anos, estaremos prontos para um novo ciclo, uma nova jornada.

Falando agora de 2024, antes de entrarmos nos destaques financeiros, gostaria de apresentar um panorama geral do que foi o ano. Foi um período com muitos desafios e muitas conquistas. No início do ano a região do Rio Grande do Sul passou por um momento muito difícil com as enchentes. Montamos um comitê de crise com reuniões diárias e nossa rede de atendimento esteve em pleno funcionamento. Com nossos times trabalhando em regime extraordinário, conseguimos superar e prestar atendimento à população afetada, para clientes ou não da Hapvida. Ainda no início do ano, atravessamos a maior epidemia de dengue da história do Brasil. Nesse período, a companhia investiu fortemente na abertura de unidades especializadas e aumentou o número de profissionais médicos e leitos, cumprindo com a nossa missão. Os volumes de atendimentos ambulatoriais de urgência e de exames relacionados à dengue e outras viroses foi muito acima do nosso volume histórico para o período. Mesmo assim, conseguimos controlar a sinistralidade. E essa é a fortaleza do nosso modelo de negócio, verticalizado e integrado. Já no segundo semestre, o tema da judicialização excessiva ganha relevância e vem afetando de forma significativa todo o setor de saúde, público e privado. Para esse tema criamos várias frentes de trabalho que serão detalhadas mais à frente.

No lado das conquistas, foram várias em 2024:

- Investimos cerca de R\$300 milhões no desenvolvimento de sistemas, preparando-os para as etapas finais da nossa jornada de integração com a NotreDame Intermédica. A última virada se deu em dezembro de 2024, e agora temos uma empresa 100% sistemicamente integrada com importantes ganhos de controle da jornada do cliente e visibilidade integral de todos os nossos indicadores de qualidade assistencial, fundamentais para a nossa gestão. Nosso núcleo de observação e controle já realiza o acompanhamento de todos os mais de 100 indicadores de qualidade assistencial em tempo real, monitorando absolutamente todas as nossas unidades da companhia. Reafirmando o que já mencionamos em trimestres anteriores, todas as etapas de integração das unidades assistenciais e da operadora foram conduzidas de forma diligente, garantindo que a percepção do cliente sobre a qualidade assistencial permanecesse inalterada e, conseqüentemente, sem impacto no churn.
- Aproveitamos também esse momento pós integração plena de sistemas operacionais e corporativos para revisarmos uma série de processos e políticas de controles internos. Vários times trabalharam nesse processo de revisão para garantirmos segurança e controle sobre as informações dado que agora, com um sistema único e padronizado, a administração consegue identificar distorções mais rapidamente e atuar com mais agilidade nas correções também, trazendo para 2025 muito mais segurança, confiabilidade e previsibilidade.



- Investimos cerca de R\$500 milhões em infraestrutura para a expansão e aprimoramento de nossa rede própria. Foram mais de 112 mil metros quadrados reformados, ampliados ou retrofitados. Ao longo do ano inauguramos 1 hospital, 2 Prontos Atendimentos, 32 clínicas médicas e 3 unidades de diagnóstico e imagem, totalizando 38 unidades médico-hospitalares espalhadas por todo o país.

Por falar em rede própria, a expansão da nossa infraestrutura de atendimento assistencial continua como pauta prioritária para os próximos dois anos. Nossa estratégia de verticalização permanece forte e deve se intensificar após esse período intenso de integração que passamos. Iremos continuar o nosso processo de ampliação e requalificação de várias unidades hospitalares em todo o Brasil. Em dezembro último, divulgamos nossos planos de investimento em infraestrutura que somam cerca de R\$2 bilhões de reais. E já começamos a ver a materialização desse plano: em Manaus, já inauguramos em dezembro o Hospital Nilton Lins, um dos maiores hospitais da cidade. Em Fortaleza, inauguramos em janeiro de 25 o Hospital Santa Maria, um hospital supermoderno e completo. Também estamos reinauguramos essa semana o hospital Jardim Anália, no bairro Anália Franco aqui na capital de São Paulo. A ampliação do hospital Layr Maia em Belém/PA tem previsão de conclusão para abril. E, o Ariano Suassuna, nosso hospital de referência em Recife/PE está bem próximo de sua inauguração, com previsão para maio. Os nossos 2 novos hospitais em São Paulo e o do Rio de Janeiro estão caminhando, todos em fase de elaboração dos projetos.

Nossos esforços de melhoria contínua da qualidade assistencial permanecem uma prioridade. Quando olhamos para os nossos indicadores de qualidade assistencial, os índices de satisfação por operadora vêm melhorando de forma consistente. Os investimentos em qualidade foram percebidos pelos nossos clientes, se refletindo em uma trajetória descendente de reclamações fazendo com que nosso índice geral de reclamações, o IGR consolidado de todas as operadoras do grupo, apresentasse desempenho melhor do que o do setor ao longo de todo o ano de 2024. Tivemos um pequeno aumento de reclamações em janeiro de 2025, reflexo da última etapa da virada de sistemas da NDI Saúde, mas que já era esperado para uma integração desse porte. Pela rápida atuação da equipe de integração, o índice vem convergindo para patamares mais saudáveis já em fevereiro. Queria aproveitar aqui para agradecer o empenho desse exército de colaboradores e prestadores de serviço que vêm trabalhando no processo de operação assistida. Vocês são guerreiros!

No início do quarto trimestre, a companhia obteve um upgrade na sua classificação de risco para uma perspectiva estável, confirmando a solidez do Hapvida. Logo na sequência, anunciamos mais uma operação de captação no mercado de capitais – foi a nossa 8ª emissão de debêntures – captando o montante de R\$2,0 bilhões. Esta emissão também obteve o grau máximo de investimento (AAA). Importante mencionar aqui também que nosso processo de desalavancagem gradual e orgânico continua, com o nosso indicador próximo a 1x dívida líquida sobre o Ebitda, um patamar bastante saudável e confortável. Mas não só isso, a companhia encerra o ano com uma posição



forte de caixa de cerca de R\$9 bilhões, importante para navegarmos períodos voláteis como o atual.

Adentrando um pouco mais nos nossos resultados financeiros, no slide 2 da apresentação, o quarto trimestre é marcado por uma sinistralidade histórica em patamares mais baixos em função de menos volumetria de utilização quando comparado a outros trimestres. No 4T24 a Sinistralidade Caixa atingiu 67,9%, a melhor da história da companhia combinada. É uma melhora importante de 1,4 ponto percentual na comparação com o 4T23 e uma redução de 2,5 pontos percentuais frente ao 3T24. Para o ano, o índice foi de 69,2%, muito próximo dos nossos níveis aspiracionais. Nossa rede própria já tem ganhado mais representatividade na composição do custo total, não só pelo processo de investimento em rede própria que mencionei, mas também como resultado do processo de oxigenação da carteira de beneficiários, que nas vendas novas recebe cada vez mais clientes que optam por planos mais verticalizados.

Um fator extraordinário que ocorreu nesse trimestre foi a adesão ao acordo para a liquidação parcial de valores relacionados ao ressarcimento ao SUS (Sistema Único de Saúde) e multas impostas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) às operadoras de saúde da Companhia. Nesta negociação, a Companhia obteve benefício de R\$470 milhões. Mais à frente o Luccas detalhará essa operação.

Um dado que não posso deixar de falar é o nosso ganho de vidas no trimestre com crescimento líquido de pouco mais de 20 mil beneficiários de planos de saúde em relação ao 3T24, com visão positiva para 2025. Seguimos firmes nesse novo ciclo, com reajustes adequados e uma política de subscrição responsável e sustentável. Nosso Ebitda ajustado foi de pouco mais de R\$1 bilhão de reais no tri, crescimento de quase 20% na comparação com o mesmo tri do ano anterior. Nosso lucro líquido ajustado praticamente dobra na mesma comparação. Quando olhamos os anos fechados, 24 contra 23, nosso Ebitda cresce quase R\$1 bilhão em 1 ano. Ao mesmo tempo que tivemos efeitos não recorrentes que serão mais detalhados pra frente, também tivemos uma pressão nas despesas com contingências judiciais, pressionando o G&A. Vamos detalhar o tema judicialização mais pra frente também. Em relação ao lucro líquido ajustado, ele cresce ainda mais, pouco mais de 170%. Estamos muito orgulhosos desses resultados.

Com a finalização do processo de integração, observando uma sinistralidade controlada, uma alavancagem em níveis confortáveis, uma boa geração de caixa, sucessivas melhoras em nossos índices de satisfação de clientes, retomada de crescimento orgânico de beneficiários, começamos 2025 com algumas agendas prioritárias. Primeira agenda é a ampliação e requalificação da nossa rede própria, que já citei agora há pouco. Segunda, estaremos muito focados em tecnologia, agora não mais em implantação de sistemas, mas sim na disrupção tecnológica através da utilização intensa de inteligência artificial. Montamos uma governança específica para



acompanhamento de todos os resultados das IAs que estão sendo trabalhadas internamente. Estamos com dezenas de projetos, muitos deles sendo desenvolvidos internamente, assim como outros sendo desenvolvidos em parcerias nacionais e internacionais para cada uma das especialidades. Nosso foco atual está em iniciativas nas áreas assistenciais médicas e também há vários projetos em back office. Todos com alto impacto esperado na melhoria dos serviços prestados assim como na redução de custos e despesas.

E por fim, entendemos que 2025 será um ano ainda de captura de sinergias dado que nós estamos fazendo a revisão de todos os nossos indicadores de performance que agora estão 100% integrados e padronizados. Lembrando que nosso foco é sempre no cliente. Nossos esforços são sempre no sentido de colocar nosso beneficiário na centralidade do ecossistema para aumentar cada vez mais os níveis de satisfação. Nossos indicadores de qualidade hoje já nos posicionam no topo do ranking dentro do grupo das grandes operadoras do país.

Estamos em um novo momento após todas essas conquistas e mudanças dos últimos anos, e principalmente quando olhamos pra frente. Por isso, enxergamos a necessidade de adotar uma nova marca corporativa para garantir ainda mais reconhecimento, padronização e performance ao nosso negócio. Uma nova marca mas a nossa essência sempre será mantida: nos mantemos focados e disciplinados, sempre pautados e confiantes no nosso modelo de negócio com uma visão de longuíssimo prazo.

Os resultados que estamos entregando vêm das pessoas. Por isso, agradeço o empenho e dedicação desse time de quase 70 mil colaboradores, e de nossos times de médicos e demais prestadores de serviços, que chegam a quase 130 mil pessoas. Agradeço também a contribuição dos nossos parceiros, corretores e fornecedores, e da confiança e atuação muito presente do Conselho de Administração e dos nossos acionistas. Agradeço, principalmente, aos nossos clientes, razão fundamental dos nossos esforços. Reafirmamos o nosso compromisso em servir o povo brasileiro, cuidando da sua saúde, com qualidade e de maneira acessível.

Luccas, pode prosseguir com a apresentação, por favor.

Luccas Adib – CFO

Obrigado, Jorge. Olá a todos e obrigado pela participação. É um prazer muito grande estar com vocês em mais um call de resultados da Hapvida.

Inicialmente, gostaria de comentar sobre a reapresentação das DFs, que saiu em Fato Relevante ontem à noite. No contexto da integração e virada de sistemas, acentuada no último tri de 2024, um ambiente que nos proporciona um aperfeiçoamento natural dos nossos controles internos a partir da uniformização de sistemas legados e do ERP central, revisamos de forma abrangente e pervasiva nossos processos, times, governanças e metodologias.



Somado a isso tivemos o assunto da judicialização, que acabou pegando a nós e ao setor um pouco de surpresa, que nos motivou a aprimorar e reforçar nossos processos. Vamos falar mais sobre o tema adiante, mas estou dizendo isso para dar um contexto de que, a partir desses dois eventos, nos debruçamos mais profundamente sobre uma série de temas e o resultado desse trabalho é o que apresento aqui.

É importante ressaltar que todos, repito, todos os ajustes que identificamos foram proativos, ou seja, identificados e diagnosticados por nós e levados ao auditor independente. A PwC realizou inúmeros testes e revisões adicionais em nossas DFs e em nossos controles, com identificação das causas-raízes que explicam tais ajustes, e chegou nas mesmas conclusões que nós. Enfim, fizemos e estamos fazendo aqui a lição de casa, inclusive para reforçar nossos controles com o fim de evitar que novos ajustes se façam necessários. Nossas conclusões estão assentadas de que são ajustes que envolveram o aperfeiçoamento de processos e a melhoria no ambiente de controles, nada além disso.

Nesse sentido, realizamos os seguintes ajustes e correções de natureza contábil que estão devidamente refletidos nas DFs de 2024 que vocês tiveram acesso, em linha com o CPC 23, através da reapresentação de saldos comparativos de 31.12.23 e da inclusão de saldos anteriores a 31.12.22 no patrimônio líquido da Companhia.

Aqui no slide 3, apresentamos esses ajustes, que são imateriais em termos de saldos, refletindo ajustes positivos de 1% do PL no IFRS 17, GAAP atual e oficial da companhia, e negativos de 0,4% do PL no IFRS 4, GAAP anterior utilizado ainda para o acompanhamento da nossa performance.

Vamos a cada um dos ajustes que estão aí no slide.

No primeiro, realizamos a baixa contábil de passivo tributário calculado como diferença temporária sobre ágio, que estava alocado na rubrica da combinação de negócios realizada em 2016 pela NDI, alguns ajustes de redução ao valor recuperável de ativos e passivos tributários sem expectativa de realização e ainda o efeito tributário de impostos diferidos sobre as correções. Esse primeiro grupo de ajustes totalizou R\$ 310 milhões positivo no PL.

Na segunda barra na tela, regularizamos ativos e passivos sem expectativa de realização futura. Aqui estamos falando principalmente de uma baixa de ativos indenizatórios no contexto de uma arbitragem, de mais de R\$ 180 milhões, não refletida adequadamente no balanço de abertura. Individualmente, esse ajuste foi o mais representativo no todo, e nos deixa numa posição agora completamente confortável e provisionada caso não sejamos bem-sucedidos nessa arbitragem.

Ainda nesse tema, está incluída a baixa de passivo relacionado ao plano de outorga de ações, devolvido ao PL, e incremento de contingência fiscal constante no balanço de um dos hospitais adquiridos pela companhia em 2021. Esses ajustes somaram -R\$ 224 milhões já incluindo os R\$180 milhões que mencionei do processo de arbitragem. O terceiro grupo de ajustes está relacionado à regularização de saldos de bloqueios e depósitos judiciais que já haviam sido liberados pelas autoridades judiciais em exercícios anteriores, mas que ainda constavam do nosso balanço. Aqui, temos um



link com o assunto da judicialização, que vou detalhar mais à frente. Esse ajuste totalizou -R\$ 168 milhões entre 2016 e 2023.

O quarto item diz respeito à correção e uniformização da política de atualização monetária de ativos e passivos. Os ajustes desse grupo somaram -R\$ 120 milhões.

Por fim, dois ajustes que impactam as DFs somente no IFRS 17. O primeiro deles é o reconhecimento da receita diferida de certos contratos consolidados no contexto da combinação de negócios com a NDI em 2022. Aqui tivemos um impacto positivo de R\$ 676 milhões. E o último item, uma correção similar à do segundo grupo que apresentei aqui, ou seja, ativos e passivos sem expectativa de realização, que totalizaram +R\$29 milhões.

Virando a página sobre esse assunto, que reflete nossa visão estratégica de melhoria contínua do corporativo e reforço na agenda de controles internos, vamos ao nosso resultado:

Passando para o slide seguinte, slide 4, vejam que a Receita totalizou R\$7,5 bilhões no 4T24 e R\$29 bilhões em 2024, crescimentos de 7,8% e 5,8% acima do 4T23 e 2023, respectivamente, beneficiados pelo crescimento das linhas de negócios de Planos de Saúde e Odontológicos, resultado da nossa bem-sucedida política de reajustes e equilíbrio financeiro dos contratos. Essa estratégia mais do que compensou a redução de receita de serviços médico-hospitalares e a descontinuidade de outras linhas de negócio em outras atividades, e temos uma visão positiva para o ano de 2025 nesse aspecto por conta de uma expectativa de reajustes médios em patamares menores do que os de 2024, se aproximando cada vez mais dos níveis históricos de reajustes da Companhia no período pré-pandêmico.

Passando aqui para o slide 5, vemos um crescimento líquido de 20 mil vidas em beneficiários de planos de saúde no quarto tri. Além disso, diferentemente de nossa visão no começo de 2024, concluímos o ano com crescimento líquido positivo. Perdemos menos e ganhamos mais vidas do que esperávamos e acreditamos que 2025 será um ano de boas notícias nessa jornada e tendência, haja vista todo o investimento e qualificação de rede que temos feito, com resultados evidentes no controle do cancelamento e novas adições. Lembrando que o primeiro tri costuma ser um tri sazonalmente mais desafiador, além dos efeitos naturais da virada de sistemas, mas isso não prejudica nossa visão mais construtiva para o ano.

Em 2023, tivemos mudanças relevantes e necessárias para a correção dos níveis de sinistralidade em nossas operações, incluindo iniciativas de otimização do nosso portfólio e de ajustes nos produtos ofertados. Hoje podemos dividir as regiões onde atuamos em 3 grandes grupos: o primeiro grupo das operações mais maduras, como as regiões Norte, Nordeste e Centro-oeste. Elas permanecem crescendo de forma sustentável e consistente, com margens fortes. O segundo grupo, de aquisições feitas pela Hapvida, que precisaram ser corrigidas nos últimos anos, já pararam de perder vidas de forma líquida, com algumas já voltando a crescer. É o caso do Rio de Janeiro e Distrito Federal. E por último, tem o Sudeste e Sul do país, incluindo estados como o Rio Grande do Sul, Paraná, Minas Gerais e São Paulo, majoritariamente operações NDI. Foram as últimas regiões a serem ajustadas, com ambientes competitivos mais



acirrados, que sofreram por um volume maior de cancelamentos nos últimos anos. Essas praças vêm apresentando desempenho melhor trimestre após trimestre.

Aqui na parte de baixo do slide (canto direito), podemos ver a evolução do ticket médio, avançando 10,2% entre o quarto trimestre de 23 e 24. Neste gráfico, tivemos um aumento de 8,4% no Preço Líquido, que considera os efeitos de aumento de verticalização e coparticipação nos contratos existentes. No segundo bloco “mix”, que representa de forma líquida a diferença dos tickets médios dos contratos que entram, as vendas brutas, e dos que saem, os cancelamentos, contribuiu com aumento de 1,8 ponto percentual, fruto principalmente das revisões das tabelas de vendas e do mix de carteiras. Mix está pelo segundo trimestre consecutivo deixando de detratar nessa composição.

No próximo slide, o 6, apresentamos uma sinistralidade caixa de 67,9% no trimestre, uma melhora significativa de 140 bps em relação ao quarto trimestre de 2023 e 250 bps em relação ao 3T. A sinistralidade caixa do 4T reflete os níveis de utilização inerentes do segmento para quartos trimestres, com a redução da demanda por atendimentos no mês de dezembro por conta dos feriados de fim de ano. Nesse ano não tivemos eventos atípicos como deslocamento de viroses.

Por outro lado, ao longo de todo o ano, a companhia reforçou sua estrutura própria para reduzir prazos de atendimento e aumentar os níveis de satisfação de seus beneficiários. Os investimentos em qualidade assistencial aconteceram em todo o país, mas principalmente em São Paulo e no Rio de Janeiro após as viradas de sistemas, com adequações necessárias para enquadrar essas localidades nos mesmos modelos e indicadores das regiões mais maduras. Adicionalmente, ao longo de 2024 foi implementada uma força tarefa pontual e focada na redução dos prazos para a cirurgias eletivas na região metropolitana de São Paulo. Estamos entregando mais saúde para nosso beneficiário e os reflexos disso são evidentes, no NPS, no IGR por operadora, no churn. Estamos entregando tudo isso, colocando nosso beneficiário na centralidade do ecossistema e derrubando 270 basis points frente ao ano passado, uma melhora robusta, consistente e sustentável que reflete nosso apreço e profissionalismo com a eficiência em custos.

Vou abrir dois parênteses aqui, passando por duas seções específicas antes de entrar no G&A porque são dois eventos que movimentaram bastante essas linhas e de forma extraordinária e quero dar o contexto antes para ficar bem claro. O primeiro é uma notícia muito bacana que trazemos para vocês, que foi a celebração de um acordo histórico com o Governo Federal que pacifica parte substancial do nosso saldo de Ressarcimento ao SUS e Multas ANS, que explicamos no fato relevante de ontem também. O segundo é uma atualização mais profunda sobre a judicialização. No slide 7.

Quanto ao primeiro assunto, no dia 31 dezembro, nós chegamos em bons termos para aderir a um acordo de liquidação parcial de valores relacionados ao ressarcimento ao SUS e de multas devidas à ANS. As condições propostas pelo acordo, entre nós e intermediado pela Advocacia-Geral da União, viabilizaram considerável redução dos valores em discussão. Nessa negociação histórica, foram resolvidos passivos registrados na dívida ativa com valor de mais de R\$2,9 bilhões por R\$1,7 bilhão, com



um impacto líquido no nosso resultado de R\$470 milhões, desdobrado em R\$145 milhões no Ebitda e R\$325 milhões no resultado financeiro.

O acordo contém uma combinação de liberação de depósitos judiciais, aceitação de liquidação de contingências possíveis e prováveis além da regularização de correção monetária, composto da seguinte forma:

Do lado positivo, R\$866 milhões de reversão líquida/desconto das cobranças de ReSUS até dezembro'24, sobre um passivo de R\$2,2 bilhões, divididos em R\$541 milhões de Provisões SUS no Custo e R\$325 milhões de reversões de multas e juros no Resultado Financeiro. Por outro lado, tivemos majoritariamente:

R\$250 milhões do reconhecimento líquido de passivos contingentes de multas ANS
R\$128 milhões de conversão em renda do saldo excedente de depósito judicial pelo Governo, sem a possibilidade de aproveitamento em outros processos ou entidades do grupo Hapvida, após todas as reversões de ReSUS, imperativo da norma que ancorou o acordo.

Ainda teremos R\$187 milhões de parcela caixa com expectativa de desembolso para o 1º semestre de 2025, mas já provisionada.

Esse é o motivo pelo qual quem acessou os dados das operadoras individuais no BI da ANS ontem viu uma reversão muito forte na PESL-SUS. Não era um typo e ela faz todo sentido uma vez que resolvemos boa parte do passivo atrelado a essa provisão com o acordo.

Uma pergunta que pode ficar é, e daqui pra frente, como vamos atuar? Continuaremos discutindo o tema do ReSUS, uma vez que acreditamos ter um bom direito quanto ao IVR, que majora em 50% o valor do ressarcimento ao SUS. No que se referem às multas ANS, tendo em vista a RN 623, editada em dezembro de 24 e que passa a valer a partir de julho desse ano, passaremos a pagar de forma mais célere as multas que temos notado perspectiva de êxito baixa com descontos expressivos. Nosso trabalho em reduzir o impacto no resultado das multas vem dando frutos e o reflexo disso é nossa diminuição de mais de 40% de NIPs ao longo de 2024. Seguiremos firmes nessa jornada de redução de NIPs para 2025 e anos subsequentes. Já somos os melhores entre as grandes operadoras mas queremos seguir melhorando aqui. Importante mencionar, ainda, que para a conclusão definitiva do acordo ainda estão pendentes procedimentos internos e operacionais por parte da ANS e AGU, mas que não possuem a capacidade de modificar as condições que regeram a apresentação das adesões de forma material.

Agora sobre o tema da judicialização, a partir do slide 8.

Concluimos em dezembro'24 a revisão de toda a base de depósitos judiciais e revisitamos a necessidade de provisões cíveis. Após todos os ajustes necessários, o índice de cobertura, ou seja, provisões divididas pelos bloqueios, ficou em 104% no 4T24. Quando olhamos para os períodos anteriores proforma, agora ajustados tanto em depósitos quanto em provisões para as suas devidas competências, percebemos que o índice de cobertura permaneceu acima de 100% nesses últimos dois anos.



Nesse processo de análise de todo o estoque de bloqueios e depósitos judiciais cíveis, identificamos uma série de casos em que tais depósitos já haviam sido liberados a beneficiários ao longo do tempo. A verificação desses montantes, que era feita historicamente de forma manual e individualizada, processo a processo, deu origem a esse descompasso. Conseguimos identificar para cada um dos depósitos liberados a beneficiários a data correspondente à sua liberação. Também conseguimos identificar e associar eventuais sobras de provisões relacionadas, efetuando a baixa desses saldos. Assim, tivemos a oportunidade de recalendarizar as competências efetivas de cada despesamento casado com a movimentação do saldo de provisão correspondente e determinar o recálculo do que deveria ter sido o respectivo saldo das contas de ativo e passivo em 2023 e 2024, que é o que vocês estão vendo neste slide.

Cabe ainda destacar que além dos ajustes dos saldos, corrigimos as práticas em relação à atualização monetária de ativos e passivos, impactando as contas de forma acumulada no trimestre, o que não era feito antes. No proforma recalendarizado também fizemos os devidos ajustes de cada uma das contas no período. Assim, temos no proforma uma visão do efeito ajustado trimestre a trimestre de como deveriam ter sido vistos esses saldos e seus trânsitos no resultado ao longo do tempo.

Também fizemos esse exercício de análise do proforma recalendarizado para o total de despesas com contingências como percentual da receita líquida aqui na parte inferior do slide. Quando olhamos para o 4T24, as despesas proforma totalizaram 3,3% da receita líquida, uma queda contra o 3T e num patamar mais próximo da expectativa de impacto adicional das judicializações que compartilhamos com vocês ao fim do terceiro tri do ano passado.

No próximo slide, 9, a gente demonstra essa análise dos depósitos e provisões cíveis proforma para o segundo semestre de 2024. Aqui no primeiro gráfico de cima, olhando para os depósitos, fazendo uma comparação da movimentação do 4T24 com o efetivo 3T24, observamos:

Uma estabilidade de novos depósitos líquidos das recuperações, por volta dos R\$200 milhões Baixas e Despesamentos de R\$94 milhões do 4T24 contra R\$147 milhões no 3T24. No gráfico de baixo, olhando para as provisões, observamos:

Novas provisões de R\$93 milhões no 4T24, comparado com R\$151 milhões no 3T24. Pagamentos de R\$47 milhões, comparado com R\$56 milhões no 3T24 com uma atualização monetária de R\$12 milhões.

Hoje temos um controle e uma governança muito mais forte que tínhamos no passado. Contratamos consultorias, cientistas de dados, automatizamos processos e estamos embarcando a tecnologia adequada para construir o painel de indicadores necessário para pilotar esse assunto com maior segurança. Temos, hoje, a visão diária de todo bloqueio que chega e depósito que sai, com metas semanais. Acompanhamos, Jorge e eu, diariamente esses saldos. Os grupos de trabalho que criamos, que comentamos com vocês no tri passado, estão ganhando tração e temos tido cada vez mais convicção de que eles entregarão resultados. Aqui um tema importante que eu peço atenção de vocês. Uma informação que podemos compartilhar com vocês é a evolução dos novos depósitos líquidos. Os números ainda são preliminares, mas para os meses de janeiro e fevereiro desse ano já observamos uma queda quando comparados a



média mensal do quarto tri. Uma queda razoável em relação à média mensal do quarto tri.

Vamos voltar agora para o SG&A: no próximo slide, slide 10, sobre Despesas Administrativas Caixa e de Vendas, podemos ver que o percentual das despesas administrativas com relação a receita atingiu 17,2%, impactada pelos 2 assuntos que acabei de mencionar, sendo 5,3% decorrentes do acordo de passivos contingentes de Multas ANS e 1,5% de baixas de depósitos judiciais cíveis dos primeiros 9 meses de 2024, ou seja, não recorrentes.

Excluindo estes eventos, o percentual das Despesas Administrativas sobre a Receita Líquida teria sido de 10,4%, 0,7 ponto percentual acima do 4T23 mas 1 ponto percentual abaixo do 3T24, refletindo o impacto da judicialização, notadamente nos últimos dois trimestres, e os esforços de integração de sistemas, cujos gastos tiveram uma concentração sazonal no 4T com a virada em dezembro.

Reforço nossa confiança em não somente termos espaço para *savings* após o término da operação assistida da integração, como temos empenhado muito tempo no planejamento de longo prazo da companhia olhando para iniciativas de automação, digitalização, uso de inteligência artificial, capacitação dos times de *back-office* etc. 2025, como nosso próprio fundador e visionário diz, será o ano da transformação digital da Hapvida. 2026 será o ano da medicina preventiva aplicada com muita tecnologia embarcada. Tem tanto projeto e iniciativa contratada que infelizmente não cabe aqui, mas vamos começar a povoar nossas comunicações com elementos tangíveis sobre isso ao longo dos próximos trimestres. O Jorge já deu um *spoiler* de algumas destas iniciativas.

Aqui no canto inferior direito do slide, fizemos uma ponte para facilitar o entendimento e a composição daquilo que impactou as despesas com contingências. Acredito que seja um gráfico autoexplicativo, mas gostaria de evidenciar os eventos one-off do Acordo de Multas ANS e o despesamento dos trimestres anteriores.

As Despesas de Vendas, no canto superior direito do slide, atingiram 7,4% no 4T24, 50bps acima do 3T24, devido as concentrações de campanhas de Publicidade no 2T24 e 4T24, com lançamento de campanhas nas regiões Sul e Sudeste. Já as despesas com Comissões e PDD têm se mantido bastante comportadas e consistentes.

No slide seguinte, slide 11, nosso Ebitda ajustado foi de 1 bilhão e 63 milhões de Reais no trimestre. O Ebitda do ano foi de R\$ 3,8 bilhões em 2024, um aumento de quase 35% com relação a 2023, decorrente de todos os efeitos que vimos até agora. É um resultado naturalmente mais pressionado, pois reflete o impacto mais da judicialização no resultado de 2024. É um resultado forte, reflexo da resiliência da nossa operação e que demonstra que estamos no caminho certo de expansão de margem e retomada do crescimento.

Também vale mencionar que o nosso Lucro Líquido Ajustado no IFRS 4 passou de R\$ 680 milhões em 2023 para R\$ 1,8 bilhão em 2024, subindo 170% ano contra ano. Assim como no G&A, aqui também fizemos o exercício proforma, excluindo o efeito do Acordo das Multas ANS e a Reversão do ReSUS; e redistribuindo o despesamento de



113 milhões de reais nas suas devidas competências. E para o Lucro Líquido Ajustado, também incluímos a reversão da despesa financeira e impostos do Acordo.

Passando para o Fluxo de Caixa no slide 12. Em 2024, tivemos um incremento de caixa líquido de R\$ 1,4 bilhão, sendo R\$1,5 bilhão gerados como Fluxo de Caixa Livre e R\$0,4 bilhão das Atividades Financeiras, que foram parcialmente consumidos pelo resultado negativo de R\$0,5 bilhão em Atividades de M&A.

No fluxo de caixa livre, partindo dos R\$3,8 bilhões de Ebitda Ajustado, temos:

R\$163 milhões do Acordo ReSus e Multas ANS, que tiveram efeitos positivos no Ebitda, porém sem efeito caixa

R\$254 milhões de Depósito Judicial ReSUS, necessários para que a Companhia realize sua defesa judicial sem a incidência de multa moratória e encargos

R\$123 milhões de Tributos Líquidos a recuperar/recolher, devido ao descasamento entre apuração e desembolso R\$115 milhões de Clientes a receber, sendo R\$53 milhões dos prazos longos de recebimento de Venda de Serviços Hospitalares e R\$62 milhões de recebíveis de Planos de Saúde, acompanhando o crescimento da receita R\$75 milhões de Provisões e Depósitos Cíveis Líquidos.

Também tivemos, R\$251 milhões de IR e CS, para auxiliar no entendimento, trouxemos aqui este gráfico de baixo para ajudar a reconciliar o Imposto Caixa com o Imposto Corrente. Ao longo do ano, a Companhia vai fazendo os pagamentos mensais na sistemática do Lucro Real Anual, assim como os impostos retidos na fonte. Em dezembro'24, após o pagamento de JCP das operadoras à holding e o Acordo Rensus/Multas ANS, a Companhia reverte parte do imposto corrente e se credita em R\$202 milhões, desembolsados nas antecipações ao longo do ano, e que serão compensados durante o ano de 2025. Ao longo de 2025, para amortecermos a alíquota caixa, esperamos realizar JCPs mensais para mitigar o impacto do carregamento nas compensações de tributos, isso deve reduzir a volatilidade da alíquota efetiva num cenário de Selic alta.

O CapEx do ano foi de R\$835 milhões com a retomada de um ritmo mais forte de investimentos em novas unidades e TI. Este valor inclui o desembolso pela companhia de R\$158 milhões para a compra do imóvel de um de nossos novos hospitais em São Paulo. Na medida em que firmamos memorandos de entendimentos de BTS para esse hospital, deveremos ser reembolsados nesse montante ao longo do ano.

Totalizamos uma geração de caixa operacional de R\$2,6 bilhões, ou seja, 68,6% de conversão de EBITDA em Caixa, patamar saudável, mas queremos melhorar. No slide seguinte, 13, as Atividades de M&A consumiram cerca de R\$520 milhões no ano de 2024, onde observamos:

R\$270 milhões da liberação da parcela retida da aquisição do Grupo São Francisco; R\$180 milhões correspondentes ao acordo com o vendedor da NotreDame Intermédica, uma operação ocorrida em 2014, no contexto de uma arbitragem já explicado nos últimos trimestres; e R\$109 milhões de Amortizações de parcelas retidas das demais aquisições.



E foram parcialmente compensados pelos recebimentos das vendas da São Francisco Resgate e da Maida Health, conforme falamos anteriormente.

Quanto às Atividades Financeiras, houve geração de R\$366 milhões, onde destacamos:

R\$780 milhões de Receita Financeira, rendimento de 9,5% sobre o caixa médio da Companhia, ligeiramente abaixo do CDI do período, devido, principalmente, às marcações a mercado de alguns ativos em nossos fundos; e R\$220 milhões fruto de recompra de ações.

Fechamos o ano com a Dívida Líquida em 1,06x Ebitda, uma redução desde o fim de 2023 e um discreto incremento com relação ao trimestre anterior, devido à recompra de ações e aos demais fatores mencionados anteriormente. Queremos seguir desalavancando gradualmente a companhia e iremos fazê-lo ao longo dos próximos trimestres.

Além da redução da Dívida Líquida, também melhoramos o nosso perfil de endividamento, passando de um custo ponderado de CDI+1,56% no fim de 23 para CDI+1,36% no fim de 24, saindo de um duration de 3,1 anos em 2023 para 3,3 anos em 2024. Seguimos ainda avaliando momentos oportunistas de recompra dos nossos papéis no secundário.

Ou seja, resumando o ano de 2024, tivemos expansão de margem de mais de 280 bps ano contra ano, entregando mais saúde e mais qualidade para nosso beneficiário, geramos mais caixa, desalavancamos a companhia, voltamos a investir em um ritmo mais forte em novos projetos com metodologias adequadas de retorno sobre o capital investido, crescemos vidas num ano extremamente desafiador, alongamos nossa dívida, concluímos a maior integração de sistemas da nossa história e fizemos um importante acordo envolvendo RESSUS e Multas ANS, dentre outros. enfim, muitas vitórias que nos deixam motivados e engajados para o ano de 2025.

Mais uma vez agradeço a paciência, não foi um resultado trivial da companhia, tivemos explicações específicas e temas para tratar, mas espero que esse detalhamento tenha sido útil. Agora abrimos espaço para vocês fazerem as perguntas e estamos à disposição.

Muito obrigado.

Q&A

Operador

Agora iniciaremos a sessão de perguntas e respostas para investidores e analistas. Ao ser anunciado, uma solicitação para ativar o seu microfone aparecerá na tela, e então, você deve ativar o seu microfone para fazer perguntas.

Solicitamos por gentileza que façam no máximo 2 perguntas por analista e que sejam feitas todas de uma única vez.



Vamos à nossa primeira pergunta que é do Vinicius Figueiredo, analista sell side da Itaú. Vinicius, abriremos o seu áudio para que você possa realizar a sua pergunta, por favor, pode prosseguir.

Vinicius Figueiredo (Itaú BBA)

Bom dia a todos, obrigado por pegar a minha pergunta. Voltando no slide 9, conseguimos ver nesse gráfico de cima que o despesamento barra baixa de depósitos no quarto trimestre foi menor do que no terceiro, foi R\$147 milhões e agora foi R\$94 milhões. Quanto dessa redução de despesamento tem a ver com sazonalidade ou qualquer externalidade? O que deveria ser a empresa já fazendo acordo, disputa, etc? Essa pergunta é: os R\$200 milhões que entrou no terceiro tri e os R\$200 milhões que entrou no quarto tri, no final quando você tá olhando que realmente de fato tá sendo despesado, ele tá sendo menor? Óbvio que tem esse descasamento temporal que faz ficar difícil é conciliar essas coisas. Mas a pergunta, é: esses R\$200 milhões pode virar uma despesa em 2025?

E um outro ponto seria no slide 8 que vocês colocaram que as contingências de maneira proforma fica em 3,3% da receita, assim com o tanto de despesamento de bloqueio que você tem em 2025 junto com a internalização de alguns desses processos que passaria no custo, não passaria aqui nessa despesa de contingência, o impacto final na margem desse assunto judicialização que a gente deveria esperar para 2025, seria 3,3% da receita? Já levando em consideração, MLR e a despesa.

Então acho que são essas perguntas, obrigado.

Jorge Pinheiro - CEO

Oi Vinicius, obrigado pelas suas perguntas. Vou começar aqui no conceitual e depois passo para o Luccas.

Sim, o quarto tri já começou a nos trazer algumas boas notícias, eu acho que vocês lembram, tivemos a oportunidade, inclusive quando nos convidaram para falar sobre o tema. Mostramos que as montagens dos grupos de trabalho já estavam começando a surtir efeito. O primeiro grupo montado foi aquele para atuar em cima dos bloqueios realizados. Na medida em que depois de um bloqueio identificado, atua, mesmo que o nosso direito seja bom, mas avaliando que o procedimento teria um custo muito mais baixo realizado dentro da nossa rede própria, que temos custos e despesas já fixas fazendo dentro da nossa rede própria, o custo dele teria seria muito menor do que pagando para uma rede credenciada ou pelo pela proposta apresentada pela outra parte, de maneira particular. Então esse grupo começou a atuar com muita força ali para outubro, novembro e pegou tração nesse período e esses resultados já vieram disso. Ou seja, em última análise, caso a companhia consiga ter esse mesmo enfrentamento em todos os bloqueios de origem assistencial, fazendo encaminhamento para sua rede própria e a boa negociação a gente conseguiria e já



estamos tendo esses ganhos refletidos no quarto tri na redução do despesamento, sendo muito menor e lembro que quando há um bloqueio e quando nós emitimos a guia, isso vem para nós através de custos que já estão refletidos no custo do nosso quarto tri, então esse despesamento que a gente evitou através da tratativa do bloqueio, já foram refletidos na sinistralidade do quarto tri. E aí, Luccas? Te pedir para responder a segunda parte.

Luccas Adib – CFO

Fala, Vinicius, muito boa pergunta. Obrigado aí pela oportunidade para explicar esse tema aqui. Quando a gente olha para o quarto tri e faz os ajustes proforma que eu comentei com vocês, efetivamente estamos um ponto e meio acima da margem do que foi o segundo tri por exemplo, se você somar esse um ponto e meio de judicialização com o que estávamos observando ali no primeiro tri de 24, que era um movimento um pouquinho menor, ele é o que está detratando a margem. Por que fica um pouco essa dúvida de um ponto e meio que a gente falou no 3T, um ponto e meio que a gente está aqui agora no 4T acima? Porque o terceiro tri tínhamos dito para vocês que tinha uma provisão que ela tinha sido suficiente para um para um 1T, pro 2T, mas a hora que a gente recalendariza esses movimentos todos ao longo de 24 notamos que o 3T foi um pouco pior. Na hora que fazemos ajuste proforma, o 3T sai lá de R\$287 de contingências e agora no 4T ele cai para R\$249. Então aqui tem 2 vetores, o 1º é: o terceiro tri um pouco pior nessa recalendarização que a gente fez efetiva com os trânsitos nas competências adequadas e o quarto tri vem um pouco melhor do que o terceiro tri. Não esperamos que essa seja a manutenção em termos de percentual de contingência sobre a receita líquida, estamos trabalhando muito para derrubar isso, esperamos derrubar isso, mas hoje, efetivamente, quando você olha para o quarto tri, esse um ponto e meio a mais é de sequestro de margem por conta desse tema.

Vinicius Figueiredo (Itaú BBA)

Ficou claro. Conforme a gente consegue ver todas as medidas do grupo de trabalho, derrubando o quanto que é despesado do bloqueio novo junto com a internalização que até pode fazer com que os novos depósitos desacelerem, além do despesamento do que já entrou, seja menor, o novo depósito desacelerando no final das contas vai resultar nesse número caindo desses 3,3, né? No final, só pra deixar claro esse ponto.

Luccas Adib – CFO

Perfeito, perfeito, acho que é para a gente ter essa perspectiva é precisamente isso, o trabalho que a gente vem fazendo aqui como o Jorge comentou, você tinha o primeiro grupo que ele começou no começo de novembro, muito focado para segurar o despesamento do bloqueio. Foi bloqueado, vou correr para poder fazer uma negociação, vou tentar fazer com que aquele valor não seja despesado e liberado para a contraparte, isso a gente já viu uma captura no quarto tri. No começo de dezembro, a



gente já direcionou um outro grupo muito focado em segurar a composição do bloqueio. Então, quando você olha aqui a composição de novos bloqueios do terceiro tri para o quarto tri, ela está flat porque a gente não teve muita ação sobre isso ainda e a gente espera ter a captura disso. Primeiro tri, segundo, terceiro tri de 25 quando você olha para a questão do despesamento, já tivemos um reflexo desse grupo no quarto tri e ele já melhora a composição do despesamento que aconteceu no quarto tri, se a gente for bem sucedido nisso e acreditamos que vamos ser ao longo do ano, tanto no controle do despesamento quanto no controle de novos bloqueios essa margem deveria cair, mas são as cenas dos próximos capítulos. Ficou claro?

Vinicius Figueiredo (Itaú BBA)

Perfeito, ficou super claro. Obrigado, doutor Jorge, Luccas. Obrigado.

Operador

A nossa próxima pergunta é do Mauricio Cepeda, analista sell side do Morgan Stanley, abriremos o seu áudio para que você possa prosseguir, por favor.

Mauricio Cepeda (Morgan Stanley)

Bom dia, doutor Jorge, Luccas, obrigado pelo espaço. Eu tenho uma pergunta aqui, até fugindo um pouco do tema principal que eu entendo que é a judicialização, mas vindo por uma parte que eu entendo que também agora que a operação de vocês está muito mais regularizada, muito mais forte em termos de estruturação comercial e também de controle de sinistro. Como é que vai ser a questão comercial esse ano? Eu entendi que vocês estão bastante otimistas, que vai ser um ano bom desse lado então eu queria entender um pouco melhor, o que vocês estão vendo desse ambiente competitivo? Quais são os fatores chave de sucesso para esse ano e por que vocês acreditam que você detém esses fatores chave? E por que vocês deveriam ter um sucesso comercial esse ano? Essa é a primeira pergunta.

Voltando para o inevitável tema da judicialização: agora que vocês têm uma inteligência jurídica bem mais estruturada que vocês evoluíram bastante nesse tema. Se de alguma forma vai ser possível vocês fornecerem um rastreamento mais frequente do que está acontecendo nessa frente para o mercado e também como que vocês vão comunicar isso para ANS porque entendo que a natureza desses litígios é uma natureza assistencial, né? Então vocês se vocês deveriam repensar como classificam isso, se classificam como *claim* e como que vocês alinhariam esses números com o ANS GAAP? Obrigado.

Jorge Pinheiro - CEO

Cepeda, obrigado pelas suas perguntas. Sim, a gente está animado para 2025. Imagina que que 2024 foi um período ainda muito intenso olhando para dentro da



companhia, passamos o primeiro semestre ainda parte dele revisando portfólios em um processo maluco que envolveu muitos nossos times, inclusive comercial e pós-venda. Esse período todo, em vez de nossos times estarem na frente, linha de frente, vendendo, visitando o cliente, eles estavam internamente corrigindo processos, ajustando o sistema, fazendo os testes para implementação de sistemas, implantando cargas de informações dentro do novo banco de dados, na medida que a gente passa por essa tarefa e desonera os nossos times que eu atribuiria algo de mais de 30% do nosso tempo, esses últimos meses foram dedicados ao processo de integração dada a complexidade, o tamanho desse negócio, então os nossos times voltaram toda a sua inteligência, força, recursos financeiros para que a gente não só tenha o melhor desempenho agora com novos produtos que foram lançados, temos grades novas de produtos, por exemplo, produto Nosso Médico, até o final de abril já vai estar rodando em todo o Brasil, é um produto que tem até 10 a 15% mais acessível do que os nossos produtos mais básicos, assim como nós fizemos revisões na metade da nossa base de HMO, assim como no piso do PPO, fizemos uma série de revisões de produtos. Estamos desenvolvendo uma série de novas plataformas de tecnologias para venda online. Estamos incrementando o volume de vendas online e associado a isso, com ampliação e qualificação da nossa rede própria, com mais poder na nossa estrutura de custos, com um bom controle de sinistralidade que vai nos dar uma grande competitividade. Isso tudo nos leva a crer que será um ano proveitoso, virtuoso de crescimento, ressaltando o primeiro tri por questões sazonais sabemos que nunca é um tri forte de vendas, mas a gente está bem positivo olhando do segundo tri para frente, pelo menos é isso que nos mostra o pipeline de vendas. Corporativo está indo muito bem, cancelamento está nos menores níveis históricos da companhia. Então, se o varejo performar como a gente espera, a gente vai ter um período virtuoso. Vou passar para o Luccas.

Luccas Adib – CFO

Fala Cepeda, obrigado pela sua pergunta. Vou começar aqui pela mais difícil que é sempre bom começar pelo mais difícil depois a gente vai para o mais fácil.

A estratégia de comunicação mais tempestiva ou periódica sobre esse assunto acho que é importante a gente ter referência do quão incipiente a discussão é não só para o setor, mas como para a companhia e como que os reflexos do que a gente vem fazendo internamente, ele vai sendo capturado ao longo de um período. A gente fez aqui os grupos de ação, como o Jorge comentou, focados no pós-bloqueio em novembro, super recente. Conseguimos notar que a gente precisava ter uma inteligência, não só do ponto de vista jurídico, estatístico, mas também uma inteligência para poder fazer as negociações, ter pessoas específicas fazendo as negociações com os beneficiários para segurarmos o pré-bloqueio ali no final de novembro, começo de dezembro. Então a captura das ações que tomamos ao longo do final do quarto tri está vindo aqui agora no primeiro trimestre. Então, conforme isso foi evoluindo, conforme fomos ganhando cada vez mais convicção e mais segurança sobre esse assunto, a



gente pode sim discutir uma estratégia de comunicação mais tempestiva nesse assunto até que ele arrefeça que hoje entendemos que é uma das principais linhas que o mercado acompanha, e com razão, com muita razão. Então, na nossa convicção aqui é que, uma vez que conseguirmos mostrar para vocês que o tema está controlado, efetivamente endereçado e que a tendência, olhando para a frente, está estável, não vai mais ser necessário a gente estar falando tanto desses assuntos, eu ter que subir uma comunicação fora do ambiente de *Earnings Release* aqui. Então eu acho que esse deve ser um assunto que, pela lógica deveria ter um fim e um ponto final e vai acontecer no curto prazo. Estamos descarregando uma energia muito grande nesse tema, uma temperatura muito grande. Então, uma vez que a gente conclua esse tema, isso não vai mais ser necessário, mas até que ele seja concluído e passar a segurança para vocês que é um tema 100% domesticado dentro da companhia, a gente pode avaliar sim alguns outros tipos de comunicação. Estou falando aqui com você em voz alta, sem alinhar com meu chefe aqui, mas é um pouco o conceito deveria fazer o sentido.

Sobre ANS, que você comentou. Como que a gente faz para comunicar isso como *claims* para ANS, como é que fica a discussão? Historicamente, a companhia nunca passou no custo as discussões que envolviam valores dispendidos de cobertura assistencial, cursados no ambiente jurídico, no ambiente judicial, isso nunca passou no curso a gente comentou com você, explicou, não à toa tá caindo aqui no G&A, nessa última divulgação que a gente faz. A partir do dia primeiro de janeiro de 25, a gente realoca esse pedaço da judicialização do que está sendo despesado e está indo para o custo. Então, como é um gasto evidente e relacionado a cobertura assistencial da companhia, ele passa a transitar no custo. Isso vai para ANS no plano de contas do ANS GAAP como um sinistro, seja um sinistro próprio, aquele realizado na rede própria, seja no contas médicas aquele realizado na rede credenciada. Então quanto a isso, super tranquilo pra nós, já estamos muito bem preparados aqui em termos de sistema, o plano de contas e adequação para poder já transitar tudo isso. Já estamos transitando janeiro, isso no custo, isso vai passar a ser enviado para ANS, também considerado nossos relatórios gerenciais de reajuste do corporativo, isso vai ser composto dentro do custo da companhia. Isso deve nos auxiliar numa estrutura de reajuste técnico atuarial, especialmente no Individual para os próximos anos. Eram valores que não estavam transitando no custo e agora em 25 passam a transitar nessa linha específica, tá bom, ficou claro?

Mauricio Cepeda (Morgan Stanley)

Tá claríssimo, obrigado doutor Jorge, obrigado, Luccas.

Operador

A nossa próxima pergunta é do Leandro Bastos, analista sell side do Citi. Abriremos o seu áudio para que você possa realizar a sua pergunta. Leandro, por favor, pode prosseguir.



Leandro Bastos (Citi)

Bom dia, doutor Jorge, Luccas, obrigado. São 2 perguntas aqui também. A primeira ainda no tema dos depósitos, pegando aqui o comentário que nesse início de 25 vocês já observaram com essa leitura mais dinâmica uma desaceleração da média nova dos novos depósitos, queria entender se tem algum componente de sazonalidade, eventualmente recesso do jurídico que a gente deveria ficar atento ou se com a visibilidade que vocês têm, talvez essa seja uma melhor referência para a gente pensar 2025. também, se vocês puderem comentar aqui, aproveitando a releitura dos números de depósitos que vocês abriram, no segundo semestre de 24, foram mais ou R\$400 milhões de novos depósitos líquidos, qual que teria sido mais ou menos essa referência para o primeiro semestre? Se vocês tiverem planos uma ordem de grandeza, ajudaria aqui e para reconciliar. Então, esse seria um primeiro tema. O segundo tema é, eu queria perguntar sobre a integração da NDI. Vocês comentaram que está no período de estabilização do sistema, então só para passar um update, como vai caminhando? Quando que vocês esperam que esse período eventualmente termine e aí que você possa rodar de maneira mais integrada como um todo? É isso, obrigado.

Jorge Pinheiro – CEO

Vamos lá, Leandro, obrigado pelas suas perguntas. Com relação à sazonalidade, que foi a primeira, se a gente acha que pode beneficiar o período. A natureza assistencial dessas demandas faz com que as eventuais férias que são muito curtas no judiciário não afetem essas demandas de caráter emergencial, então, demandas por procedimentos, por internações, por quimioterapias, eles não têm folga, eles são diários, não respeitam sazonalidade, o que reduz eventualmente são procedimentos eletivos, que tem uma que tem uma volumetria muito menos importante nesse tipo de demanda, questões de carência são em tempo real, o que a gente tentando fazer um procedimento de urgência, com carência não cumprida ele se resolve imediatamente, né? Positiva ou negativamente, mas se resolve imediatamente, então o efeito sazonal ele é limitado, porque as demandas, a natureza das demandas, requerem decisão de mais de curto prazo.

Com relação à integração, a gente está indo muito bem essa seguramente apesar de ser a maior e mais complexa integração feita foi a melhor de todos. Mas naturalmente esses últimos dias e semanas foram intensas em ajustes, em melhorias de procedimentos, em construção de novas funcionalidades dentro dos nossos sistemas para adequar demandas. A nossa expectativa é que até o dia 31 de março a grande maioria das demandas solicitadas pelos times para desenvolvimento de sistemas para que facilitem o seu dia a dia deverão ser concluídas, ficando ali pontos mais residuais para o segundo tri, mais uma carga muito menor de volume de necessidade, ou seja, a gente está muito, mas muito próximo de passar essa fase e virar essa chave de maneira muito bem sucedida, é uma conquista gigante para a empresa e eu não conseguiria passar para vocês quanto isso nos permite olhar para outros horizontes, não só pela



redução da carga de trabalho, mas pela qualidade do trabalho, das informações que a gente tem aqui dentro, nos permitindo ser muito mais eficientes do dia a dia. Passar aqui por Luccas pra responder à tua segunda pergunta.

Luccas Adib

Fala Leandro, tudo bem? Eu vou te responder aqui a composição de novos depósitos líquidos, no segundo trimestre, a gente teve uma composição adicional de R\$152 milhões que vem nessa metodologia de novos depósitos líquidos, R\$152 milhões no segundo tri e no primeiro tri foi por volta de R\$111 milhões. Então vem nessa escalada ao longo desse ano.

Leandro Bastos (Citi)

Claríssimo pessoal, obrigado, bom dia.

Operador

A nossa próxima pergunta é do Flavio Yoshida, analista sell side do Bank of America. Abriremos o seu áudio para que você possa realizar essa pergunta. Flávio, por favor, pode prosseguir.

Flavio Yoshida (BoFa)

Olá, bom dia a todos é obrigado pela oportunidade de fazer perguntas. Tenho 2 aqui também do meu lado. A primeira é com relação aos depósitos. Vocês mostraram que no quarto trimestre vocês convergiram para uma relação entre depósito e provisão para 100%, seja pela visão contábil ou proforma, então queria entender como é que a gente deveria pensar nessa dinâmica daqui para frente, se tem espaço para ser menor que 100%, se a ideia é continuar nesse patamar.

A minha outra pergunta: vocês estão se mostrando bastante animados com toda a integração, acho que de fato é um marco importante para a companhia, só queria confirmar se vocês ainda estão rodando com uma operação assistida, ou seja, estão rodando com sistemas em duplicidade, se isso termina de fato agora, 31 de março, e aí eu queria entender os custos relacionados ao fato de desligar alguns sistemas, se isso chega a ser relevante e também a expectativa de ganhos de eficiência com toda essa integração quanto que a gente deveria ver e quando também. Obrigado.

Jorge Pinheiro – CEO

Legal. Flávio, ótimas perguntas. Começar aqui pelo processo de integração. Não temos mais sistemas legados, estão todos rodando os novos sistemas, toda movimentação, faturamento, autorização, atendimento, call center, movimentação de vidas com os clientes, todos já estão rodando um novo sistema ainda em operação assistida, que



deve nos levar aí mais algumas poucas semanas, então estamos caminhando muito bem nessa frente. Passar aqui para o Luccas responder a 2ª parte.

Luccas Adib – CFO

Fala Yoshida, tudo bem? Obrigado. A companhia nunca teve abaixo de 100% e não poderia ter a base de 100%. Quando estávamos lá no terceiro tri e a gente reportou aquele 96% e no segundo tri reportamos o contábil de 88%, havia ali uma visão de que olhando para a nossa série histórica, olhando para frente, esse valor não deveria baixar de 100% e a gente precisa lembrar sempre que a provisão é feita com o prognóstico avaliado pelo departamento jurídico com os advogados que patrocinam a causa, seja com seus advogados internos ou externos e nosso trabalho aqui de crítica em cima dessa provisão é muito em consideração à curva evolutiva desse dado. Se há um descompasso entre a cobertura de depósito e bloqueio, temos que ser mais crítico olhando esse dado para avaliar se essa provisão está sendo feita de forma aderente. O que eu posso dizer para você é que fizemos uma série de testes, a PWC fez uma série de testes, a provisão que temos aqui ela está absolutamente aderente ao que pregou o CPC 25 e a visão de risco do nosso estoque de provisão e passivo contingente. A ideia aqui é que esse *threshold* não caia para baixo de 100% em nenhuma hipótese nenhuma.

Flávio Yoshida (BoFa)

Tá ótimo pessoal, obrigado.

Operador

A sessão de perguntas e respostas está finalizada. Com isso, o evento de divulgação dos resultados do quarto trimestre de 2024 do Hapvida está encerrado. A área de RI permanece à disposição. Muito obrigado por sua participação e tenha um bom dia.