

Transcrição da Teleconferência
Resultados do 2T20
Hapvida (HAPV3 BZ)
14 de agosto de 2020

Operador:

Boa tarde. Sejam bem-vindos à teleconferência do Hapvida referente aos resultados do 2T20. Estão presentes os senhores: Jorge Pinheiro, CEO, Bruno Cals, Diretor Superintendente Financeiro, e Guilherme Nahuz, Diretor de Relações com Investidores.

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 *0.

O áudio está sendo apresentado simultaneamente na Internet, no endereço www.hapvida.com.br/ri.

Gostaríamos de esclarecer também que eventuais declarações que possam ser feitas durante esta 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 considerações futuras.

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

Jorge Pinheiro:

Obrigado. Boa tarde a todos, e obrigado por participarem da nossa teleconferência. É com enorme satisfação que apresentamos a todos os resultados do Hapvida referentes ao 2T20.

Ao longo desta pandemia extraordinariamente desafiadora, sou lembrado diariamente da incrível e resiliente Companhia que construímos aqui no Hapvida. Observamos nossos colaboradores, médicos e profissionais de saúde trabalhando todos os dias para salvar vidas, e gostaria de agradecê-los por sua dedicação aos nossos beneficiários e pelos sacrifícios que eles e suas famílias têm feito em meio a esta crise de saúde. Muito obrigado.

Continuamos a apresentar excelentes números, e isso nos orgulha muito. Atingimos resultados financeiros e operacionais espetaculares e, mais uma vez, atingimos um patamar inédito para o Hapvida em vários âmbitos.

A receita líquida no 2T20 do Hapvida, incluindo aquisições, apresentou crescimento de 62,7% quando comparada ao 2T19, impulsionada tanto pelas aquisições, quanto pelo aumento do número de beneficiários e dos reajustes implementados no período. O EBITDA foi de expressivos R\$607,8 milhões, um aumento de 107% na comparação com o mesmo trimestre do ano anterior.

Transcrição da Teleconferência
Resultados do 2T20
Hapvida (HAPV3 BZ)
14 de agosto de 2020

O número de beneficiários de saúde e odonto na visão Hapvida com aquisições cresceu 53,3%. Já no cenário Saúde Hapvida ex-aquisições, perdemos, em termos líquidos, cerca de 35.000 beneficiários, principalmente na carteira corporativa, consequência dos ajustes de quadro que nossas empresas-clientes precisaram fazer para passarem pela crise causada pela pandemia, e também pelo cancelamento, de forma ativa, de alguns contratos empresariais que tinham margem de contribuição negativa para os quais não conseguimos chegar a um acordo.

Para nós, o mês de maio foi o pior do trimestre, mas o mês de junho já mostrou forte recuperação.

Importante mencionar que empresas baseadas nas regiões que passaram pela pandemia primeiro, como Manaus, Recife, Fortaleza, Belém e São Luís, cidades onde se concentram 43% da nossa base de beneficiários, já voltaram com suas operações praticamente normalizadas.

Adicionalmente, como já havíamos antecipado ao mercado, o Hapvida normalmente se beneficia de momentos como esse, em que as empresas e famílias precisam fazer ajustes orçamentários e podem contar com um plano de saúde inteligente como o Hapvida.

Portanto, já estamos vendo um pipeline comercial nessas regiões voltando a ficar aquecido, com cotações relevantes vindo a mercado e o Hapvida muito bem posicionado para conquistar esses novos clientes.

Aliás, já fechamos alguns contratos nessas regiões, e também nas regiões das empresas recém-adquiridas, que devem ser implantados nos próximos meses. Isso representa uma perspectiva positiva para o Hapvida para o 2S.

No lado do sinistro, as regras de distanciamento social e a suspensão determinada pela ANS promoveram uma queda acentuada de demanda por procedimentos eletivos no trimestre. Consequentemente, a sinistralidade caixa do Hapvida ex-aquisições no 2T20 foi de 49,8%, uma redução extraordinária de sinistralidade de 7,3 p.p. na comparação com o 2T19.

Uma informação importante é que, desde o início de junho, voltamos a endereçar o *backlog* de cirurgias eletivas que haviam ficado represadas por conta da pandemia. É com satisfação que informo que, até esta data, excluindo as regiões onde as cirurgias eletivas ainda não são aconselhadas, mais de 90% destes procedimentos já foram realizados e acomodados sem impactos nas nossas operações.

Já as consultas e exames eletivos, que começaram a apresentar recuperação desde maio, já apresentam uma demanda de cerca de 90% do volume histórico mensal. Acreditamos que a demanda deve se normalizar até o fim deste ano.

A Companhia permanece crescendo e expandindo suas operações e marcando presença em novas regiões. No 2T20, iniciamos, de forma orgânica, nossas operações em Brasília, capital do país, com um portfólio de cerca de 13.000 beneficiários, operando, por enquanto, com rede credenciada.

Transcrição da Teleconferência
Resultados do 2T20
Hapvida (HAPV3 BZ)
14 de agosto de 2020

Também continuamos a executar nosso plano de expansão inorgânica com o anúncio da aquisição do Grupo São Jose, um dos principais *players* de saúde suplementar em São José dos Campos, na região do Vale do Paraíba, no estado de São Paulo.

O mercado de saúde suplementar permanece ainda muito fragmentado e, portanto, esse processo de consolidação deve continuar por mais alguns anos.

Estamos certos de que o Hapvida é quem está mais bem preparado para aproveitar oportunidades que poderão surgir. Com caixa livre de R\$3,4 bilhões, acreditamos que estamos em posição de vantagem para participarmos desse processo. Atualmente temos em nosso pipeline cerca de 15 *prospects* em diferentes estágios de M&A.

Mais um ponto importante, seguimos firmes e adiantados na integração das recém-adquiridas São Francisco, América e RN, que, juntamente com as aquisições da Medical e do Grupo São José, se transformarão em grandes plataformas regionais de crescimento da Companhia.

Já estamos começando agora em agosto a segunda grande fase da integração, que é a implantação dos sistemas Hapvida nas adquiridas. Começaremos com o Grupo América e a RN, e o Grupo São Francisco vem na sequência.

Seguimos com intensidade com os nossos planos de aumento da verticalização tanto no Norte e Nordeste quanto nas regiões das empresas adquiridas com a entrega de várias obras que vamos detalhar mais à frente.

Além dessas obras, que já se encontram em operação, seguimos empenhados na entrega de dezenas de ativos assistenciais nos próximos 12 meses. Temos dez hospitais que já estão ou em fase de projeto e planejamento, ou já estão em construção: um hospital em Manaus, um hospital em Maceió, dois hospitais em Recife, uma nova torre médica em nosso hospital em Natal, um hospital em Dourados, Mato Grosso do Sul, um hospital em Uberlândia, além de três hospitais no interior de São Paulo, em Barretos, São Carlos e Bauru.

Reforçando o nosso compromisso do Hapvida com a transparência e o cuidado com todas as questões ASG – ambientais, sociais e de governança –, acabamos de publicar nosso primeiro relatório de sustentabilidade. Nosso relatório segue as diretrizes da Global Reporting Initiative, que é a primeira e a mais difundida metodologia para produção de relatórios no mundo. Agora, todos os públicos de interesse poderão consultar no documento informações importantes quanto ao nosso desempenho ASG.

Um dado interessante, por exemplo, é em diversidade e igualdade de gênero: O Hapvida possui 62% de mulheres em posições de liderança na Companhia.

E por falar em liderança feminina e nossa preocupação com o lado social, é com muita satisfação que informamos a criação de uma nova Vice-Presidência Executiva de Gente, Gestão e Diversidade. A cadeira foi ocupada pela Majô Campos, que possui vasta experiência de mercado no tema e veio somar de forma estratégica ao sólido crescimento da Companhia. Fazendo parte da diretoria executiva do Hapvida, a Majô é a primeira Vice-Presidente mulher da Empresa.

Em tecnologia, umas das novidades neste trimestre foi o lançamento do novo aplicativo

Transcrição da Teleconferência
Resultados do 2T20
Hapvida (HAPV3 BZ)
14 de agosto de 2020

HapMed, que é o app dos profissionais médicos do Hapvida. Nele, agora, todos os médicos conseguem verificar em tempo real suas cirurgias agendadas, com acesso fácil ao prontuário médico de cada paciente, inclusive com visualização de exames de imagens e laudos, tudo isso na palma da mão, diretamente do smartphone.

Já em inovação, mantemos nosso pioneirismo no uso de inteligência artificial em saúde para ganhos de eficiência através da Maida, nossa *healthtech*. Nos últimos meses, implementamos três novas funcionalidades com o uso de *machine learning*, que é o aprendizado de máquina. Passamos a fazer a análise de imagens de raio X; começamos a realizar auditoria de procedimentos odontológicos; e também auditoria de procedimentos médicos.

Como sempre tenho feito, antes de passarmos para a explicação de resultados, gostaria de reforçar alguns pontos importantes para mostrar o nosso compromisso e transparência na forma como continuamos enfrentando a pandemia.

Somos a única operadora de saúde do Brasil que divulga todos os dias, desde o início da pandemia, boletins informativos sobre as nossas operações de combate à COVID-19, com dados sobre o número de atendimentos, internações, óbitos e recuperados. Até a data deste release, mais de 12.700 pacientes já haviam se curado da doença.

Desde o início da pandemia, já realizamos mais de 70.000 consultas e orientações médicas por telemedicina específicas para a COVID para nossos beneficiários. Fizemos também mais de 30 mil consultas por telemedicina não relacionadas à COVID, reduzindo a exposição de todos ao vírus.

A taxa de resolutividade é muito alta, com somente cerca de 5% dos beneficiários que usaram o serviço sendo orientados a se dirigirem a uma de nossas unidades físicas.

Fomos ágeis e customizamos a nossa plataforma de telemedicina dias após o início da pandemia. Acreditamos que essa tecnologia veio para ficar. A telemedicina abre a possibilidade de disponibilização de uma maior quantidade de médicos assistencialistas onde quer que eles estejam no país, com a comodidade de ambos, médicos e pacientes, estarem onde quiserem.

Mas não estamos parando por aí. Também estamos implantando algumas inovações com o uso da telemedicina. Por exemplo, criamos um serviço dentro dos nossos hospitais para que um médico generalista possa fazer uma vídeocall com um médico intensivista para auxílio na decisão de encaminhamento de acordo com a necessidade do paciente.

Também criamos um pronto atendimento digital, com triagem e tudo mais. Mas também entendemos que algumas especialidades permanecerão sempre com a necessidade de consultas presenciais.

Portanto, vamos investir de forma inteligente aqui, sempre com o objetivo de levar assistência de qualidade para nossos usuários onde e quando eles precisarem. Seguramente a telemedicina continuará sendo uma ferramenta utilizada pelo Hapvida para aumento de eficiência operacional com garantia de qualidade assistencial.

Ultrapassamos a marca de R\$110 milhões gastos no combate à COVID-19 até o momento. Isso inclui, por exemplo, a compra de respiradores e de equipamentos de

Transcrição da Teleconferência
Resultados do 2T20
Hapvida (HAPV3 BZ)
14 de agosto de 2020

proteção individual. Durante toda a pandemia, todas as nossas unidades permaneceram completamente abastecidas: de EPI para a proteção dos clientes, médicos, enfermeiros, profissionais da linha de frente e de apoio; de materiais e medicamentos, garantindo os tratamentos necessários para os nossos clientes; de leitos de enfermaria e de UTI para internações quando necessárias.

O Brasil é um país continental, e algumas regiões foram atingidas mais rápida e fortemente do que outras. Como o Hapvida atua praticamente no país inteiro, temos regiões que já foram muito afetadas e já estão em curvas descendentes, como Manaus, Belém, Fortaleza e Recife, e outras que ainda estão passando por uma fase mais difícil, como Goiânia e interior de São Paulo, por exemplo.

Nossa batalha continua e não vamos baixar a nossa guarda. Por isso, continuamos a monitorar diariamente a taxa de ocupação em nossos hospitais para oferecermos uma estrutura ótima e exclusiva aos nossos beneficiários, principalmente para aquelas regiões que ainda possuem uma curva ascendente de casos.

Sabemos que nas pesquisas anuais, o plano de saúde sempre teve uma relevância muito alta, estando em segundo ou terceiro lugar como objeto de desejo dos brasileiros. A pandemia fez com que a saúde passasse para o primeiro lugar e se tornasse o bem mais desejado da população. Isso deve permanecer pelo menos no curto e médio prazo, com potencial aumento de demanda para compras de planos de saúde.

É esperado também trazermos mais pessoas para os programas de prevenção e promoção de saúde. E aí o Hapvida tem uma vantagem enorme, que nenhuma outra tem, que é a base de dados de atendimentos e resultados de exames dentro de casa.

Dito isso, passo agora a palavra para o Bruno Cals, Diretor Superintendente Financeiro, e o Guilherme Nahuz, Diretor de Relações com Investidores, que irão detalhar um pouco mais os números do trimestre, e seguimos para a sessão de perguntas e respostas na sequência. Obrigado.

Bruno Cals:

Obrigado, Jorge. Boa tarde a todos. Iniciando os slides da apresentação que vocês têm aí na tela, no slide dois, mostramos os principais destaques financeiros e operacionais do 2T20, dados consolidados de Hapvida e suas recém adquiridas, Grupo São Francisco, Grupo América, e RN Saúde.

Como destaques do 2T20, temos: o crescimento de 62,7% da receita líquida, influenciada, principalmente pelas receitas provenientes das aquisições, que são cerca de R\$528 milhões do Grupo São Francisco, R\$103 milhões do Grupo América e R\$35 milhões da RN Saúde. Também houve o impacto do aumento no ticket médio em saúde do Hapvida ex-aquisições, de 10,7%, reflexo dos reajustes de preço, mas também das vendas novas. E, ainda, a contribuição de 135.000 vidas a mais na carteira de planos odontológicos.

Já o crescimento da receita líquida do Hapvida ex-aquisições foi de 10,4%, um bom crescimento mesmo quando consideramos o cenário macroeconômico e o adiamento dos reajustes dos planos PME e coletivos por adesão.

Transcrição da Teleconferência
Resultados do 2T20
Hapvida (HAPV3 BZ)
14 de agosto de 2020

Houve crescimento de 53,3% no número de beneficiários total, como já comentado pelo Jorge A queda da sinistralidade do Hapvida ex-SUS ex-aquisições foi de 6,1 p.p. Quando olhamos a sinistralidade caixa também do Hapvida ex-aquisições, a queda foi expressiva, de 7,3 p.p.

Nosso EBITDA mais do que dobra no período, com crescimento de 106,9% e uma margem maior em 6,3 p.p., fruto tanto da redução da sinistralidade, como também da adequada gestão das despesas consolidadas, fazendo com que atingíssemos um índice de 8,7% de despesas com vendas e de 9,6% de despesas administrativas.

Antes de passar para o próximo slide, eu gostaria de reforçar aqui que, por conta da amortização da mais-valia das carteiras de beneficiários adquiridas do Grupo São Francisco, América e RN no ano passado, nosso lucro líquido não mais necessariamente representa de forma fidedigna nossa geração de caixa. São cerca de R\$100 milhões por trimestre, ou R\$400 milhões por ano de amortização, que é uma linha não-caixa, que aumenta nossas despesas administrativas e reduz o imposto de renda e contribuição social a pagar, deixando mais caixa dentro da Companhia para investimentos e M&A. O desempenho do EBITDA, como não é influenciado pelas despesas como depreciação e amortização, representa melhor a nossa performance operacional.

No próximo slide, três, acrescentamos à nossa rede, desde o 2T19, 1.190 leitos. Somente no 2T20, adicionamos mais de 300 leitos para o enfrentamento da COVID-19, e reservamos também mais de 1.000 leitos na nossa rede própria. Durante a pandemia, não tivemos 1 caso sequer de não atendimento por falta de capacidade. Aliás, nas regiões onde as curvas epidemiológicas são descendentes, inclusive já desmobilizamos o pessoal extra e parte dos leitos, mas sempre deixando uma reserva, caso tenhamos uma segunda onda da epidemia. Parte dos equipamentos foi deslocada para as regiões onde as curvas ainda são crescentes.

Aqui, mostramos o mapa com a distribuição de hospitais por estado. São 39 hospitais no final de junho, 41 prontos atendimentos, 184 clínicas e 174 unidades de diagnóstico laboratorial e por imagem, totalizando assim 438 pontos de atendimento acessíveis aos nossos beneficiários, em todas as cinco regiões do país.

Ao longo do 2T foram inauguradas duas clínicas médicas e foram encerradas 11 clínicas médicas, um pronto atendimento e três unidades de diagnóstico, fruto de um plano nosso e de um trabalho de consolidação do atendimento em novas unidades, mais amplas e, conseqüentemente, com maior eficiência operacional

É importante ressaltar ainda que, nos últimos meses, foram inauguradas várias novas unidades assistenciais: em Goiânia, no estado de Goiás, entrou em operação o Pronto Atendimento Cora Coralina, que possui mais de 2.500 m² de área construída e oferece serviços de emergência adulto e pediátrico 24 horas. Inclusive, é a foto que está na capa do nosso release.

Em Uberaba, no estado de Minas Gerais, inauguramos uma clínica médica focada no atendimento primário, e também uma nova ala de atendimento hospitalar no Hospital Mário Palmério, com ampla estrutura e suporte de atendimento de média e alta complexidade.

Transcrição da Teleconferência
Resultados do 2T20
Hapvida (HAPV3 BZ)
14 de agosto de 2020

Em Mossoró, estado do Rio Grande do Norte, abrimos uma unidade laboratorial localizada dentro das instalações do nosso novíssimo hospital.

Os números da ANS para junho ainda não foram disponibilizados. Então, nosso market share no slide é de 30 de março de 2020, final do 1T. Estávamos com participação de mercado total de 7,6%. Aqui, também mostramos o percentual distribuído por região, sendo que as regiões Nordeste e Norte, onde apresentamos nosso maior market share, tiveram 29,9% e 25,1% respectivamente.

Todas essas aquisições, juntamente com a construção de novos ativos, contribuem para a nossa expansão geográfica, reforçam a estrutura assistencial própria e incrementam os portfólios de beneficiários em várias regiões.

Desde o final de 2019, a exposição da Companhia passou a ser nacional, e tem seguido uma dinâmica diferente. Nosso mercado potencial aumentou de forma relevante, de forma que, ainda com pequena participação de mercado nas novas regiões de atuação, temos grandes oportunidades de crescimento pela frente. A implantação do nosso modelo de negócios nas novas regiões conectará a Companhia a milhões de clientes que terão acesso a um plano de saúde inteligente e acessível.

Gostaria agora de passar a palavra ao Guilherme Nahuz, nosso Diretor de RI, que passará mais detalhes do resultado.

Guilherme Nahuz:

Muito obrigado, Bruno. Obrigado, Jorge. Boa tarde a todos. Tentarei ser breve nos comentários para passarmos para a sessão de perguntas e respostas o mais rápido possível.

Passando para o slide quatro, os beneficiários da nossa carteira de saúde, na parte de cima, mostramos um crescimento muito forte, de quase 45% na carteira total, no campo superior esquerdo, sendo que as aquisições estão aqui incluídas, obviamente. E, no lado direito do slide, os individuais crescem 38% e os coletivos, quase 47%. Então, o *blend* desse individual com o coletivo é o que dá os 44,6%. Crescemos um pouco mais no corporativo nos últimos 12 meses.

No Hapvida ex-aquisições, perdemos 18.000 vidas nos individuais, basicamente por conta da pandemia. Tem também a mudança na política de contratação, já vimos falando com o mercado há algum tempo sobre isso, que é uma política mais criteriosa que a Companhia adotou desde o ano passado, e ela tem sido implantada sistemicamente em todas as regiões do país. O objetivo aqui é, de novo, qualificar melhor a venda e, conseqüentemente, reduzir fraudes e aumentar a permanência nos planos, diminuindo o *churn*.

Nos planos coletivos, perdemos, líquido, 18.000 vidas, basicamente aqui em função das demissões nos contratos corporativos. Ou seja, perdemos pouquíssimos contratos empresariais nesse período, mas os contratos em si reduzem de tamanho. Natural e esperado, por conta dos ajustes de quadro que essas empresas estão fazendo, e o Jorge já mencionou no início.

Olhando o Hapvida 2T20 contra 1T20, que não está no slide, perdemos 13.000 vidas no individual, pelos mesmos motivos. Um ponto importante, que o Jorge também

Transcrição da Teleconferência
Resultados do 2T20
Hapvida (HAPV3 BZ)
14 de agosto de 2020

mencionou, já percebemos uma forte recuperação nas vendas dessa modalidade. Aí, tem um pouco da preocupação das pessoas com a saúde por conta da pandemia, isso é positivo, as pessoas buscando a proteção das suas famílias na saúde suplementar.

O mês de maio, o Jorge já comentou, foi o pior mês para nós. Junho e julho já mostram forte recuperação. Inclusive, em julho, já tivemos um aumento líquido na carteira de varejo, na carteira do individual.

Nos planos coletivos, de novo, 2T20 contra 1T20, perdemos, de forma líquida, 55.000 vidas. Aqui, tem alguns pontos importantes que precisamos mencionar. No Hapvida ex-aquisições, dessas 55.000, perdemos 31.000 vidas. E, dessas 31.000 vidas, cerca de 20.000 vidas foram cancelamentos ativos em três contratos. Como o Jorge havia mencionado, são três contratos que eram deficitários, com margens de contribuição negativas, e que não conseguimos chegar a um acordo e esses contratos foram cancelados.

Nas adquiridas, perdemos 24.000 das 55.000 vidas, sendo que 17.000 dessas 24.000 foram em um início contrato, que, além de deficitário, estava em uma região, no interior do Paraná, que, por conta da dispersão geográfico e o tamanho de mercado, não fazia sentido para nós verticalizar.

As empresas baseadas nessas regiões Norte e Nordeste, que já mencionamos há pouco, onde temos um market share elevado, já voltaram às suas atividades normais, e temos visto um pipeline comercial bastante intenso com essas cotações vindo a mercado. O Jorge já comentou rapidamente que estamos com o time comercial dando um show nessa retomada, já trazendo grandes e relevantes contratos corporativos para a Companhia, que serão implementados nos próximos meses, aparecerão nos números da ANS, nos deixando bastante otimistas para o 2S.

Aqui, na parte de baixo do slide, ainda no slide quatro, mostramos uma visão mais de longo prazo, com o CAGR acima de 20%, um pouco mais forte para os planos coletivos, 27%, e quase 22% para os planos individuais.

No próximo slide, falamos sobre a carteira de Odonto. Também tivemos um forte crescimento, 66% incluindo as aquisições. Os planos coletivos crescem 120%, um crescimento forte nos coletivos, nos empresariais.

Na visão 2T20 contra 1T20, que também não está aqui no slide, perdemos cerca de 44.000 vidas em termos líquidos, pelos mesmos motivos da carteira de saúde, que já mencionamos, mas é uma queda menor que a carteira de saúde, mostrando a resiliência dessa nossa carteira.

A recuperação já está acontecendo também nos planos odontológicos, e as oportunidades de *cross-selling* continuam gigantescas. Temos as adquiridas com uma penetração bastante baixa de planos odontológicos. Então, na própria carteira de Hapvida mais adquiridas, temos uma oportunidade muito grande.

No próximo slide, seis, rapidamente, sobre os tickets médios mensais, Hapvida cresce 10,7%. Entendemos como um crescimento bastante forte, considerando o macro, considerando também que, de forma voluntária, suspendemos os reajustes do PME e dos planos coletivos por adesão por três meses.

Transcrição da Teleconferência
Resultados do 2T20
Hapvida (HAPV3 BZ)
14 de agosto de 2020

Os tickets médios são bem estáveis em relação aos períodos anteriores. Nesse produto Odonto, um produto fantástico da Companhia, com margens estáveis, o prêmio está estável com relação ao ano anterior, com um potencial enorme, como acabei de falar. Aqui, de R\$12,20 para R\$11,90, é uma queda de 2% ou 3%, basicamente explicada por uma maior participação de produtos de urgência e emergência no portfólio, que carregam um ticket menor que o produto completo.

No slide sete, receita líquida, o Bruno já detalhou bastante, o Jorge também, a receita cresce forte, 63%, no semestre 64%. Aqui, representamos graficamente que o crescimento foi impulsionado, obviamente, pelo crescimento de beneficiários e o ticket médio, na parte de cima do slide. Mas mesmo no orgânico, é importante citar, crescemos dois dígitos. Crescemos 10,4% a receita no Hapvida ex-aquisições, o que é muito forte, de novo, considerando macro, considerando suspensão dos reajustes, considerando redução de vidas, provando que a receita da Companhia é bastante resiliente e conseguiu resistir a períodos bastante desafiadores como este.

No próximo slide, oito, talvez precisemos gastar um pouco mais de tempo nos custos assistenciais e sinistralidade. Mostramos aqui só o consolidado, sinistralidade total, ou seja, incluindo SUS, PEONA etc. O nível do 2T20 foi o menor nível de sinistralidade total histórica da Companhia, de 54,5%. A sinistralidade caixa, já mencionada pelo Jorge e pelo Bruno, abaixo de 50% pela primeira vez, 49,8%, Hapvida ex-aquisições caixa. Então, um desempenho excepcional. Já comentamos bastante sobre os impactos do trimestre e da queda dos atendimentos, então não serei repetitivo.

Um bom ponto aqui é pontuar o trabalho da equipe da área médica e operacional, que fez um trabalho espetacular durante esse período, bastante desafiador, sob a liderança do Alain Benvenuti e do Anderson Nascimento, que guiaram de forma única a área médica durante essa pandemia.

No canto superior direito do cliente, conseguimos aumentar o volume de verticalização. Aqui são os volumes de atendimento, volumes de internações, consultas e exames, internalizando 85% do sinistro. Isso é 1,2 p.p. acima do mesmo trimestre do ano passado. E, quando olhamos o semestre, também cresceu 1,8 p.p.

Nenhuma obra assistencial da Companhia ficou parada durante a pandemia. Isso é importante. Aqui, é mérito da nossa área de Engenharia e Obras, sob liderança do André Mello, que tocou todas essas obras, com todos os desafios impostos pela pandemia.

Os impactos da sinistralidade, já comentamos, houve a redução dos sinistros eletivos por conta da suspensão da ANS e o distanciamento social. Consequentemente, também tivemos redução dos gastos médicos, gastos com folha médica e outros. E, obviamente, pela redução do volume de atendimentos na nossa rede credenciada, tivemos uma reversão de PEONA.

No próximo slide, de ressarcimento ao SUS, recebemos uma ABI no trimestre, que foi a ABI, que foi a ABI número 81; o mercado recebeu essa ABI em maio. O movimento no fluxo de ressarcimento, no lado esquerdo, aquele movimento final, que é a análise da ANS da devolutiva da operadora, não seguiu a velocidade que vinha seguindo, ficou praticamente parado, e por isso tivemos uma redução extraordinária no volume de ressarcimento.

Transcrição da Teleconferência
Resultados do 2T20
Hapvida (HAPV3 BZ)
14 de agosto de 2020

Foram só R\$17 milhões de impacto no sinistro, que é essa linha no meio no gráfico à direita, e R\$12,6 milhões que são multas e juros que impactam a nossa despesa financeira. A expectativa é que, com a retomada da velocidade desse processamento pela agência, que essa rubrica volte a crescer nos próximos trimestres.

No próximo slide, dez, estamos basicamente com os níveis estáveis de despesas operacionais. Aqui, é o SG&A da Companhia. As despesas administrativas, tanto no trimestre como no semestre, mostram até uma pequena melhoria, impacto da alavancagem operacional. Os itens de maior impacto estão listados no slide, como despesas com bônus, gastos com novos colaboradores, o *headcount* da Companhia aumentou, e houve uma contrapartida de menores despesas com viagens por conta da pandemia.

Nas despesas com vendas, também temos uma queda no trimestre e no semestre por menor volume de vendas. Então, diminui o gasto com comissões, e também uma menor despesa com publicidade e propaganda. Quando colocamos as aquisições, o número cai mais ainda por conta das despesas de venda, que são menores como percentual da receita nas empresas adquiridas.

No próximo slide, 11, já falamos bastante sobre EBITDA. Só para reforçar novamente a mensagem do Bruno, que o lucro líquido não só ficou pressionado pela depreciação e amortização, especificamente amortização da mais valia, como vai continuar pressionado nos próximos anos. Então, para passarmos a olhar como representativos da performance operacional da Companhia o EBITDA e a margem EBITDA, e não somente a margem líquida. Temos o impacto da mais valia, e também lembrando que, no trimestre, não tivemos declaração de juros sobre capital própria, que aconteceu no 2T19, e neste ano não aconteceu.

No último slide, 12, fluxo de caixa livre e CAPEX, a Companhia continua gerando muito caixa. Tem aqui o impacto positivo da mais valia, cresce fortemente a nossa geração de caixa no trimestre e no semestre. Tem a mais valia, tem a sinistralidade, que foi menor, tem a depreciação e amortização fora mais valia das empresas adquiridas; e o único impacto negativo do trimestre, se não me engano, foi um pequeno aumento em nosso capital de giro, que foi consequência do aumento dos estoques da Companhia. Foi a nossa preocupação até obsessiva para mantermos todas as nossas unidades abastecidas por conta da pandemia, com EPIs, medicamentos e equipamentos.

O nosso CAPEX de manutenção e expansão é impactado aqui por adições ao imobilizado intangível dessas novas unidades assistenciais, que já foram mencionadas pelo Bruno e pelo Jorge, e listamos aqui novamente.

Com isso, eu termino essa parte expositiva dos *remarks*, e abrimos para perguntas e respostas. Muito obrigado.

Mauricio Cepeda, Credit Suisse:

Bom dia. Obrigado pelo tempo e por responder às perguntas. Eu tenho, na verdade, uma pergunta sobre um pouco mais de perspectiva para o futuro, um pouco dessa indicação do que tem acontecido comercialmente. Sabemos que agora são tempos difíceis, mas, por outro lado, vocês estão em uma posição boa para conquistar novos contratos corporativos. Queria que comentassem um pouco como está essa questão, o que vocês estão sentindo no campo, se já é possível ver um pouco dessa virada de

Transcrição da Teleconferência
Resultados do 2T20
Hapvida (HAPV3 BZ)
14 de agosto de 2020

algumas empresas os procurando. Se puderem detalhar um pouco mais sobre isso, por favor. Muito obrigado.

Jorge Pinheiro:

Mauricio, muito obrigado pela pergunta. Eu estou bem animado com o 2T, por alguns motivos. Temos uma concentração grande de vidas em regiões em que já estamos saindo da pandemia, de maneira bem objetiva, onde a economia volta à sua atividade em níveis pré-pandêmicos. Nessas regiões, já vemos a retomada do varejo, o que é muito animador. O varejo, nos últimos dias, já está muito próximo de vendas em níveis históricos.

Já no ponto de vista corporativo, dois sinais diferentes: as empresas clientes ainda não voltaram a contratar, não repuseram seus quadros, o que deverá acontecer ao longo do 2S, que será o crescimento já contratado.

Por outro lado, em função de a Empresa sempre se beneficiar de momentos de dificuldade econômica, houve um aquecimento nas cotações de empresas grandes. Isso nos beneficiará, seguramente. Já temos contratos assinados, que serão implementados em função de rescisão com a operadora anterior, que serão implementados ao longo do 2S. Estamos falando de contratos grandes, de grandes empresas, em regiões Norte e Nordeste, mas também em regiões de adquiridas.

Então, eu vejo que esperamos, no 2S, uma retomada sólida e consistente do crescimento orgânico. Estou animado com as perspectivas, e acho que já passamos pelo pior.

Outro aspecto muito bacana que eu gostaria de lembrar é que como a Empresa é a primeira no país em ter rede própria nas cinco regiões, estamos muito bem posicionados para que não sejamos afetados por características econômicas isoladas.

Por exemplo, não sei qual é a posição de market share, mas nossa presença no Centro Oeste é fortíssima. Temos muitos investimentos programados para a aquela região, novos hospitais sendo construídos nesses estados todos. Entramos em Brasília, em todas as regiões, todas as cidades do Centro-Oeste, que estão muito beneficiadas pelo *agribusiness*, que tanto se destaca, que continuará crescendo.

Então, essa região ajudará muito nosso *driver* de crescimento orgânico, e inorgânico, também, assim como as outras regiões no interior de São Paulo, no Sudeste, também muito baseadas no agronegócio, que continuaram nos ajudando no crescimento.

Portanto, vejo com muita animação essa retomada da economia. Acredito que o pior já passou e, pelo nosso modelo de negócio, dado que o país ainda é muito fragmentado e que estamos presentes em todas as regiões, temos a possibilidade muito grande de sermos o destaque de consolidação no país.

Mauricio Cepeda:

Obrigado, Dr. Jorge. Muito claro.

Transcrição da Teleconferência
Resultados do 2T20
Hapvida (HAPV3 BZ)
14 de agosto de 2020

Samuel Alves, BTG Pactual:

Boa tarde. São duas perguntas do meu lado, sobre dois assuntos que vocês já tangenciaram, mas para entrar um pouco mais em detalhes. A primeira, se pudessem falar um pouco quais regiões que estão, na verdade, puxando mais essa retomada da atividade comercial, se tem alguma região que se destaca, ou esse crescimento está bem distribuído entre as regiões?

E uma segunda pergunta, o Dr. Jorge até comentou na abertura, mas, só para reforçar, se pudessem retomar um pouco como estão as fases e prazos para integração de RN, América e São Francisco. É isso. Obrigado.

Jorge Pinheiro:

Samuel, muito obrigado pela sua pergunta. De maneira geral, o varejo vem mostrando que está andando à frente nessa recuperação. Por exemplo, agora no mês de julho, início de agosto, as regiões Hapvida, notadamente Norte e Nordeste, já se aproximaram muito da meta histórica de venda.

Como eu falei, para planos corporativos, as empresas, objetivamente, ainda não voltaram a contratar, mas o varejo é o primeiro indicador que mostra que o país começa a retomar ritmo de crescimento.

O varejo, de maneira geral, deve caminhar bem. A boa notícia é que as regiões Norte e Nordeste voltam a crescer no varejo. Vamos esperar agora a retomada de contratação para os nossos clientes, que será uma coisa muito bacana, com a venda já comissionada, sem custos e crescimento. Isso será muito saudável para nós.

Como lembro, também, que a Empresa fez uma série de concessões nesse período, e não é crescimento, mas trazem faturamento. Como o Guilherme comentou, fizemos várias postergações de reajustes de pequenas empresas, médias empresas; em plano individual, que é bem importante para nós, até agora não fizemos reajustes. Deveremos fazer no 3T para o 4T, e também nos beneficiaremos no médio e longo prazo.

Com relação à sua pergunta sobre integrações, como vimos antecipando ao longo dos últimos meses, nós prometemos e divulgamos ao mercado, planejamos fazer a integração de São Francisco em quatro anos e América em 30 meses, e faremos, sim, muito mais rápido que isso.

Um dos últimos e mais complexos passos é a integração de sistemas, porque a nossa filosofia de integração é bem *sui generis*, na medida de que, quando implantamos o sistema, toda a inteligência, filosofia e modelo de negócios vem a reboque, e, para isso, naturalmente, precisa haver toda uma preparação do ativo para receber o novo sistema.

Vimos comprando ativos com sinistralidade entre 70% a 85%, e nosso objetivo, nossa meta, por acreditarmos e termos muitas ferramentas que nos ajudam, é trazer a sinistralidade mais próxima à experimentada pelo Hapvida, entre 60% a 65%, dependendo da qualidade e das características do ativo.

Então, vamos antecipar, e uma prova disso é que, no 3T, já entra a integração de sistemas de América. Já estamos preparados para isso, e estamos seguindo firmes em nosso cronograma antecipado de integração de todos os ativos que já compramos.

Transcrição da Teleconferência
Resultados do 2T20
Hapvida (HAPV3 BZ)
14 de agosto de 2020

Bruno Cals:

Samuel, só para dar um pouco mais de cor, como o Jorge começou a direcionar, temos prevista a implantação de sistema de operador e SAP no grupo América e na RN ainda este ano. Em seguida, segue a implantação de sistemas hospitalares nessas regiões e, no ano que vem, fazemos a implantação do sistema da São Francisco, sendo primeiro operador e SAP, e depois iniciando a implantação de sistemas hospitalares.

Para mitigação de risco, os sistemas hospitalares, implantamos uma unidade por mês, de forma que vamos virando aos poucos essas unidades para não ter o risco de virar várias unidades ao mesmo tempo e, obviamente, aumentar o risco da implantação.

Para lhe dar um pouco mais de detalhes de cor, esse é o nosso plano a ser executado nos próximos meses.

Jorge Pinheiro:

Complementando – nós vamos lembrando das coisas –, o que temos feito em integração, na verdade, não poderia se caracterizar apenas como integração de sistema; muito pelo contrário. Nós fazemos a implantação dos novos sistemas. Raramente, qualquer tipo de sistema de empresa adquirida é mantido, porque como nosso sistema tem tanta inteligência e informação, todas as nossas características e ferramentas gerenciais, se trata muito mais do que de integração, mas sim de implantação de nova filosofia de gestão, e isso será a base que nos permitirá ter um controle completo sobre a qualidade assistencial, e também um controle de custos bem afiado.

Samuel Alves:

Perfeito, bem claro. Muito obrigado.

Gustavo Miele, Itaú BBA:

Boa tarde. Obrigado pela apresentação. É uma pergunta muito rápida do meu lado, em relação à PDD. Tínhamos certo receio de como viria essa linha para vocês antes deste trimestre, muito por conta dos efeitos da pandemia, e notamos que o número reportado por vocês em relação a isso foi razoavelmente saudável, nos surpreendeu do ponto de vista positivo.

Obviamente, estamos falando de uma linha que tem um efeito exógeno macroeconômico muito forte, mas eu queria ouvir um pouco de vocês se teve alguma medida que a Companhia tomou que, de repente, favoreceu um pouco o controle de PDD especificamente. Ou se, também, tivemos algum efeito benigno das adquiridas em relação a esse ponto especificamente. Basicamente, é isso. Queria ouvir um pouco de vocês em relação à dinâmica de PDD, por gentileza. Obrigado.

Bruno Cals:

Eu tenho falado muito isso com o mercado, uma das surpresas positivas nesse momento desafiador pelo qual passamos foi justamente uma redução da inadimplência dos nossos clientes, o que mostra a priorização da destinação dos seus orçamentos,

Transcrição da Teleconferência
Resultados do 2T20
Hapvida (HAPV3 BZ)
14 de agosto de 2020

seja a empresas, seja a famílias, ao pagamento do plano de saúde. E isso por motivos óbvios, que não querem perder plano de saúde, principalmente em um momento atípico como esse.

Isso, de fato, contribuiu com que tivéssemos uma estabilidade do ponto de vista da PDD, a PDD bastante saudável, o que é diferente de vários outros setores, mas mostra efetivamente a resiliência desse nosso setor, ainda mais em um momento como estamos passando. A perspectiva é de continuidade disso.

O que tivemos no 2T20 em relação ao 1T20 foi um pouco de despesas comerciais maiores, que é fruto desse cancelamento do contrato, que já falamos aqui. Como você deve saber, as comissões são diferidas de acordo com o prazo médio do contrato, e, ao cancelar o contrato, é lançado o que ainda falta para diferir tudo ao mesmo tempo.

Mas temos perspectivas de continuidade de patamares saudáveis de PDD, porque nossos clientes têm demonstrado, inclusive com a nossa parceria, que tendem a não atrasar os seus pagamentos.

Um dos pontos importantes que fizemos ao longo do 2T, além de estarmos muito próximos dos nossos clientes, mostrando tudo que está sendo feito na Companhia, não só para os clientes, mas para a sociedade de forma geral, com os vídeos, as operações nas redes sociais, os comunicados ao mercado que fizemos ao longo do 2S, é que estamos junto com eles.

Em alguns momentos, fazíamos parcerias. Por exemplo, suspendemos, postergamos os reajustes da PME, como falamos há pouco. Em alguns clientes, fizemos, temporariamente, uma substituição dos produtos de plano completo para produtos de cobertura hospitalar, que após 90 dias voltariam para cobertura completa dos clientes, e, com isso, temporariamente, eles pagaram valores que podem ser em torno de 30% menores.

Então, eu diria que essa proximidade da Companhia com os clientes, em conjunto com o cenário macro de resiliência do setor de saúde suplementar, fizeram com que tivéssemos essa PDD saudável, como você mencionou, uma estabilidade dessa rubrica em nossos resultados.

Gustavo Miele:

Excelente, Bruno. Muito claro. Obrigado.

Fred Mendes, Bradesco:

Boa tarde. Obrigado pelo *call*. Eu tenho duas perguntas. A primeira delas, não sei o quanto vocês podem falar disso, mas se pudessem dar uma ideia de como está o *breakdown* dessas (FALHA NO ÁUDIO 56:47). Na realidade, eu gostaria de entender se as vendas brutas estão crescendo, se estão estáveis. Vocês já mencionaram os dois contratos que vocês optaram por reduzir, mas só para entender como está essa dinâmica, principalmente das vendas brutas. Essa seria a primeira.

Jorge Pinheiro:

Fred, desculpe interromper, mas os eu áudio falhou e não conseguimos efetivamente escutar a sua pergunta. Se você puder, por favor, repetir a primeira pergunta, eu agradeço.

Fred Mendes:

Claro. A primeira pergunta é mais em relação a se vocês podem dar uma ideia de como estão indo as vendas brutas. Obviamente, neste trimestre, vocês já comentaram que tiveram esses dois contratos que vocês optaram por não dar continuidade, mas eu só queria entender se as vendas brutas também vêm em uma dinâmica de melhora, e obviamente, essa pressão maior nas vidas orgânicas, se vem também da redução do quadro de funcionários. Então, é mais a tendência de vendas brutas, se der para falar sobre isso.

E a segunda é na parte da sinistralidade das adquiridas. Tínhamos o entendimento de que nas adquiridas que são menos verticalizadas, teoricamente, haveria mais espaço para reduzir a sinistralidade, dado que, obviamente, as eletivas estão sendo postergadas. Mas, na realidade, foi o oposto, no Hapvida *standalone* a redução foi bem maior. Eu só queria entender essa dinâmica, se teve algum ponto específico ou se a nossa leitura não está correta, também. Obrigado.

Jorge Pinheiro:

Agradeço a pergunta. Com relação às vendas, notamos um comportamento, como eu havia falado, do varejo de vendas muito próximas a níveis pré pandemia, já mostrando uma recuperação.

Já com relação à adesão, que são novas entradas de clientes dentro de planos corporativos já clientes, ou seja, que refletem a recontração pelos nossos clientes, indústrias, varejo etc., ainda não mostrou uma retomada para níveis pré-pandêmicos, o que acreditamos que deverá acontecer ao longo do 2S.

E, por fim, com relação ao canal *corporate*, esse é que tem sido mais animador, dado que temos visto, a partir de junho, julho, vários processos de negociação aquecendo, alguns deles já finalizados, falando de grandes contratos, em várias regiões. E, naturalmente, esse mix é o que trará o resultado final. De maneira geral, acreditamos que o 2T será de retomada do crescimento orgânico da Empresa.

Com relação à sua segunda pergunta, sobre a redução de sinistralidade no 2T das empresas adquiridas, essas empresas tinham sinistralidade entre 69%, 70%, até 85%. Esse é o mix desse conjunto de empresas adquiridas que não estavam em nosso relatório no ano passado, entre 70% a 85%.

Veja que o 2T e o 3T, para essas empresas, apresentam o maior pico de sinistralidade. Eles apresentaram uma sinistralidade no 2T de 59%. Se você comparar o 2T20 dessas empresas com o 2T19, são dados que não publicamos, houve redução significativa nesse espaço de tempo.

Transcrição da Teleconferência
Resultados do 2T20
Hapvida (HAPV3 BZ)
14 de agosto de 2020

Bruno Cals:

Complementando, Jorge, temos que considerar no 2T20 versus o 1T20, que é o número que você tem no relatório, a queda de Hapvida ex-aquisições também é maior porque Hapvida ex-aquisições no 1T estava muito influenciada pelo ressarcimento ao SUS. Era em torno de 3 p.p. da receita. Se você desconsiderar o ressarcimento ao SUS, fatalmente você terá uma queda semelhante em termos de p.p., tanto do Hapvida ex-aquisições quanto das adquiridas.

Então, adicionando ao que o Jorge comentou, em relação ao 1T20, temos também essa situação.

Fred Mendes:

Perfeito. Obrigado. Muito claro.

Operador:

Obrigado. Não havendo mais perguntas, gostaria de passar a palavra para o Sr. Jorge para suas últimas considerações. Sr. Jorge, por favor, pode prosseguir.

Jorge Pinheiro:

Queria agradecer a presença de todos que nos escutaram, e dizer que esta Empresa vem se dedicando, ao longo dos seus mais de 40 anos de existência, à sua missão de atender, acolher as pessoas e salvar vidas. E este 1S tem mostrado a todos nós um desafio enorme, que, por outro lado, nos permite entregar na plenitude nossa missão de salvar vidas.

O empenho de todo o time, e aqui vai um agradecimento todo especial, carinhoso, caloroso e emocionado a todo o time que se desdobrou, de todas as maneiras possíveis, e lutou com todas as armas para que pudéssemos atender às pessoas, sempre com esse espírito de acolhimento, qualidade, e salvando vidas de maneira muito objetiva. Então, cumprimos nossa missão de existência, atendendo às pessoas da melhor maneira possível.

Agradeço também aos demais parceiros, agradeço aos nossos acionistas, que, junto com todo o nosso time, nos dão força para continuarmos investindo, crescendo, ampliando, inovando nessa missão maravilhosa.

E, por fim, agradecer muito aos nossos usuários, e aqui vai todo o nosso empenho, amor, carinho e dedicação. E reforçando o nosso compromisso de que, apesar de acreditarmos que o pior já passou, temos desafios grandes, e continuamos firmes e empenhados no sentido de levar a mesma qualidade que nos trouxe até aqui.

Então, muito obrigado a todos. Um abraço, e boa tarde.

**Transcrição da Teleconferência
Resultados do 2T20
Hapvida (HAPV3 BZ)
14 de agosto de 2020**

Operador:

Obrigado. A teleconferência de resultados do Hapvida está encerrada. Por favor, desconectem suas linhas, e tenham uma boa tarde.

“Este documento é uma transcrição produzida pela MZ. A MZ faz o possível para garantir a qualidade (atual, precisa e completa) da transcrição. Entretanto, a MZ não se responsabiliza por eventuais falhas, já que o texto depende da qualidade do áudio e da clareza discursiva dos palestrantes. Portanto, a MZ não se responsabiliza por eventuais danos ou prejuízos que possam surgir com o uso, acesso, segurança, manutenção, distribuição e/ou transmissão desta transcrição. Este documento é uma transcrição simples e não reflete nenhuma opinião de investimento da MZ. Todo o conteúdo deste documento é de responsabilidade total e exclusiva da empresa que realizou o evento transcrito pela MZ. Por favor, consulte o website de relações com investidor (e/ou institucional) da respectiva companhia para mais condições e termos importantes e específicos relacionados ao uso desta transcrição”