

## Transcrição de Teleconferência

### Hapvida

#### Resultados do 3T24

##### Operador

Olá a todos, e obrigado por aguardarem. Sejam muito bem-vindos à divulgação dos resultados do 3º 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.

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

##### Jorge Pinheiro - CEO

Olá a todos. Muito obrigado por participarem da teleconferência de resultados do terceiro trimestre de 2024. Estamos reunidos aqui em São Paulo, eu, Luccas, Guilherme e todo o time de RI para compartilhar alguns detalhes dos nossos resultados com vocês.

Começando aqui pelo slide 2 da apresentação, trazemos um panorama geral com alguns destaques financeiros que iremos explorar um pouco mais à frente com mais detalhes. Gostaria de comentar alguns deles.

Como todos sabem o terceiro trimestre é marcado por uma sinistralidade histórica ainda em patamares mais altos em função de volumes mais altos de utilização quando comparado a outros trimestres. A Sinistralidade Caixa do 3T24 refletiu os níveis de utilização inerentes do segmento para terceiros trimestres, mas ainda agravadas pelos longos períodos de seca e variações bruscas de temperaturas deste ano, bem como pelos reflexos indiretos do adiamento de agendas eletivas do 2T24 por conta de um aumento expressivo de casos de dengue em algumas regiões naquele período. No entanto, a Companhia foi capaz de superar a sazonalidade histórica para o trimestre, apresentando uma melhora de 0,1 ponto percentual frente ao 2T24, através de diversas estratégias bem-sucedidas de recuperação de margens desenvolvidas desde o início de 2023. E essa é a fortaleza do nosso modelo, verticalizado e integrado. Nosso empenho e disciplina em cada uma das estratégias de verticalização plantadas ao longo

dos últimos anos, associados a outras iniciativas como programas de prevenção, padronização de melhores práticas e fortes investimentos em tecnologia vem mostrando resultados. Olhando para trás, nossa rede própria já tem ganhado mais representatividade na composição do custo total, não só pelo processo de verticalização 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.

Por falar em rede própria, a expansão da nossa infraestrutura de atendimento assistencial será uma pauta prioritária para os próximos dois anos. Iremos ampliar e requalificar várias unidades hospitalares em todo o Brasil. Estamos investindo em novos hospitais em São Paulo, Rio de Janeiro, Fortaleza/CE, Recife/PE, Manaus/AM, Belém/PA e Campo Grande/MS, aumentando o número de leitos hospitalares já que mesmo praças maduras continuam crescendo em número de beneficiários. Em Manaus, por exemplo, arrendamos um dos maiores hospitais da cidade, o Nilton Lins, que vai adicionar cerca de 250 leitos à nossa rede própria na cidade nas próximas semanas. Em Fortaleza, arrendamos o Santa Maria, um hospital novíssimo de 130 leitos, que também entra em operação nas próximas semanas. Nossos investimentos também passam pelo aumento e modernização de salas de terapia, clínicas e unidades de diagnóstico em todo o país. Já nossos investimentos nas cidades de São Paulo e Rio de Janeiro estão se intensificando e devem permanecer elevados nos próximos anos. Devemos em breve soltar uma comunicação com muitos detalhes dos nossos planos de desenvolvimento para essas duas cidades. Enfim, nossa estratégia de verticalização permanece forte e deve se intensificar após esse período intenso de integração que passamos.

Um dado que não posso deixar de falar é o nosso ganho de vidas no trimestre. Apesar de ainda pequeno, acreditamos que já mostra uma dinâmica na qual nos deixa orgulhosos e animados de que estamos no caminho certo para o equilíbrio entre reajustes e nossa força comercial. Seguimos firmes nesse novo ciclo, com reajustes adequados e uma política de subscrição responsável e sustentável. E isso tem nos ajudado a apresentar importantes evoluções trimestre após trimestre. O Ebitda atingiu R\$763 milhões, impactado extraordinariamente em função de uma reavaliação ampla de todos os nossos processos judiciais cíveis de cunho assistencial que levou a uma constituição relevante de provisões.

O tema judicialização em saúde vem afetando de forma significativa todo o setor de saúde, público e privado. A judicialização aumentou de forma expressiva nos últimos 12 a 24 meses e a companhia vem trabalhando em algumas frentes. Numa frente institucional, a Abramge, que é a associação das operadoras de planos de saúde, vem fomentando reuniões e diálogos com os principais Tribunais de Justiça Estaduais, apresentando o contexto de alta judicialização e de fraudes, para sensibilização dos malefícios acarretados pela judicialização indevida e na busca de uma maior deferência às normas do ambiente regulado e aos pareceres dos Núcleos Técnicos de Apoio à Justiça. A Abramge vem também realizando campanhas de conscientização, esclarecendo tanto a opinião pública quanto os formadores de opiniões dos malefícios sistêmicos gerados pela judicialização indevida. Nas nossas frentes internas, foram criados grupos de trabalho onde estamos revisitando nossa condução no tema em face

desse novo padrão de decisão na realidade da judicialização, para entender quais casos reclamam atuação firme e quais são elegíveis para acordos ou outros meios de atendimento. E, por último, estamos repensando modelos de precificação que absorvam com eficiência os efeitos da judicialização, com um pequeno aumento de preços para novas cotações, tabelas de venda nova para produtos massificados, agravamento dos reajustes de contratos coletivos e das tabelas de custos internos com sensibilização do sinistro e coparticipação, que serão suficientes para fazer frente a essa nova realidade. O assunto judicialização será abordado, de forma específica e mais detalhada, ao final desta apresentação.

Desconsiderando esse impacto extraordinário, nosso Ebitda ajustado teria sido de cerca de R\$843 milhões, um incremento de 13,6% em relação ao 3T23.

Sob a perspectiva financeira, agora no mês de outubro 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 8ª emissão de debêntures – captando o montante de R\$2,0 bilhões. Esta emissão também obteve o grau máximo de investimento (AAA). Os recursos provenientes dessas operações estão sendo destinados para otimização do perfil da dívida da Companhia. Importante mencionar aqui também que nosso processo de desalavancagem gradual e orgânico continua, com o nosso indicador chegando a menos de 1 vez dívida líquida sobre o Ebitda. Este é o menor indicador dos últimos 11 trimestres, quase 3 anos, e um patamar bastante saudável e confortável.

Estamos muito próximos do fim da nossa jornada de integração, com a nossa 4ª e última onda em São Paulo tendo sido iniciada em outubro e sendo finalizada nas próximas semanas. Essa gigantesca integração durou pouco menos dos 3 anos que prevíamos. Nosso núcleo de observação e controle, que é o setor responsável pelo acompanhamento de todos os mais de 100 indicadores de qualidade assistencial em tempo real, já monitora todas as nossas unidades. Ratificando o que já falamos em outros trimestres, todas as ondas de integração das unidades assistenciais em São Paulo têm sido executadas de forma eficiente e eficaz, não impactando na percepção do cliente em termos de qualidade assistencial, e, conseqüentemente, não impactando em cancelamentos. Inclusive a operadora NDI, que representa basicamente a grande São Paulo, atingiu um de seus melhores patamares históricos no IGR, que mede os índices de reclamações junto à agência reguladora do setor.

Quando olhamos para os nossos indicadores de qualidade assistencial, continuamos a nos destacar. Trazendo dois exemplos, o de partos naturais e o SMR. Em partos naturais, nossa taxa no trimestre para as regiões onde tínhamos o nosso programa Nascer Bem foi acima de 39%. Lembrando que o benchmark nacional aqui é o da Anahp, que é de 25%. No SMR, que é a taxa de mortalidade padronizada na UTI, nosso indicador foi de 0,58 no 3T24, muito melhor do que o benchmark da AMIB que é de 0,76. A companhia vem investindo fortemente em qualidade e nossos índices de satisfação por operadora vêm melhorando de forma consistente.

Antes de passar a palavra final para o Luccas, que vai detalhar um pouco mais o nosso resultado com vocês, preciso lembrá-los da mensagem que deixei no trimestre anterior - todos os nossos esforços de qualidade assistencial permanecem prioridade

para a Companhia. Nossos programas de medicina preventiva tais como o Nascer Bem, nosso programa de assistência pré-natal e gestação segura, o Viver Bem, para o controle da diabetes, e o Viva Leve, que incentiva a mudança no estilo de vida e promove a reeducação alimentar, vêm sendo expandidos para novas regiões e continuam a apresentar resultados satisfatórios. Passado esse período mais intenso de integração de ativos e sistemas, vamos nos voltar ainda mais para frentes de automação e digitalização, em muitos casos com o auxílio de ferramentas com o uso da inteligência artificial. Pesquisa, desenvolvimento e educação já são assuntos perenes na Companhia e são olhados com o viés de solução para melhorar a qualidade assistencial. Nessa frente temos, por exemplo, 587 estudantes de medicina distribuídos em nossos programas de formação médica, 7 centros de pesquisas próprios, 123 publicações científicas, dentre outras conquistas.

Em resumo, estamos reafirmando nosso compromisso com a saúde do brasileiro levando sempre qualidade, conforto e acessibilidade. Com a finalização do processo de integração, observando uma sinistralidade controlada, mesmo que ainda tenhamos oportunidades de melhorias e ganhos, uma alavancagem em níveis bem confortáveis, uma boa geração de caixa, sucessivas melhoras em nossos índices de reclamação na ANS, uma retomada de crescimento orgânico de beneficiários, olhamos para 2025 com duas agendas prioritárias tendo sempre nossos clientes no centro da nossa estratégia: ampliação e qualificação da nossa rede própria e digitalização das nossas jornadas. Nos mantemos focados e disciplinados para dar continuidade à implementação da nossa estratégia, fortalecendo nossas operações e buscando equilíbrio saudável de nossas margens.

Agradeço a contribuição de todos os nossos colaboradores, médicos, dentistas, corretores, fornecedores e da confiança e atuação muito presente do Conselho de Administração, além de acionistas e principalmente nossos clientes, razão fundamental dos nossos esforços. Reafirmamos o nosso compromisso em servir o povo brasileiro, cuidando da sua saúde, sempre com a máxima qualidade e de maneira acessível.

Luccas, por favor, pode continuar.

### **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.

Começando aqui pelo slide 3, sobre a receita líquida, com esse gráfico do canto superior esquerdo. Vejam que a Receita Líquida Consolidada cresceu 6,6% no terceiro trimestre de 2024 contra o terceiro trimestre de 2023, e 5,0% nos nove meses de 2024 contra o mesmo período do ano passado. Passando para o gráfico ao lado, canto superior direito, sobre a nossa Receita Bruta com Planos de Saúde, tivemos um avanço de 7,9% frente o 3T23 e 6,2% contra o 9M23, puxado pelo aumento de 9,6% no ticket médio. Em odontologia, aqui na parte de baixo do slide, tivemos nos períodos um avanço de 3,5% e 4,0% de receita na mesma base de comparação também puxado pelo incremento do ticket médio.

Na linha de receitas provenientes de vendas de serviços médicos e outras atividades, observamos uma redução de 30% no terceiro trimestre de 2024 e de 22% nos primeiros nove meses do ano. O principal redutor vem da venda de serviços médico-hospitalares,

onde temos sido mais seletivos com o objetivo de reduzir a exposição ao risco de crédito e priorizar nossa capacidade hospitalar para atender nossos beneficiários em produtos cada vez mais verticalizados, ou seja, que priorizam a nossa rede própria de atendimentos. Já a linha de outras atividades, houve a descontinuidade após as vendas da Resgate e da Maida, ambos os temas já tratados em calls anteriores.

Passando aqui para o slide 4, vemos um crescimento líquido de beneficiários em planos de saúde da companhia, aumentando quase 8 mil vidas. Como o Jorge mencionou, embora esse crescimento seja um número aquém das nossas ambições, estamos animados com essa potencial inversão de tendência. Mudanças relevantes foram realizadas em nossas operações no ano passado, incluindo iniciativas de otimização da nossa base de clientes. Foram medidas necessárias para a correção dos níveis de sinistralidade que agora nos permitem voltar a crescer de forma saudável, gradual e sustentável.

De forma qualitativa, as carteiras *HMO* têm performado positivamente no Norte, Nordeste e Centro-Oeste e a novidade é que São Paulo tem voltado a crescer, em linha com o fim do processo de otimização da carteira na região. Já a região Sul do país e o estado de Minas Gerais ainda estão perdendo vidas num processo de *turnaround* de carteira mais lento e um ambiente competitivo um mais acirrado. A carteira de *PPO* também sofreu nova redução, seguindo a estratégia de reposicionamento e distribuição para essa carteira. Temos focado em contratos de alta qualidade, na venda de produtos mais verticalizados, ou seja, que privilegiam a utilização da nossa rede própria, em observância ao nosso paradigma de sustentabilidade da carteira e visão de longo prazo.

Aqui na parte de baixo do slide, podemos ver a evolução do ticket médio, avançando 9,6% entre o terceiro trimestre de 23 e 24. Neste gráfico, tivemos um aumento de 9,2% 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 ponto percentual, fruto principalmente das revisões das tabelas de vendas e do mix de carteiras.

No próximo slide estamos trazendo uma informação adicional que foi divulgada recentemente pela ANS. São dados interessantes que demonstram a força do nosso modelo, verticalizado e integrado. Vejam que a gente vem, consistentemente, requerendo níveis de reajustes menores do que a média do mercado e muito menores do que as outras operadoras de saúde de grande porte. Ainda assim, nossa sinistralidade é a menor e mais controlada de todas. Vamos falar mais de conceitos e visão futura mais para a frente.

No próximo slide, apresentamos uma sinistralidade caixa de 70,4% no trimestre, uma melhora significativa de 150 pontos base em relação ao terceiro trimestre de 2023. Os terceiros trimestres são sazonalmente os mais pressionados do ano por conta de uma maior frequência de utilização. Na nossa média histórica antes da pandemia, em geral ficávamos cerca de 40 pontos base acima dos segundos tris. Neste ano alguns fatores exógenos estiveram presentes na nossa operação, como atendimentos eletivos postergados do 2T24 por conta da epidemia de dengue, além de longos períodos de seca e variações bruscas de temperaturas, prejudiciais para quadros respiratórios. Ainda assim, vencemos a sazonalidade histórica em relação ao 2T24, com os esforços de verticalização, reprecificação e reajustes necessários para a manutenção da trajetória de retomada de margem. No acumulado dos 9 meses, a sinistralidade apresentou redução de 3,1 pontos frente ao ano passado, uma melhora absurda.

No 3T24, os planos verticalizados (*HMO's*) têm se mantido nos patamares elevados de verticalização desde o 1T24, sendo 81% para consultas; 79% para internações e 72% em exames realizadas dentro da Rede Própria.

No próximo slide, sobre Despesas Administrativas Caixa, podemos ver que o percentual das despesas com relação a receita teve um aumento de 2.3 pontos percentuais tanto em relação ao trimestre passado quanto ao terceiro tri de 2023.

Nominalmente, o terceiro trimestre teve um incremento de R\$186 milhões que se deu, principalmente, por:

- Primeiro: R\$151,7 milhões na linha de Contingências e Tributos, reflexo do aumento da judicialização do setor e seu impacto na Companhia, refletindo um maior número de ações judiciais cíveis, maior número de pedidos de bloqueios e depósitos judiciais e maiores valores médios de bloqueios ao longo de 2024. Um novo patamar. Parte dos valores provisionados neste trimestre dizem respeito a reforços de provisões de trimestres anteriores, um montante R\$80,0 milhões. Isso é fruto de um fortalecimento da governança interna sobre o tema e uma reavaliação feita pelos nossos times jurídicos, como iremos explicar mais adiante esses vetores e contextos;
- Outro ponto que pressionou essa linha se refere a R\$24,1 milhões na linha de Serviços de Terceiros, majoritariamente explicada pela ausência de eventos *one-off* que favoreceram o 2T24, como capitalizações e reclassificações, explicadas no call passado, o que afeta a comparabilidade.

Falei isso no call anterior e continuo reforçando que devemos observar um comportamento errático no G&A. Isso é esperado já que existem despesas relacionadas às integrações, além do tema da judicialização em si que falarei mais adiante. Temos confiança que há espaço para melhoria a partir de iniciativas que vamos empreender na medida em que a integração de São Paulo esteja completamente estabilizada. São iniciativas com alcance transversal nas linhas de G&A. Esperamos colher os frutos disso em 2025 e em diante.

Passando para o slide 7, vemos uma diluição de 80 bps nas despesas com vendas do 3T24 na comparação anual e estável, em 6,9% da receita líquida, com relação ao 2T24.

No gráfico do canto inferior esquerdo, gostaria de reforçar a nossa atuação na prevenção e controle da PDD trazendo melhorias importantes, com:

- R\$35,0mi de impacto positivo no 2T24, oriundo da reconciliação bancária de recebimentos de períodos anteriores e de campanha de recuperação de crédito, que não se repetiu no mesmo patamar no 3T24, o que afeta a comparabilidade;
- R\$7,0mi decorrente da campanha de recuperação de créditos que impactou positivamente o 3T24;
- R\$22,0mi da melhora no perfil de inadimplência, resultado da nossa priorização máxima na recuperação e análise de crédito.

No slide seguinte, nosso Ebitda ajustado foi de R\$763 milhões no trimestre e de R\$2,7 bilhões no acumulado do ano, um aumento de quase 40% no acumulado do ano, decorrente de todos os efeitos que vimos até agora. É um resultado mais pressionado do que esperávamos, pois reflete um incremento de provisão, inclusive relativa a períodos anteriores, mas ainda assim um resultado forte, reflexo da resiliência da nossa

operação e que demonstra que estamos no caminho certo de retomada de margem, que tem se aproximado cada vez mais dos nossos níveis históricos.

Também vale mencionar que o nosso Lucro Líquido Ajustado no IFRS 4 subiu 24% no 3T24 versus 3T23 e mais de 150% nos nove meses de 2024 comparado com o ano passado, pelos fatores que já mencionamos nos slides anteriores.

Seguindo para o slide 9. No 3T24, nosso caixa consumido de forma líquida foi de R\$418 milhões, principalmente pelo pagamento de R\$1,0 bilhão de principal e juros de debêntures, e quase R\$100 milhões de acordo de M&A explicado no call anterior, esses valores foram parcialmente compensados pela geração de caixa livre de R\$470 milhões.

No fluxo de caixa livre, partindo dos R\$763 milhões de Ebitda Ajustado, temos:

- R\$121 milhões de aluguéis
- R\$52,2 milhões de Provisão SUS, líquida de atualização monetária;
- R\$43,3 milhões de Depósito Judicial SUS, líquido da atualização monetária, cujos depósitos são necessários para que a Companhia realize sua defesa judicial sem a incidência de multa moratória e encargos – um depósito proativo;
- R\$176,8 milhões de Provisão para Contingências, líquido de pagamentos e de atualização monetária, reflexo do impacto da judicialização crescente;
- R\$163,2 milhões de Depósitos e bloqueios Judiciais cíveis, tributários e trabalhistas, também líquidos de atualização monetária;
- R\$37,3 milhões de geração de caixa oriundas das atividades recorrentes da Companhia.

O IR e CS do trimestre foi de R\$ 48 milhões, embora o corrente fosse R\$ 90 milhões, há um deslocamento entre apuração e o efetivo desembolso; além disso, houve o abatimento do imposto já retido durante o ano sobre receitas que integram a base de cálculo do imposto devido.

O CapEx foi de R\$181 milhões com a retomada de um ritmo mais forte de investimentos em TI e verticalização. Nosso CapEx histórico girava em torno de 2,5 a 3% da receita bruta. Lembrando que a Companhia tem oportunidades interessantes para acelerar os projetos que estão no pipeline de alocação, todos dentro de um regime de priorização que leva em consideração a manutenção em linha com o regime de depreciação, o retorno sobre o capital investido, a suficiência assistencial e a melhoria do nosso serviço com o beneficiário na centralidade desse ecossistema. Nossa projeção de CapEx para 2024, nesse sentido, deve orbitar entre R\$700-800 milhões, respeitando nossa jornada contínua de priorização de redução da alavancagem.

No slide seguinte, nº. 10, as Atividades de M&A consumiram cerca de R\$97 milhões, sendo R\$50 milhões com pagamentos de parcelas retidas, com o detalhamento ali para cada um dos ativos. Também houve R\$46 milhões correspondentes às parcelas mensais do acordo de M&A que mencionamos há pouco.

Quanto às Atividades Financeiras, houve um consumo de R\$790 milhões. Tivemos o pagamento de juros e principal de R\$1 bilhão, utilizando os recursos captados com a 7.<sup>a</sup> emissão de debêntures, realizada em maio. Também tivemos R\$200 milhões de receita de aplicações financeiras, um pouco acima do CDI do período.

Por fim, em complemento à menção do Jorge no início do call, realizamos uma captação líquida de R\$2,0 bilhões no contexto da 8.ª emissão, realizada agora em outubro, dividida em duas séries iguais, com custo de CDI+1,10% e CDI+1,20% com vencimentos em 2031 e 2032. Com essa emissão, alongamos o *duration* da nossa dívida, de 3,3 anos para 4,65 anos, e reduzimos o custo ponderado da dívida, de CDI+1,44% a.a. no 2T24 para CDI+1,39% a.a., otimizando nosso custo de capital.

Essa é a linha que queremos seguir na gestão financeira da companhia: conversão e geração robusta de caixa, investimentos importantes para aumentarmos o nosso nível de verticalização e qualificação de rede própria em praças estratégicas, com metodologias adequadas de retorno sobre o capital investido, suportando nossa estratégia comercial, mantendo o nosso ritmo gradual de desalavancagem, trimestre após trimestre. Neste trimestre chegamos a 0,97x Ebitda no cálculo do nosso covenant financeiro contratual, pela primeira vez abaixo de 1, como o Jorge comentou no começo da ligação.

Indo para o último slide, temos as exigências regulatórias, lembrando que elas são aplicadas somente sobre as operadoras individuais, ou seja, ao tentar comparar com a companhia consolidada haverá diferenças.

À esquerda, o Caixa Livre retraiu em R\$489 milhões, principalmente pela redução de R\$418 milhões da posição de caixa, como acabamos de ver no slide anterior.

Na ponta desfavorável, o que vale mencionar é o incremento de R\$87 milhões nas provisões técnicas exigidas. Decompondo esse aumento temos: Contas médicas recepcionadas ao final do trimestre, pressionando a PESL; Aumento das Provisões de ressarcimento ao SUS conforme as regras e calendário da ANS; e incremento da Peona do período, constituída em virtude de uma estabilidade nos níveis de internalização, crescimento da carteira de beneficiários com relação ao 2T24 e evolução do custo médio per capita comparado com o tri anterior.

No Capital Regulatório, aqui do lado direito do slide, tivemos um aumento líquido substancial de R\$280 milhões, com R\$420 milhões dos resultados operacionais superavitários compensado pelo aumento de R\$90 milhões no intangível (majoritariamente TI), e R\$40 milhões do capital baseado em risco.

Passado pelo resultado da Companhia, vamos abrir uma seção específica agora para falar sobre o incremento de provisão realizada e os temas de judicialização e bloqueios judiciais.

Vou começar explicando o contexto do assunto, dando um passo pra trás.

Vocês podem acompanhar comigo no slide, que mostra o caminho tradicional, começando por uma reclamação junto ao SAC, que é o serviço de atendimento ao cliente. Na Hapvida, toda reclamação registrada é encaminhada internamente para as áreas envolvidas na tentativa de uma resolução. Acontece que certas reclamações, como a gente vai ver mais adiante, podem dizer respeito a demandas que efetivamente não estão cobertas nos respectivos contratos – no fim do dia um plano de saúde é um contrato de seguro. Como essa demanda não é atendida, o beneficiário pode realizar uma reclamação formal (chamada de NIP) junto à ANS. O beneficiário, ainda, pode recorrer às vias judiciais ingressando com uma ação contra a operadora. Esse processo judicial pode, desde o início ou após sua tramitação, vir acompanhado de uma satisfação judicial positiva, envolvendo, inclusive, um bloqueio judicial. O bloqueio judicial costuma ser balizado pelo valor da demanda, que pode incluir danos morais, sucumbência, multa e juros, além da discussão subjacente, ou seja, a efetiva cobertura



contratual em discussão. Uma vez realizado o bloqueio judicial, na sequência o valor sai da conta da companhia (bancos) para uma conta judicial, criada especificamente para aquele determinado processo e administrada pelo tribunal de justiça respectivo. No fim é uma mera reclassificação entre contas patrimoniais no ativo.

Esse bloqueio é, portanto, convertido em depósito judicial, que permanece depositado até que a demanda seja resolvida de forma definitiva ou que o magistrado entenda pertinente sua liberação antecipada, seja devolvendo os recursos para a Companhia, seja liberando-os ao beneficiário demandante.

Após a constituição do depósito judicial, existem basicamente esses 3 cenários aqui no slide. Cenário um, quando o depósito é levantado pelo beneficiário após uma decisão desfavorável à companhia. Temos também o cenário onde o depósito é resgatado pela companhia após um acordo entre as partes. E também pode acontecer do depósito ser resgatado pela companhia por uma decisão favorável a nós.

Em termos de tráfego nas demonstrações financeiras, o bloqueio não impacta o resultado a priori, apenas projetando repercussões nas contas patrimoniais do ativo, como mencionei anteriormente, e pelo sequestro de caixa, repercutindo um consumo de caixa com reflexo na DFC. O bloqueio vai sensibilizar o resultado em duas situações: primeiro, se ele for liberado ao beneficiário ou quando relativo a ele for constituída uma provisão. Em ambos os casos, o impacto se dá na rubrica de contingências das despesas administrativas na Demonstração de Resultado.

Aqui no próximo slide, a gente mostra que a judicialização na saúde é um problema de todos. A saúde suplementar vem sofrendo com um forte aumento na quantidade de novos processos judiciais nos últimos 2-3 anos, impactando todas as operadoras de saúde do país. O aumento da judicialização, na nossa visão, é consequência, principalmente: i) da mudança do rol de procedimentos de taxativo para exemplificativo, abrindo maior espaço para discussões e seus critérios; ii) da mudança regulatória na remoção do teto de terapias, com o setor vivenciando muitas fraudes e abusos; iii) do aumento da verticalização e conseqüente mudanças de rede, uma prerrogativa regulatória basilar das operadoras de saúde; e iv) por fim, lembramos que estamos um pouco mais expostos porque somos a maior operadora de planos de saúde do país e também uma das maiores em planos massificados, que concentram uma parte significativa das demandas judiciais, com discussões que esbarram em critérios de carência e abrangência, por exemplo. No quadro do lado direito, uma comprovação de que esse fenômeno não poupa ninguém, com aumentos de bloqueios desde as medicinas de grupo até as filantrópicas.

No próximo slide, apresentamos as principais demandas que são objeto de ações judiciais contra as operadoras de saúde nos últimos anos usando dados públicos do CNJ. Em sua maioria, são demandas para execução de procedimentos para beneficiários em período de carência; para pedidos de *home care*; para a execução de procedimentos fora da rede contratada; para execução de procedimentos fora da região coberta pelo plano contratado; terapias ilimitadas ou fora da rede própria ou com técnicas não cobertas; e, de forma mais representativa do ponto de vista financeiro, de pedidos para fornecimento de medicamento experimental, de uso *off label*, sem diretriz de utilização ou não registrado pela Anvisa no país.

No próximo slide, uma análise das maiores operadoras de saúde em determinadas regiões do país, vemos que o número absoluto de ações judiciais cresce mais fortemente nos últimos 12 meses. Agora vejam quando relativizamos a quantidade de ações judiciais por 1.000 beneficiários em São Paulo, por exemplo, no gráfico à esquerda. A NDI possui um número que é menos da metade da operadora com maior

número de ações. No RJ, nessa mesma comparação, sequer aparecemos entre as 3 maiores. Isso vale quando olhamos para CE, PE, BA e RN somados, regiões em que temos forte presença. Novamente, não é um tema específico de uma ou outra operadora, mas um aumento abrangente do setor.

Feita a apresentação do cenário, vamos agora aqui falar de Hapvida.

Como já explicamos anteriormente, no primeiro semestre de 2024 houve uma forte escalada nos bloqueios judiciais. Sendo assim, as provisões para fazer frente a esses temas cursados no ambiente judicial foram ajustadas para a nova realidade de judicialização, com nosso time jurídico reanalisando todas as ações judiciais com bloqueios em curso. Iniciamos um trabalho de revisão da nossa base de processos cíveis, também com esse olhar ajustado para a nova realidade de judicialização, para chegarmos nesse patamar de provisão que entendemos ser adequado para o momento, tendo em vista que seguiremos avaliando o comportamento dessa linha ao longo dos próximos trimestres.

Tínhamos uma diferença de quase R\$200 milhões de reais entre bloqueios e depósitos em relação a provisão no 2T24. Ao fim do 3T essa diferença era de pouco mais de R\$100 milhões de reais. A pergunta que fica é: por que não há uma cobertura imediata de 100% entre bloqueios e provisões? O porquê desse descasamento? Vamos as explicações de como esse movimento de recobertura está sendo feito:

- O primeiro deles é a nova realidade do assunto, que se avolumou em 2024 de forma abrupta e que demandou uma reanálise em um trabalho profundo que vem percorrendo mais de 40 mil linhas relativas aos processos com bloqueios judiciais com expectativa de conclusão ainda neste mês. Não só a visão da base como um todo, mas a segmentação entre natureza, região, tipo de portfólio, pedido e causa de pedir, impactos financeiros e afins que têm nos ajudado a montar estratégias direcionadas. Também revimos a governança do assunto com novos critérios relativos a processos possíveis e prováveis, nesse movimento de constante aprimoramento interno.
- Segundo que, na visão do nosso time jurídico, nem todo processo com bloqueio demanda sua respectiva provisão, uma vez que podemos celebrar acordos fora do ambiente judicial que acabam tendo valores menores que aqueles objeto de bloqueio. Vou falar mais sobre os planos táticos em relação ao tema mais adiante.
- Terceiro que um pedaço do saldo de bloqueios acaba sendo impactado por duplicidades, que prejudicam a análise de cobertura e são apuradas após o encerramento de cada mês.

Assim, na nossa visão, a provisão realizada agora reflete de forma adequada a cobertura necessária. Isso porque queremos observar a tendência de como isso deverá se comportar nos próximos trimestres para avaliar eventualmente a necessidade de reforços. Dito isso, não esperamos que haja uma recobertura entre provisão e bloqueios para além de 100% pelos motivos expostos acima. Vamos acompanhar isso muito de perto e tomar as decisões ancoradas em dados, com rigor técnico e cuidados.

Olhando para frente, não como um compromisso ou guidance, mas a partir de uma perspectiva mais estudada, não esperamos que essa linha continue apresentando a mesma dinamicidade dos últimos quatro trimestres, crença essa justificada pelas frentes e iniciativas que estamos implementando e esperamos capturar seus reflexos nos tris subsequentes. Não são contudo, iniciativas com impacto imediato.

O saldo de provisões cíveis saiu de R\$548 milhões ao fim do 2T24 para R\$753 milhões ao fim do 3T24. Esses R\$205 milhões de aumento estão distribuídos na forma da tabela à esquerda, inclusive com provisionamento relativo a ações recepcionadas em períodos anteriores ao 3T.

No próximo slide vou falar o que estamos fazendo e por que temos que fazer mais e melhor, como sempre.

Na parte institucional, como o Jorge comentou, temos as duas frentes sendo encabeçadas pela Abramge, como vocês podem ver aqui no lado esquerdo do slide.

Na frente corporativa, mais sob nosso controle, temos feito muito desde então. Criamos grupos de trabalho que vêm analisando precocemente processos judiciais com reuniões diárias para rápida tomada de decisão. Um grupo focado na resolução rápida do tema pré-bloqueio. Outro já mais focado em negociações pós-bloqueio. Passamos agora a acompanhar o tema todos os dias, de forma dinâmica, com times exclusivamente destacados para isso. Nesses grupos, com reporte diário ao presidente, esperamos reduzir o volume a partir dessa abordagem interdisciplinar que vai do jurídico ao pós-venda e cada vez mais calcada em dados. Teremos uma jornada aqui de qualificação, mas estamos confiantes de contarmos com as ferramentas necessárias e por sabermos o caminho que deveremos seguir para domar essa linha.

Numa outra frente, considerando o patamar mais acentuado de judicialização, estamos repassando para preço novas cotações de planos coletivos e mexendo nas tabelas de venda dos novos produtos massificados. Com as informações que temos no momento, esperamos ser suficiente agravar nossos preços com um pequeno reajuste de um ponto e meio para amorteceremos esse efeito na estrutura de resultados da Companhia. Naturalmente isso tem um descasamento temporal, já que o movimento de bloqueios/provisões/despesamentos segue seu fluxo e a capacidade de reajustarmos o portfólio tem sua latência, mas isso não deveria ser superior a 3 ou 4 trimestres até chegarmos na efetiva neutralidade, dentro de um ciclo portanto.

Caso tenhamos êxito em uma ou mais dessas iniciativas, os preços poderão ser modificados novamente, seja para cima ou seja para baixo, mas ainda assim em patamares menores que os das demais operadoras, além do que seguiremos numa agenda ainda mais intensa de otimização de custos para comportar eventuais impactos.

Esse tema tomou conta do nosso dia a dia nos últimos meses, mas queremos dizer para vocês que estamos confiantes de que os remédios que implementamos ajudarão a mitigar os efeitos destacados. Vejam por exemplo como qualificamos nosso serviço e nossa rede a partir da priorização do tratamento das NIPs e melhoria do IGR nas operações Sul-Sudeste, em suas melhores séries históricas – e não paramos por aqui. Nosso serviço não para de melhorar e o nosso beneficiário sempre no centro disso tudo.

A gente entende que o tema possui uma ancoragem mais complexa, mas o assunto ganhou uma proporção que não condiz com a vitalidade da Hapvida. Precisamos olhar para frente e lembrar do que tem sido feito por aqui. No mês que vem seremos uma empresa amplamente integrada, que passará a ter uma visão completa de todos os controles necessários sobre as operações do Sudeste. Esperamos ter entrado em um ponto de inflexão comercial, que nos dá confiança de que seguiremos essa tendência para os próximos trimestres. Estamos plantando tudo que é necessário para isso, revimos produtos, rede, atendimento, acolhimento, jornadas e montamos centenas de ações para crescermos nas praças-chave. Isso ao mesmo tempo em que continuamos gerando caixa de forma robusta, com conversões sólidas, e desalavancando a Companhia gradualmente. Estamos otimizando nossa estrutura de capital com

parcerias estratégicas para liberar CapEx para projetos com maior impacto no negócio, investindo bilhões de reais na operação.

Enfim, fizemos uma explanação mais longa dessa vez, mas importante para passarmos para vocês a nossa convicção sobre o assunto.

Mais uma vez agradeço a paciência e espero que esse detalhamento tenha sido útil. Agora abrimos espaço para vocês fazerem as perguntas.

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 Gustavo Miele, analista sell side da Goldman Sachs. Gustavo, abriremos o seu áudio para que você possa realizar a sua pergunta, por favor, pode prosseguir.

### **Gustavo Miele (Goldman Sachs)**

Bom dia, Dr. Jorge, Nahuz, Luccas, e a todos os participantes, obrigado pela apresentação. Eu queria tocar em 2 pontos aqui, ambos relacionados a essa discussão de judicialização do setor. A primeira pergunta, fazendo referência ao slide 13 da apresentação, um slide mais conceitual que vocês mostram o fluxograma desde o SAC até o depósito judicial de um de um caso hipotético. Eu queria que vocês pudessem nos dar um pouco mais de perspectiva do que é o gap temporal em cada um desses passos.

Pergunto isso porque quando a gente olha na ponta, até tomando como exemplo São Paulo, vemos que as NIPs da NDI vêm até numa forte tendência de queda quando a gente olha os meses mais recentes, o que acho que não condiz muito, talvez com o que tenha sido a tendência de judicialização mesmo em São Paulo também tomando a NDI como exemplo. Então, entendo que existe um gap temporal aqui, se vocês pudessem quantificar isso para a gente seria bacana para ajudar a gente na modelagem aqui de 2025. Essa é uma primeira pergunta

E a segunda delas, eu queria saber se vocês poderiam dividir alguma sensibilidade de provisão para outubro, pegando também o dado um pouco mais recente. Ouço aqui o comentário do Luccas falando que vocês não esperam uma volatilidade tão grande nisso olhando para a frente e a gente já vê até uma estabilidade na constituição de depósitos e dado que a cobertura não deveria aumentar muito mais, pelo que eu entendi do comentário de vocês, faz sentido a gente pensar que essa provisão de R\$75 milhões só do que é relacionado aqui, a parte mais assistencial, ela é uma boa referência para os tris seguintes? Outubro corrobora isso? Se vocês pudessem tocar nesses 2 pontos, eu agradeceria, pessoal, muito obrigado.

## Jorge Pinheiro - CEO

Oi, Gustavo. Muito boas perguntas. Bom dia. Eu vou começar respondendo, depois vou pedir para o Luccas pegar a segunda pergunta.

Com relação a esse processo que começa do SAC até eventualmente a liminar. Primeiro tem uma informação bem interessante. Chega a ser bem impactante. A gente tem rituais aqui dentro da companhia que acompanha todas as liminares. Uma vez por semana, a gente senta e passa uma por uma, por motivos. E nos impressiona que o número de algo em torno de 92% das liminares são como a Abrange classifica como indevidas. São solicitações que requerem carência contratual ou a quebra da carência contratual, solicitação de medicações de *off label* experimentais, o descumprimento da dut, ou algo que não tenha solicitações em redes diferentes da contratada, 92% são referentes a isso. Apenas 8% se referem a outros tipos de queixas, como por exemplo, o médico que faltou a sua consulta, o equipamento que quebrou e o usuário que não conseguiu fazer. São queixas operacionais e se a gente conseguir resolver 100% das nossas queixas operacionais, a gente só conseguiria diminuir 8% das liminares.

Mas, veja que a gente tem implementado esse ano uma série de importantes melhorias assistenciais. Por exemplo, o nosso SAC do Brasil todo tem conseguido rodar dia após dia com 100% de solução daquilo que é contratual, contratualizado naturalmente. 100% diariamente. Esse é um relatório que eu pessoalmente vejo diariamente. Assim como uma série de outras melhorias que estamos falando agora, a gente implantou, por exemplo, em São Paulo e no restante de toda a regional 2, a nossa meta de atender em 15 minutos. Isso daqui é claro que houve esforço de contratação grande de médicos para que a gente pudesse atender, o que hoje, eu acho que está na nossa apresentação, quase 80% de todas as consultas realizadas nos nossos PS's foram feitas em menos de 15 minutos e isso tem sido a marca da nossa companhia, muito diferente da realidade do setor de hospitais privados do Brasil que vocês conhecem bem.

Então, a gente tem feito uma série de melhorias e naquilo que a gente a gente é contratado, os números têm sido muito positivamente impactados. Finalizo aqui com os NIPs, por exemplo. Nós começamos o ano com 7.200 NIPS e agora chegamos com pouco mais de 5.000 NIPs. Em todo o Brasil temos mostrado essa experiência. A empresa melhora consistentemente em todos os aspectos assistenciais e essa é a grande vitória.

Com relação a liminares, que vou passar para o Luccas, só reforçando esse ponto, já que 90% das liminares são de solicitações que não são cobertas pelo rol, nós tomamos medidas institucionais, muito bem detalhadas aqui; medidas internas para que a gente possa ser muito mais veloz no combate; e, por fim, a medida mais eficiente é naturalmente um repasse de preço, 1,5% de repasse de preço em todas as nossas tabelas, e em menos de 1 ano, a gente conseguiria é fazer frente, pelos dados que nós temos hoje, a todo esse novo volume. Mas a gente tem muita confiança nas ações que a gente está tomando, que a gente pode através dessas ações todas torear esse tema e não ter que repassar isso para preço. Eu vou pedir aqui para o Luccas complementar a segunda parte.

## **Luccas Adib – CFO**

Você respondeu muito bem, Jorge, acho que está super alinhado aqui... Eu acho que não é produtivo aqui, Miele, a gente falar de outubro ou discutir uma tendência muito de curto prazo, afinal de contas, a série histórica é curta ainda, apesar da gente entender aqui um pouco da dificuldade de ancoragem para vocês, mas o que a gente vê é um processo de estabilização do assunto. Mas é difícil de eu cravar para você como é que isso vai se comportar no quarto tri, como é que vai estar o comportamento disso para 2025. O que eu posso te passar com muita convicção, enfim, se a gente está plantando uma série de iniciativas, se a gente está priorizando um assunto que não era necessariamente tão priorizado, se a gente está fazendo uma série de iniciativas para controlar essa linha, a minha perspectiva olhando para frente, é que isso não deveria se comportar como ela vem se comportando nos últimos 3 trimestres, por exemplo. A gente deveria ver um controle nessa composição. Agora, falar como é que foi outubro, discutir com você quanto que está a composição disso aqui no curto prazo, no quarto tri, isso a gente não vai fazer, isso a gente não vai abrir. Acho que está curta a série histórica, vamos ter um pouquinho mais de rigor e um espaço a mostrar um pouco mais longo para a gente poder começar a cravar algum tipo de tendência. Mas a confiança que a gente quer passar para vocês, muito na linha do que o Jorge comentou é essa de que os planos estão sendo tratados, a devida priorização foi tomada e a gente não espera que isso continue se comportando dessa forma por esses motivos.

## **Gustavo Miele (Goldman Sachs)**

Claríssimo Luccas. Dr. Jorge, muito obrigado pelo detalhamento.

## **Operador**

A nossa próxima pergunta é do Samuel Alves, analista sell side do BTG Pactual. Samuel, abriremos o seu áudio para que você possa prosseguir, por favor.

## **Samuel Alves (BTG Pactual)**

Bom dia, Dr. Jorge, Luccas, bom dia a todos. São 2 perguntas aqui do nosso lado. A primeira é também mais relacionada a essa questão, um follow-up com relação a esse gráfico que vocês mostraram no slide 17 com a curva de depósitos, bloqueio judiciais, e de saldo de provisão civil. Ficou claro para a gente, pela apresentação do Luccas, que vocês estão dizendo que vocês não esperam que a curva cinza fique em patamares mais elevados do que a curva azul. A primeira dúvida é com relação a justamente a curva azul. Vocês imaginam que isso segue piorando à frente? Eu entendi que vocês ainda não veem uma estabilização, então assim dá para dizer que a curva azul ainda segue piorando, porém, talvez as iniciativas possam fazer com que isso desacelere? Essa é a primeira pergunta.

E a segunda pergunta, também relacionada ao gráfico em si é mais para entender as razões históricas, porque que durante 4T22 ao 4T23 a curva cinza ficava acima da curva azul? É isso, obrigado.

## **Jorge Pinheiro - CEO**

Oi, Samuel, obrigado pelas tuas perguntas. As razões pelas quais isso tem mudado, a gente enxerga principalmente em função das discussões que houveram a respeito do rol ser exemplificativo ou taxativo. Isso gerou uma instabilidade a respeito do que é definido pelo regulador na definição do rol. É claro que para você fazer uma

precificação correta, você precisa saber o que é que está contido no rol. Como também novas terapias, que agora a agência tem aquilo que a gente tem escutado, tem trabalhado para a definição de diretrizes de utilização para regular melhor, porque ao reboque disso, uma série de fraudes e más práticas vieram prejudicando o setor todo. Então esses dois temas talvez sejam os principais que fizeram que com que houvesse essa escalada. Mas que ela afetou o privado e o público com a mesma intensidade. De novo, estamos bem confiantes de que as medidas que a gente tomou, institucionais, operacionais e de precificação, vão ser suficientes para fazer frente a isso. E aí vou pedir para o Luccas responder a segunda parte da pergunta.

### **Luccas Adib – CFO**

Fala, Samuel. Obrigado. Acho que é bom vocês trazerem essas perguntas que a gente consegue pacificar aqui que é o ambiente que a gente tem para tratar de temas mais críticos, então vamos lá. Por que que antes eu tinha uma cobertura e agora eu estou com uma outra visão prospectiva em termos de cobertura entre bloqueios e provisão? O principal fato aqui se deve a uma mudança de patamar da discussão que envolvia bloqueios e como que isso vem sendo tratado pelos eventos que a gente mencionou anteriormente. O Jorge comentou dos vetores pelos quais esses bloqueios estão calcados, por que que ele está subindo mais, qual que é o fundamento da discussão e o que que fez com que essa discussão tivesse sido agravada em termos de bloqueios para a companhia.

Então, essa mudança de patamar entre o que acontecia no 4T22 e o que vem acontecendo no 3T24, faz a gente ter uma nova forma de enxergar o problema, uma nova forma de revisar os nossos prognósticos do ponto de vista do que é possível e do que é provável, e tratar isso olhando para frente. E nessa nossa nova revisão, olhando uma nova composição de patamar de judicialização, a gente entende que essa cobertura, que seria até 100% – e a gente não está dizendo que a gente já vai fazer isso agora – De novo, o que eu quis dizer ali é que a gente tem hoje a provisão que a gente entende absolutamente necessária para poder comportar essa estrutura. Isso aqui é avalizado por um acompanhamento de acuracidade de provisão muito rigoroso pelo nosso auditor independente, inclusive, que reporta isso nos órgãos da administração. Então, a gente tem uma acuracidade grande na nossa provisão histórica. E agora a gente fez o seguinte, olha como mudou o patamar, e a gente vê essa mudança de patamar acontecendo, o 4T23 extravasando para o 1T24, para o 2T24, vamos ter que fazer algumas revisões de alguns paradigmas que a gente estava utilizando do ponto de vista de que o a gente tratava como contingência e do que a gente tratava como provisão.

Então, esse trabalho contínuo de aperfeiçoamento dessa governança, e dessa revisão dos critérios técnicos pelos quais a provisão é construída, nos faz crer que a gente deveria chegar num cenário que a gente entenda necessário o fechamento dessa boca, se ali numa cobertura de 100%. E os motivos eu comentei na minha fala, não é? A gente tem aqui processos que envolvem bloqueios que não necessariamente carecem de uma provisão. A gente tem capacidade de fazer uma negociação lateral, de chegar num ambiente em que já foi bloqueado ou que não foi bloqueado ainda, mas a gente tem ali, numa visão mais estatística, uma probabilidade maior de sofrer aquele bloqueio de fazer um acordo sendo cursado fora do ambiente judicial. E quando eu faço essa discussão fora do ambiente judicial, eu expurgo sucumbência, eu expurgo multa e juros, eu expurgo dano moral. Então, quando a gente olha para essa massa e essa revisão muito aprofundada que vem sendo feita pelo nosso time jurídico, muito diligente, de uma forma muito competente, temos os melhores caras dentro de casa fazendo isso aqui. Você pode ter completa convicção disso. Isso acompanhado pelo vice-presidente jurídico da área, que é uma das

pessoas mais diligentes e mais competentes nesse assunto que eu já conheci, junto com o time extremamente competente dele. Então, essa análise tão aprofundada e minuciosa faz com que a gente tenha essa convicção de que, se precisarmos recompor mais do que a gente recompôs agora, ele deveria chegar ali perto de 100%.

Agora, já retomando para a tua primeira pergunta e conectando uma coisa na outra, eu acho que é muito difícil a gente ficar falando de tendência com vocês aqui. E a gente não queria cair na discussão de tendência do quanto que vai ser o 4T, do quanto que vai ser 2005. A gente deu muitas pistas. A minha fala deu pistas para vocês projetarem ou tentarem modelar o que que seria isso para 2025. Acho que tem um pedaço aqui de informações que às vezes, a gente é questionado sobre o assunto para poder abrir, mas assim, na nossa visão, as informações necessárias para vocês entenderem do ponto de vista do valor justo da companhia, a gente passou as principais pistas e dicas aqui na minha fala e nos documentos que a gente abriu. Então, sem dizer que estabilizou, sem dizer que a gente controlou essa volatilidade, a fala é, a gente tem na nossa mão uma série de mecanismos para poder controlar isso. Se eu estou aplicando uma governança muito sofisticada, com a máxima temperatura sendo acompanhado pelo presidente da companhia, me leva a crer que essa linha não deveria se comportar dessa forma.

Agora a gente precisa ver como isso vai ser o desenlace disso para os próximos trimestres. A série histórica é muito curta. Eu vejo alguma estabilização? Vejo. Vejo uma estabilização aqui sim. Agora a gente vai lutar muito para que isso seja visto de uma forma mais positiva nas nossas contas patrimoniais e de resultado, baseado nas iniciativas que a gente implementou aqui dentro. Então essa é a mensagem que a gente quer passar para vocês, sem discutir como é que está o 4T, como é que está a tendência, se eu já vou te dar uma projeção para você fazer isso lá para 2025. Assim, a gente passou algumas pistas aqui para vocês poderem fazer essa modelagem para frente sem que isso, de novo, se configure um *guidance*, sem que isso se configure como um compromisso da companhia em relação a algo que a gente está passando aqui nesse curto espaço de tempo.

### **Samuel Alves (BTG Pactual)**

Obrigado Luccas, Dr. Jorge, bom dia a todos.

### **Operador**

A nossa próxima pergunta é do Maurício, analista sell side do Morgan Stanley. Maurício, abriremos o seu áudio para que você possa realizar a sua pergunta. Por favor, pode prosseguir.

### **Mauricio Cepeda (Morgan Stanley)**

Bom dia, Dr. Jorge, Luccas, obrigado pelo espaço. Eu tenho 2 perguntas, mas mudando um pouco do ângulo da história da judicialização. A primeira é como que ficaria a estratégia comercial de vocês a respeito dos planos massificados, porque, pelo menos pelo que a gente vê nos dados, tem uma tendência muito maior de judicialização vindo desse tipo de contrato. Então, o que que vocês pretendem fazer comercialmente em relação a isso? Existe dentro dos limites regulatórios e legais uma forma melhor, talvez, de fazer escrutínio das novas entradas?

E a segunda pergunta, já que vocês falaram em precificação do que poderia ser um restabelecimento de equilíbrio via precificação, como isso pode ser aplicado na prática, dado que vocês têm carteiras diferentes? Você tem a carteira corporativa,



que tem muito mais a ver com o sinistro da própria carteira e pelo que eu entendo, é um subsegmento que o mercado já equilibrou bem, inclusive vocês. O individual tem preço regulado, então vocês citaram venda nova, se vai ser só via venda nova, e do próprio PME, porque o PME obrigaria um ajuste para todos os contratos ao mesmo tempo. Então, como fica também essa questão de precificação na prática? Como vocês conseguem reequilibrar o *economics* com vários segmentos? Obrigado.

### **Jorge Pinheiro – CEO**

Oi Cepeda, obrigado pelas tuas perguntas. Vamos lá, do ponto de vista comercial, como a gente falou, pelos nossos cálculos vamos fazer um pequeno reajuste e esse pequeno reajuste inclui vendas novas e todos os reajustes que não são regulados. Esse reajuste vai variar em torno de 1pp e 1,5pp. E como a gente já falou muitas vezes, ele seria suficiente para entre 3 e 4 tris fazer frente a todo esse novo patamar.

Agora, a boa notícia é que o reajuste que nós faremos, que estávamos planejados já para fazer para o ano de 25, mesmo com esse pequeno patamar de aumento, vai ser ainda inferior ao reajuste que a gente implantou no ano passado. E continuará reforçando aquele slide que a gente mostrou aqui, de que nós temos a necessidade de reajuste bem inferior à indústria. A gente está vivendo um período de inflação supercontrolada, algum controverso ou não, mas rodando em 3 a 4% ao ano. E os nossos tickets, no ano passado, reajustaram em 12%. Esse ano, nós vamos reajustar menos do que esses 12% e alguma coisa, vai ser menor do que isso mesmo com o agravamento que nós estamos dando de um ponto e alguma coisa, ou seja, nós vamos conseguir manter a competitividade histórica e em três tris fazer um “colchão” em precificação, porque eu nem sei se a gente vai precisar manter por muito tempo, para fazer frente a essa nova realidade.

Com relação aos pedidos que são feitos fora da precificação, temos estudado mecanismos de coparticipação e/ou franquia que podem amenizar muito esses pedidos que são extracontratuais, vamos chamar assim. E é possível que agora, ainda no 4T, é provável que a gente faça ajustes contratuais para que nos deem mais proteção para esse tipo de solicitação em que produtos não cobertos tenham uma coparticipação mais forte do usuário, que diminuiria muito essa possibilidade. Então veja que a gente tomou medidas variadas, mas a mais importante delas é a melhoria contínua assistencial que a gente vem percebendo, reduzindo muito fortemente todos os índices de reclamação e tratando essa questão da judicialização com esses remédios pontuais que já estão dados, já estão dados e estão implementados.

### **Mauricio Cepeda (Morgan Stanley)**

Perfeito, Dr. Jorge. Obrigado.

### **Operador**

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

### **Leandro Bastos (Citi)**

Bom dia, pessoal, obrigado. São 2 perguntas aqui também no tema da judicialização. A primeira é nesse aumento de depósitos. Se vocês puderem comentar o que é bloqueio e o que é depósito ativo por parte da empresa, e se na esteira dessa priorização da pauta, se a empresa vem mudando a estratégia de depósitos ativos e

até que ponto isso pode ajudar na dinâmica do futuro para essa linha. Então essa é uma primeira pergunta.

A segunda, vocês trouxeram aqui várias informações interessantes, mostrando que é uma realidade setorial, enfim, aumenta em outras companhias também possibilidade de acordos extrajudiciais. Então eu queria entender se já existe na dinâmica de MLR da empresa, entender parte desses custos como uma nova realidade de risco atuarial. Assim, vocês estão falando de passar para preço, mas eventualmente entre linhas, começar a tratar uma parte disso como sinistro. Enfim, como é que vocês olham para essa possibilidade também? É isso, obrigado.

### **Luccas Adib – CFO**

Fala, Leandro. Obrigado pela tua pergunta. Acho que primeiro a gente precisa ter referência aqui que aqueles depósitos judiciais, os quais eu vou ativamente no judiciário e faço um depósito para poder estancar alguma discussão de multa e juros, etc., isso eles são muito mais relacionados quando a gente está falando das discussões de SUS e ReSUS, depósitos relacionados à essa frente.

Quando a gente está discutindo o tema de judicialização, majoritariamente são composições de bloqueios. Ou seja, de um lado ele é mais proativo, voluntário do lado da companhia, no outro eu sou um pouco mais passivo e involuntário. Então só pra gente ter essa referência, pra você ter essa diferenciação da natureza, de onde a gente está sendo mais proativo e onde a gente está sendo um pouco mais reativo.

Sua segunda pergunta, quando você fala dessas negociações que são cursadas fora do ambiente judicial, sim, a gente tem aqui feito uma série de avaliações em relação a esse tema para poder destacar e começar a fazer/passar a considera-lo como um custo estrutural da companhia e, conseqüentemente isso compor os relatórios de sinistralidade vão sendo os relatórios trocados no ambiente das nossas contas corporativas, passar a compor esse custo efetivamente dentro da carteira individual que passa para ANS, vai sim pressionar uma composição de ajuste técnico por conta desse montante. Então, na nossa visão aqui a gente não muda a prática contábil dentro do exercício. Isso é uma discussão que estamos fazendo olhando o encerramento de 2024, mas sim, existe aqui uma janela que está sendo feita aqui de discussão interna, com algumas áreas em que a gente está projetando fazer as repercussões desses acordos e algumas outras repercussões, não só essas, algumas outras repercussões transitando direto no custo da companhia, que vai agregar aqui pontos positivos na nossa visão olhando para 2025. Isso não acontece agora em 2024, não acontece no 4T. Mas quando a gente olha para 2025, o seu diagnóstico é muito certo. Muito obrigado pela tua ponderação aí.

### **Leandro Bastos (Citi)**

Obrigado, Luccas, bom dia.

### **Operador**

A nossa próxima pergunta é do Vinicius Figueiredo, analista sell side do Itaú BBA. Abriremos o seu áudio para que você possa realizar essa pergunta. Vinicius, por favor, pode prosseguir.

## **Vinicius Figueiredo (Itaú BBA)**

Oi, bom dia, a todos. Obrigado por pegar minha pergunta. Vou começar aqui com uma pergunta não relacionada a depósitos judiciais, acho também super relevante a gente discutir todos os outros pontos aqui durante o Q&A. Em relação ao ticket, acho que junto com geração de caixa, foi um dos destaques positivos desse resultado. E eu queria entender, vocês colocam que tem o efeito do mix, ele foi um fator importante para esse crescimento ter sido forte no terceiro trimestre, apesar do PPO estar menos relevante na carteira de vocês. Então queria tentar entender um pouco desse mix dentro do próprio produto HMO, se seria porque o crescimento está maior em São Paulo, de repente.

E aí o segundo tópico, eu vou seguir um pouco meus colegas aqui perguntar sobre os bloqueios judiciais, para tentar entender, em relação a uma pergunta um pouco mais conceitual, do tempo do processo ser iniciado até você ter um bloqueio judicial, quanto tempo mais ou menos, quantos meses a gente está falando? Existe algum tipo de padrão para a gente conseguir pegar esses números que vocês mostraram que parece estar tendo agora uma estabilidade nos novos processos, isso poderia ser um depósito judicial um pouquinho menor nesse curtíssimo prazo também. Só para a gente tentar traçar aqui qual que é o delay da curva das 2 coisas. Obrigado.

## **Jorge Pinheiro - CEO**

Legal, Vinicius, eu vou pegar aqui a primeira pergunta e o Luccas responde a segunda. Com relação a ticket, como você bem sabe, tem uma série de variáveis que importam ao ticket. Se o crescimento se dá mais em varejo, o ticket sobe, se dá mais em cidades em que o custo médico é mais alto, portanto, o valor de tabelas de vendas são mais altas também o ticket sobe um pouco mais, se são produtos com menos copay/copay mais baixos também o ticket sobe mais, então o ticket médio responde a uma série de variações. Não dá para a gente cravar que foi um motivo específico. Não só o reajuste e preço de tabelas impactam o ticket médio, assim como todas essas outras variáveis que compõem o ticket médio. Agora, a boa notícia é que isso tem nos ajudado, que a empresa vem expandindo em varejo, que é um ótimo sinal, em várias cidades em que em que a venda do varejo estava mais morna. Eu vejo um crescimento do varejo em Minas Gerais, notadamente na grande BH. Eu vejo o varejo mais aquecido no Sul, notadamente no Paraná. As regiões Norte e Nordeste estão indo muito bem no varejo. Aqui em São Paulo também o varejo está melhor do que estava no começo do ano, então isso também puxa mais o ticket médio para cima.

Agora vou pedir para o Luccas responder a tua segunda pergunta.

## **Luccas Adib – CFO**

Fala, Vinicius, tudo bem? A gente não está abrindo algumas informações como essa que você comentou, por exemplo, mas eu posso te dar algumas alguns direcionais. Por exemplo, quando a gente começou a discutir esse assunto lá atrás, eu particularmente tinha uma perspectiva, uma visão de que tinha um comportamento de cauda um pouco mais longo. Essa cauda tinha uma latência grande entre você começar a fazer a discussão efetivamente, ter a composição de bloqueio e posteriormente ter a eventual perda do controle sobre esse ativo que do ponto de vista contábil repercutiria com essa baixa aí, o trânsito na DRE, consequentemente.

O que a gente nota aqui agora, já com uma boa parte dessa base rodada e com uma visão um pouco mais aprofundada do assunto, é que ele é mais veloz, ele não tem uma cauda tão longa. Ele é mais veloz, motivo pelo qual a gente precisa ser mais

ainda assertivo e célere nas nossas negociações e na nossa busca ativa para resolver esse ponto. Então ele é mais curto, tem uma curva mais curta do que aquela que a gente havia imaginado anteriormente. Então, essa é um pouco da visão que a gente está trazendo aqui. Esse trabalho segue, estamos muito próximos de concluí-lo aqui, concluindo essa semana, na próxima. Do ponto de vista interno da companhia, teremos todas as respostas que a gente precisa, mas todos os direcionais já existem, e o plano tático/estratégico montado já vem desse aprofundamento dessa base. Então não tem nada novo que vá surgir dessa base que a gente precise para tomar alguma decisão. É mero esgotamento de base... Hoje temos toda a convicção do assunto, tem toda visibilidade e as táticas e estratégias montadas vêm muito desse diagnóstico preciso que foi feito internamente pela companhia. Mas esse é um dado que a gente ainda não vai disponibilizar ainda. Pode ser que a gente abra isso em algum momento no próximo call de resultados, pode ser que a gente chegue na conclusão de que temos toda a metodologia e rigor necessário para poder abrir essa informação, entendendo ser uma informação necessária para você poder criar o teu modelo e chegar no valor justo para a tua tomada de decisão no valor mobiliário da companhia. Não a sua tomada de decisão, mas a do mercado em geral. Mas hoje é uma informação que ainda não vamos apontar o numérico. O que vamos dizer é que ele tem uma calda mais curta e é mais veloz do que a gente esperava.

### **Vinicius Figueiredo (Itaú BBA)**

Perfeito. Claríssimo. Obrigada Dr. Jorge, Luccas e time todo.

### **Operador**

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