

Relatório de Sustentabilidade 2025



Sumário

Apresentação

Boas-vindas	04
Sobre o relatório	05
Mensagem do Presidente do Conselho	06
Mensagem do CEO	08
Destaques do ano	10
Prêmios e reconhecimentos	13

Quem somos

Hapvida	15
Assistência de qualidade	20
Telemedicina	25
Experiência do cliente	26

Sustentabilidade e agenda ASG

Estratégias ASG	32
Nossa materialidade	33
Agenda interna	35
Compromissos públicos e parcerias	36
Acesso à saúde	37
Engajamento de <i>stakeholders</i>	39
Fornecedores	41

Ambiental

Gestão de recursos	45
Água e efluentes	46
Energia	48
Resíduos	49
Mudanças climáticas	52

Social

Gestão de pessoas	57
Jornada do colaborador	60
Desenvolvimento e treinamento	63
Saúde e bem-estar	67
Diversidade, equidade e inclusão	73
Responsabilidade social	78

Pesquisa e inovação

Educação e pesquisa	82
Tecnologia e inovação	83
Privacidade e segurança de dados	85

Governança

Estrutura corporativa	88
Ética e integridade	94
Gestão de riscos	102

Financeiros

Nossos resultados	105
Investimentos	107

Anexos

Complemento aos indicadores GRI	109
Sumário de conteúdo GRI	113
Sumário de conteúdo SASB	121
Asseguração independente	123
Créditos	124

Apresentação

NESTE CAPÍTULO:

- ▶ Boas-vindas
- ▶ Sobre o relatório
- ▶ Mensagem do Presidente do Conselho
- ▶ Mensagem do CEO
- ▶ Destaques do ano
- ▶ Prêmios e reconhecimentos





Boas-vindas

Com muito orgulho, convidamos você a conhecer o Relatório de Sustentabilidade 2025 da Hapvida. Este documento reflete nosso compromisso permanente com a transparência e a prestação de contas, ao apresentar de forma clara e estruturada o desempenho, os avanços e os desafios da Companhia diante de seus principais *stakeholders* – pacientes, clientes, médicos, operadoras, colaboradores, associações, investidores, parceiros e fornecedores.

Como um dos maiores sistemas de saúde integrados da América Latina, a Hapvida consolida sua atuação com ampla capilaridade em todo o território nacional, levando assistência de qualidade a mais de 15,8 milhões de brasileiros. A conclusão do processo de fusão com a Notredame Intermédica fortaleceu ainda mais nossa capacidade de entrega, presença geográfica, eficiência operacional e potencial de inovação, sempre com o propósito de democratizar o acesso à saúde.

Nossa estratégia está alinhada às melhores práticas da agenda ambiental, social e de governança (ASG), e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), orientando decisões que equilibram crescimento, responsabilidade social e preservação ambiental. Mais do que diretrizes, esses compromissos estão incorporados à nossa cultura e à forma como conduzimos o negócio no dia a dia.



+15,8 milhões de brasileiros conectados a um sistema de saúde integrado, acessível e presente em todo o território nacional

Em 2025, avançamos de maneira consistente na incorporação de tecnologia e inteligência artificial como eixos transversais da nossa atuação. A ampliação do uso de soluções digitais, automação e IA vem transformando a assistência, qualificando a experiência do cliente e aprimorando a gestão corporativa. Esses recursos nos permitem ganhar escala com eficiência, aumentar a assertividade clínica, otimizar processos e fortalecer nossa capacidade de inovação em um setor essencial e dinâmico.

Este relatório é, portanto, um convite à compreensão mais profunda de como a Hapvida gera valor sustentável, combinando excelência assistencial, solidez operacional e visão de futuro. Esperamos que a leitura contribua para o diálogo transparente e contínuo com todos aqueles que caminham conosco na construção de um sistema de saúde mais acessível, eficiente e humano.

Sustentabilidade Hapvida

Sobre o relatório

GRI 2-2, 2-3, 2-14

A Hapvida apresenta o seu relato de sustentabilidade com periodicidade anual, abrangendo o ciclo de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025. Embora o relato de sustentabilidade seja publicado anualmente, os relatos financeiros da Companhia são divulgados trimestralmente, seguindo as exigências do mercado de capitais.

As entidades incluídas no relato de sustentabilidade da Hapvida Notredame Intermédica são as mesmas listadas em suas demonstrações financeiras consolidadas, não havendo discrepâncias entre o escopo financeiro e o de sustentabilidade. As entidades que compõem este relato são as relacionadas abaixo: **GRI 2-2**

- Hapvida Assistência Médica S.A.
- Lifestage Hapvida Ltda.
- H.B. Saúde S.A.
- H.B. Saúde Prestação de Serviços Médicos Ltda.
- H.B. Saúde Centro de Diagnóstico Ltda.
- Centro Integrado de Atendimento Ltda.
- Notre Dame Intermédica Saúde S.A.
- São Lucas Saúde S.A.

O Conselho de Administração da Hapvida, na qualidade de mais alto órgão de governança

da Companhia, acompanha os principais temas relacionados à sustentabilidade e é periodicamente atualizado sobre a evolução da agenda ASG e seus temas materiais. O Relatório de Sustentabilidade é elaborado com base em processo estruturado de validação interna e submetido à apreciação das instâncias de governança da Companhia.

O processo de revisão é estruturado inicialmente por meio de análise técnica conduzida pelas áreas responsáveis pela elaboração do relato. Após essa etapa, os conteúdos são compartilhados com as instâncias de governança pertinentes para apreciação e contribuições, promovendo alinhamento estratégico e fortalecendo a qualidade das informações divulgadas. Esse fluxo de trabalho assegura a integridade das informações reportadas e permite a incorporação de contribuições para a promoção de melhorias contínuas nos processos de transparência da organização. **GRI 2-14**

Para esclarecimentos adicionais ou perguntas sobre as informações apresentadas neste relatório, as partes interessadas podem entrar em contato através do e-mail: sustentabilidade@hapvida.com.br. **GRI 2-3**



Bases e referências do relato



GRI Standards



SASB Health Care Delivery



Processo de adequação aos padrões IFRS S1 e S2

ODS prioritários da Hapvida



Este relatório foi elaborado com base nos padrões GRI e SASB, em processo de adequação aos padrões IFRS S1 e S2 e alinhado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) prioritários da Hapvida.

Mensagem do Presidente do Conselho

GRI 2-22

O ano de 2025 representou um marco relevante na trajetória da Hapvida, consolidando avanços consistentes em nossa estratégia de crescimento sustentável e no fortalecimento dos pilares que orientam nossa atuação: solidez econômico-financeira, responsabilidade socioambiental, excelência assistencial e governança corporativa.

Mesmo diante de um ambiente desafiador para o setor de saúde suplementar — caracterizado por mais pressão de sinistralidade, sensibilidade regulatória e intensificação da concorrência, especialmente em mercados estratégicos como o Sudeste — mantivemos crescimento de receita, disciplina na gestão de caixa e uma estrutura de capital equilibrada. No acumulado de 2025, a receita líquida totalizou R\$ 30.863,3 milhões e o Ebitda ajustado alcançou R\$ 3.369,4 milhões, com margem de 10,9%. A alavancagem líquida encerrou o período em 1,32x Ebitda, refletindo disciplina financeira e foco em eficiência.

Ao longo do ano, seguimos investindo de forma estruturada na ampliação da

nossa rede própria, com a inauguração de sete novos hospitais e 26 unidades ambulatoriais em diferentes regiões do país. Esse movimento reforça nosso modelo verticalizado, amplia o acesso à saúde de qualidade e fortalece a integração do cuidado. Destacam-se, nesse contexto, a expansão da rede Hapvida Advance e a ampliação da nossa capacidade diagnóstica, incluindo a implantação de um núcleo especializado em anatomia patológica em São Paulo, que eleva a resolutividade clínica e a eficiência assistencial.

A agenda de inovação e transformação digital também avançou de forma consistente. Encerramos o ano com 61 projetos estratégicos em andamento, 115 aplicações de inteligência artificial e cerca de 8,5 mil médicos capacitados por meio da plataforma ConectaMed. A evolução do prontuário eletrônico e a integração de dados assistenciais vêm promovendo ganhos estruturais de produtividade, mais coordenação do cuidado e melhoria contínua da experiência dos nossos beneficiários.

Em 2025, investimos de forma estruturada na ampliação da nossa rede própria. Inauguramos sete novos hospitais, impulsionamos eficiência e cuidado com 115 aplicações de IA e mais de 72% da nossa energia veio de fontes renováveis

No campo social, ampliamos iniciativas que refletem nosso compromisso com a geração de valor compartilhado. O projeto Vida que Alimenta superou a marca de 160 mil refeições distribuídas em seu primeiro ano em São Paulo, enquanto o Vida que Aquece expandiu sua atuação nacional, com a doação de mais de 2.600 cobertores a partir do reaproveitamento de uniformes hospitalares. Essas iniciativas mobilizam nossos colaboradores e reforçam nossa atuação próxima às comunidades, integrando impacto social e economia circular.

Na dimensão ambiental, avançamos de forma consistente em ecoeficiência e gestão responsável de recursos. Nossas iniciativas de eficiência hídrica proporcionaram economia superior a 71 milhões de litros de água ao longo do ano.

Paralelamente, ampliamos o uso de fontes limpas e renováveis, que já representam mais de 72% do nosso consumo de energia, com a meta de ultrapassar 90% até 2030. Também evoluímos na gestão e destinação adequada de resíduos, reforçando nosso compromisso com a redução de impactos ambientais.

Em governança, 2025 foi um ano de amadurecimento institucional. Consolidamos processos, aprimoramos controles internos e avançamos na integração entre gestão, tecnologia e cultura organizacional. Esse movimento se refletiu em reconhecimentos relevantes, como a manutenção da classificação AA no MSCI ESG Ratings e a inclusão da Companhia no índice IDIVERSA B3, que destaca empresas com avanços consistentes em diversidade e inclusão.



100%

da integração operacional concluída,
o que fortaleceu eficiência e coordenação do cuidado

A conclusão do processo de integração da Companhia, consolidada ao longo do ano, representa um dos marcos mais importantes desse ciclo. Mais do que a unificação de estruturas e sistemas, esse processo fortaleceu nossa cultura organizacional, ampliando o senso de pertencimento, a colaboração e a capacidade de execução em escala nacional.

Naturalmente, um ciclo de expansão dessa magnitude traz desafios. A maturação das novas unidades e a pressão temporária sobre custos assistenciais impactaram o desempenho no curto prazo, especialmente em um contexto de mais demanda e sensibilidade do setor. Ainda assim, seguimos avançando na qualificação da jornada do cliente, com evolução consistente em indicadores assistenciais e operacionais, incluindo a redução do volume de NIPs ao longo do período.

Olhando para o futuro, nosso foco está na consolidação desse ciclo de crescimento, com ênfase na maturação da rede, na captura de eficiência e na elevação contínua da qualidade assistencial. Seguiremos avançando na digitalização, no uso estratégico de dados e na integração entre tecnologia e cuidado, fortalecendo um modelo cada vez mais preditivo, integrado e centrado no paciente.

Acreditamos que o futuro do setor passa por modelos mais eficientes, preventivos e

orientados à sustentabilidade econômica, capazes de ampliar o acesso à saúde com qualidade. Estamos preparados para esse cenário, sustentados por uma base sólida, uma estratégia clara e um compromisso permanente com nossos beneficiários, colaboradores, investidores e com a sociedade.

Por fim, este também é um momento de transição na liderança executiva, conduzido de forma planejada e responsável, marcando o início de um novo ciclo construído sobre bases sólidas de governança, estratégia e cultura organizacional. Após mais de duas décadas à frente da Companhia, tenho a convicção de que a Hapvida está preparada para seguir evoluindo, fiel ao seu propósito de democratizar o acesso à saúde de qualidade no Brasil.

Seguiremos avançando com transparência, responsabilidade e visão de longo prazo, fortalecendo nossa contribuição para um sistema de saúde mais acessível, eficiente e humano.

Atenciosamente,

Jorge Pinheiro

Presidente do Conselho*

* Cargo correspondente à estrutura atual (2026). No ano-base 2025, Jorge Pinheiro atuou como CEO e o Conselho era presidido pelo fundador Candido Pinheiro de Lima.

Mensagem do CEO

GRI 2-22

Este Relatório de Sustentabilidade traduz, antes de tudo, o orgulho pelo trabalho de mais de 120 mil colaboradores, entre celetistas e prestadores diretos, que, todos os dias, transformam nosso propósito em acesso real ao cuidado. Em 2025, quase 16 milhões de clientes nos confiaram a oportunidade de cuidar da sua saúde e do seu sorriso, em uma operação que realizou mais de 30 milhões de consultas eletivas, mais de 152 milhões de exames e 9 milhões de atendimentos odontológicos. Esses números mostram a dimensão da nossa responsabilidade, porque, para uma empresa de saúde em um país marcado por tanta desigualdade social e cuja dimensão continental impõe, por si só, um grande desafio, cuidar das pessoas é, necessariamente, cuidar da nossa sociedade e de todo ecossistema que a cerca. Como signatários do Pacto Global da ONU, conectamos esse propósito aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável por meio do próprio negócio, ampliando acesso à saúde, gerando emprego, promovendo inclusão, reduzindo impactos ambientais e fortalecendo uma governança responsável em escala nacional.

Esse propósito também se reflete na forma como seguimos construindo uma cultura cada vez mais diversa e inclusiva. Hoje, as mulheres representam mais de 75% do quadro de colaboradores e 46% da alta liderança, enquanto pessoas pretas e pardas correspondem a 63% da nossa qualificada força de trabalho, o que é motivo de orgulho extremo. Acho difícil encontrar uma empresa da nossa envergadura tão feminina e tão diversa. Por isso somos “a” Hapvida e não “o” Hapvida. Em uma organização que cuida de milhões de pessoas, diversidade precisa se traduzir em escuta, representatividade e melhores e equânimes decisões. O ingresso no IDIVERSA B3 e o avanço para as Metas 2 e 3.1 do Movimento Elas Lideram 2030, com 50% de mulheres na alta liderança e 50% nos cargos a partir de coordenação, sendo ao menos 25% de grupos historicamente sub-representados, mostram que essa agenda é acompanhada com governança, método e metas verificáveis.

Não por acaso fomos a primeira empresa de saúde no Brasil a instalar, em parceria com o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), a sala lilás de apoio a mulheres em situação de

violência e vulnerabilidade em uma unidade hospitalar, no caso, o Hospital Keila Ferreira na cidade de Guarulhos, em São Paulo. Espaço esse de acolhimento e apoio que salva e reconstrói vidas.

Em 2025, 72% da energia consumida nas nossas operações veio de fontes renováveis, contribuindo para uma redução de 79% nas emissões de escopo 2, aquelas associadas à energia elétrica adquirida, em relação a 2024. Também reduzimos em 14% as emissões de escopo 3, geradas ao longo da nossa cadeia de valor, mesmo em um contexto de expansão das unidades. São resultados que mostram ser possível crescer com responsabilidade e que orientam nossa meta de superar 90% do consumo por fontes renováveis até 2030.

A manutenção da classificação AA da MSCI ESG Ratings e a aderência contínua aos

Em um país desigual, nosso modelo nasce pelo “S” de social para levar acesso, cuidado e inclusão em escala

padrões do Novo Mercado da B3 reforçam a solidez dessa estratégia. O ponto central, porém, é que sustentabilidade não é narrativa paralela ao negócio. Está conectada à operação, à alocação de capital, à gestão de riscos e à experiência de quem depende da Hapvida para cuidar da saúde.

Quando me perguntam sobre os predicados ASG da empresa, respondo que nosso modelo nasce pelo S, não como uma letra em um *ranking*, mas como acesso, cuidado e inclusão em escala. Não vejo muitas empresas que atendam de forma tão direta a base da pirâmide brasileira em uma área tão sensível e essencial como a da saúde. Ter o *ticket* médio mais acessível do mercado traduz nosso propósito e amplia nossa responsabilidade, porque, para muita gente, somos a principal porta de entrada para o cuidado.

Nada disso nos exime de enfrentar temas difíceis. A judicialização da saúde é hoje um dos principais desafios do setor no Brasil, e nos afeta diretamente. Parte dessas disputas pode representar uma falha de diálogo entre o sistema e quem ele deveria servir, e essa parte nos cabe continuar a busca por melhorias. Outra parcela, crescente, decorre de litigância predatória e de fraudes que desviam recursos do cuidado e oneram todo o sistema e por consequência o usuário final, um problema que o próprio Judiciário e o regulador já reconhecem. Nossa resposta passa por reduzir as causas legítimas na origem, aperfeiçoando jornadas, comunicação e resolução de conflitos antes que virem litígio, por combater com rigor técnico a fraude e o abuso processual, e por medir essa evolução com a mesma disciplina que aplicamos a qualquer indicador vital do negócio. Tratar o tema com transparência, nas duas direções, faz parte do que entendemos por governança séria.

Elaborado com base nas diretrizes GRI e nas métricas setoriais SASB, este Relatório reforça nosso compromisso com transparência e prestação de contas aos nossos *stakeholders*. Em 2025, avançamos no aprimoramento dos processos de reporte, na qualificação dos temas materiais e na integração entre sustentabilidade, gestão de

riscos e estratégia. Também reconhecemos os desafios pela frente, que passam por aprimorar a rastreabilidade e auditabilidade dos indicadores ASG, mensurar melhor o impacto social do nosso modelo assistencial, fortalecer a gestão climática na cadeia de valor e ampliar a diversidade nas instâncias de decisão. São frentes que orientam a próxima etapa da agenda.

Em 2025, confirmamos que escala e responsabilidade não se contradizem. Elas se reforçam e se aprimoram. O caminho à frente é exigente e nos pede, cada vez mais, cuidar melhor, ampliar acesso, operar com eficiência e estar à altura da confiança de quem confia na Hapvida. É essa a premissa e o valor que nos move.

Luccas Adib
CEO*

* Cargo correspondente à estrutura atual (2026). No ano-base 2025, a posição de CEO foi ocupada por Jorge Pinheiro.

Tratar temas difíceis com transparência e responsabilidade faz parte do que entendemos por uma governança séria



Destques do ano



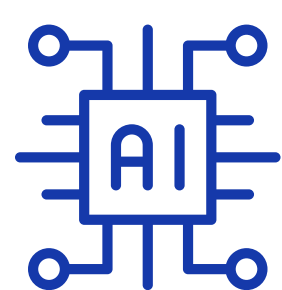
MSCI ESG Ratings AA pelo segundo ano consecutivo

reforçando o posicionamento da Companhia entre as referências globais do setor de saúde



Redução de + de 79,3% nas emissões de escopo 2

em 2025, impulsionada pela ampliação do uso de energia renovável, que já representa mais de 72% do consumo energético da Companhia



Inteligência artificial como vetor de eficiência e transformação operacional

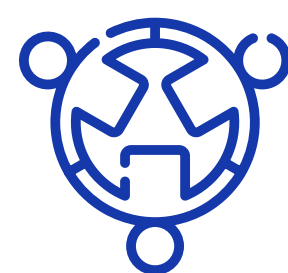
Avanço na integração transversal da inteligência artificial para fortalecimento da eficiência operacional, da qualidade assistencial e da inovação em frentes estratégicas da Companhia



Telemedicina de qualidade

+ de **6,5 milhões** de consultas realizadas em 2025, com a obtenção da ISO 9001. Odontologia e Ouvidoria da Hapvida também conquistaram a certificação ISO 9001

Destques do ano



Ingresso no IDIVERSA B3 em 2025

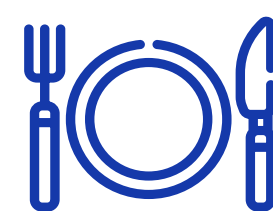
refletindo avanços em diversidade, inclusão e representatividade na liderança corporativa



Melhor IGR entre as operadoras de grande porte

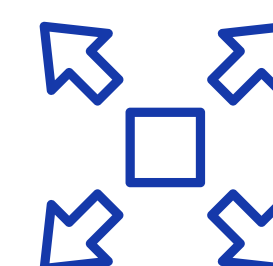
com IGR de 38,96, a Hapvida alcançou a 40^a* posição no ranking do Índice Geral de Reclamações (IGR) da ANS, registrando o melhor desempenho entre as operadoras de grande porte

* Vale lembrar que na avaliação desse índice quanto maior a posição, melhor é o resultado.



Mais de 160 mil refeições distribuídas

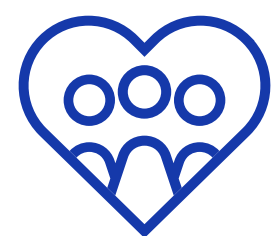
pelo programa Vida que Alimenta em 2025, ampliando o impacto social nos territórios atendidos



Crescimento da rede

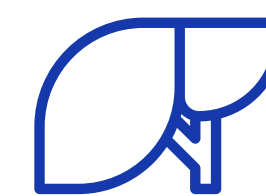
Hapvida investe cerca de **R\$ 2 bilhões** na construção e ampliação de unidades em regiões estratégicas

Destques do ano



Proteção a mulheres e crianças vítimas de violência

Hospital Guarulhos, em São Paulo, implanta a Sala Lilás, para oferecer atendimento multiprofissional e humanizado a mulheres e crianças vítimas de violência



Excelência e avanço em alta complexidade

Hospital Salvalus, em São Paulo, obtém autorização para a realização de transplante de fígado.



Treinamentos de conformidade

43.900 colaboradores participaram dos treinamentos sobre Integridade e *compliance*



Avaliação nas emergências

A Companhia recebeu a nota de satisfação

4,6 estrelas (de 5). O resultado é atribuído à agilidade no atendimento: em todo o país, mais de 77% dos clientes ficam no máximo 15 minutos na fila de espera nas emergências

Prêmios e reconhecimentos

A Hapvida manteve certificações e acreditações que atestam a qualidade e segurança de sua rede assistencial, como a ONA Nível 3, Excelência, a acreditação Qmentum Diamond e a certificação ISO 9001 para áreas como Odontologia, Telemedicina e Ouvidoria. Ao longo do ano, a Companhia também recebeu diversos reconhecimentos, com destaque nas áreas de atendimento ao cliente, *compliance*, governança e sustentabilidade. Entre os principais estão:



PRÊMIO RECLAME AQUI 2025

A Hapvida foi a grande vencedora na categoria Planos de Saúde nesta premiação, que avalia a reputação e o atendimento ao consumidor. Na plataforma, a Companhia alcançou um índice de solução de 76,9% e nota de reputação de 7,7.



SELO LEADERS LEAGUE COMPLIANCE

Pelo segundo ano consecutivo, a Companhia obteve este selo e teve seu Programa de Integridade e Compliance indicado como um dos melhores do Brasil.



RATING AA DA MSCI (ESG)

A Hapvida foi a única empresa do setor de saúde no Brasil a alcançar o *rating* AA na avaliação ESG da MSCI, Morgan Stanley Capital International, por dois anos consecutivos, em 2024 e 2025, mantendo-se entre os líderes globais do setor de *Health Care Providers & Services* em desempenho ESG.



PACTO BRASIL PELA INTEGRIDADE EMPRESARIAL

A empresa teve seu selo renovado em 2025, obtendo pontuação superior na autoavaliação anual exigida para a certificação



SELO IDIVERSA B3

Em 2025, a Hapvida passou a integrar o IDIVERSA B3, iniciativa da B3 que reconhece empresas listadas que se destacam por mais presença de mulheres e pessoas negras em cargos de liderança, evidenciando avanços na promoção da diversidade e inclusão entre as companhias listadas do Ibovespa.

Valorização da marca

A Hapvida consolidou, em 2025, seu reconhecimento em marca e liderança. Em Pernambuco, a Companhia conquistou o 1º lugar no Prêmio Recall de Marcas Pernambuco, promovido pelo Jornal do Commercio, pelo 11º ano consecutivo, e também liderou o Marcas que Eu Gosto, promovido pela Folha de Pernambuco. No Ceará, manteve, por mais um ano, a liderança como *Top of Mind*, segundo o Anuário Ceará.

O CEO Dr. Jorge Pinheiro foi reconhecido no Prêmio Líderes do Brasil 2025, promovido pelo LIDE, na categoria Saúde e Serviços

Quem somos

NESTE CAPÍTULO:

- Hapvida
- Assistência de qualidade
- Teleconsulta
- Experiência do cliente



Hapvida

GRI 2-6

A Hapvida consolida em 2025 sua posição de maior operadora de saúde e odontologia da América Latina. Com 80 anos de história dedicados à preservação da vida, somos hoje um ecossistema que acolhe mais de 15,8 milhões de clientes – 8,7 milhões em saúde e 7,1 milhões em odontologia – por meio de um modelo de negócios integrado e eficiente, desenhado para garantir o acesso à saúde de qualidade para gerações de brasileiros.

Nossa atuação se estende pelas cinco regiões do país, em 20 estados e no Distrito Federal, sustentada por uma infraestrutura própria que busca a eficiência no controle de qualidade e na gestão de custos. Encerramos o ano de 2025 com 832 unidades próprias e conectadas, compondo uma rede assistencial que inclui 85 hospitais, 74 unidades de pronto atendimento, 364 clínicas médicas e 309 unidades de diagnóstico por imagem e coleta laboratorial. Toda essa estrutura é movida por mais de 77 mil colaboradores, apoiados por um corpo clínico de excelência com mais de 28 mil médicos e 20 mil dentistas.

A Companhia oferece planos de assistência médica e odontológica

individuais, familiares, coletivos por adesão, para pequenas e médias empresas (PME), e corporativos. Com tecnologia avançada, protocolos alinhados a padrões internacionais e foco na experiência do cliente, alia eficiência operacional a um dos *tickets* médios mais acessíveis do setor. Esse modelo contribui para ampliar o acesso da população brasileira a serviços de saúde de qualidade, promovendo cuidado em escala e gerando valor social nas comunidades nas quais a Companhia atua.

A inovação é um pilar fundamental no modelo de negócios da Hapvida. Além da nossa plataforma de telemedicina ser uma das maiores do país, incorporamos a inteligência artificial em larga escala, desde a regulação médica e análise de exames no nosso centro de referência (CEREIA) até o recrutamento de talentos e atendimento via assistentes virtuais.

O ano de 2025 marca um passo relevante em nossa trajetória: a conclusão da integração dos sistemas e plataformas operacionais entre Hapvida e NotreDame Intermédica. Ao longo do período, superamos os desafios

de alinhar culturas e fluxos de duas grandes organizações do setor e alcançamos a maturidade operacional para atuar como uma rede única e nacional. A integração permitiu padronizar processos assistenciais, ampliar a visibilidade de dados para decisões e gerar sinergias que fortalecem a sustentabilidade do modelo no longo prazo.



+ de **15,8 milhões** de clientes fazem parte do nosso ecossistema em saúde, incluindo odontologia

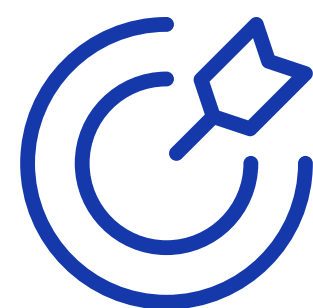


+ **77 mil** colaboradores estão em nossa rede, dentre eles 28 mil médicos e 20 mil dentistas

Detalhes da Companhia

GRI 2-1

A Hapvida Participações e Investimentos S.A., conhecida como Hapvida, é uma sociedade anônima aberta, com fins lucrativos, que atua no setor de saúde suplementar no Brasil. A sede administrativa da *holding* está localizada na Avenida Heráclito Graça, 406, Centro, CEP: 60140-060, na cidade de Fortaleza, estado do Ceará. Além dessa, a empresa mantém uma segunda sede corporativa em São Paulo (Avenida Paulista, 867). A Hapvida atua exclusivamente no Brasil, com unidades em todas as regiões do país. Para saber as localidades onde a organização está presente, basta acessar nosso *site* institucional.



MISSÃO

Proporcionar saúde integrada de qualidade, acessível a gerações de brasileiros



VISÃO

Ser reconhecida pela qualidade assistencial e geração de valor para todo o ecossistema da saúde



VALORES

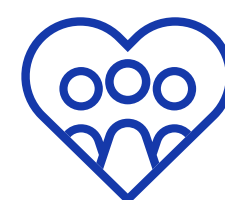
- Acolhimento
- Comprometimento
- Ética e combate à corrupção
- Inovação e aprendizado
- Respeito
- Responsabilidade social
- Sustentabilidade
- Eficiência em custo

PILARES



QUALIDADE ASSISTENCIAL E TÉCNICA

Zelamos pela qualidade assistencial e técnica, tendo um time formado por profissionais qualificados, além de oferecermos estruturas adequadas, protocolos e processos para um atendimento responsável e de excelência



ACOLHIMENTO DE PESSOAS

Valorizamos um ambiente no qual a empatia, a receptividade, o cuidado e a proximidade sejam protagonistas para a construção de relações humanizadas e de confiança com clientes, colaboradores e parceiros de negócios



INOVAÇÃO EM SOLUÇÕES

Buscamos continuamente soluções inovadoras em todas as frentes de atuação para garantir controle, geração contínua de valor e diferenciação



EFICIÊNCIA EM CUSTOS

Gestão eficiente de pessoas e processos, otimização de recursos e tempo, maximizando os resultados e investimentos



COLABORAÇÃO ENTRE EQUIPES

Valorizamos o trabalho conjunto e em equipe, baseado no respeito, diálogo, colaboração e compartilhamento de conhecimento, alcançando objetivos comuns

ATUAÇÃO DA EMPRESA

A Hapvida promove o acesso à saúde por meio de planos conectados à sua rede própria, assegurando coordenação do cuidado, eficiência e previsibilidade assistencial. A Companhia investe na expansão de hospitais, clínicas e centros de diagnóstico, fortalecendo o cuidado integral, acessível e sustentável em todo o Brasil.



PLANOS DE ASSISTÊNCIA MÉDICA

A Companhia oferece planos individuais, familiares ou coletivos (empresariais ou por adesão), priorizando o atendimento em rede própria. O modelo integrado assegura eficiência, coordenação do cuidado e qualidade assistencial, com protocolos que garantem atenção contínua ao longo da jornada do beneficiário, da prevenção ao tratamento. A inovação e a ampliação do acesso à saúde fortalecem um cuidado mais sustentável.



PLANOS ODONTOLÓGICOS

Atendidos por ampla rede credenciada, os planos odontológicos estão disponíveis em todo o país, com agendamento via aplicativo, site ou telefone. São oferecidos quatro modelos: prevenção e urgência (plano que só atende pacientes que se enquadram nessas duas situações); misto (em caso de necessidade de serviços adicionais, o beneficiário pode pagar o valor extra diretamente para o dentista); pré-pagamento (com cobertura nacional); e além rol (cobertura ampliada com direito a ortodontia, órteses e próteses).

Canais de comercialização

O canal varejo atende planos individuais, familiares, por adesão e empresas com até 99 vidas. Já os planos com 100 ou mais beneficiários são atendidos pelo canal empresarial. Produtos e serviços são ofertados pelo canal de vendas de serviços.

Nossos números

SASB HC-DY-000.A

832

unidades próprias

7.676

leitos (sendo 5.983 leitos ativos, dentro da capacidade total)

85

hospitais

+28 mil

médicos

74

unidades de pronto atendimento

+20 mil

dentistas

+77 mil

colaboradores

+24 mil

vendedores

364

clínicas

309

unidades de diagnóstico

+15,8 milhões

de clientes (8,7 milhões em saúde e 7,1 milhões em odontologia)

REDE PRÓPRIA COM ABRANGÊNCIA NACIONAL

Atuação em todas as 5 regiões do Brasil

Hospitais:

85 unidades

Pronto atendimentos:

74 unidades

Clínicas médicas:

364 unidades

Centros de diagnóstico e imagem:

309 unidades

Total de unidades próprias:

832 unidades

Capacidade hospitalar:

Adição de **917 leitos** hospitalares e **26 unidades** ambulatoriais ao longo de 2025, fortalecendo a rede nas diferentes regiões

NORTE
7 HOSPITAIS

Amazonas: **4 hospitais**

Pará: **3 hospitais**

CENTRO-OESTE
5 HOSPITAIS

Distrito Federal: **1 hospital**

Goiás: **4 hospitais**

SUL
7 HOSPITAIS

Paraná: **4 hospitais**

Rio Grande do Sul: **1 hospital**

Santa Catarina: **2 hospitais**

NORDESTE
25 HOSPITAIS

Alagoas: **1 hospital**

Bahia: **5 hospitais**

Ceará: **7 hospitais**

Maranhão: **1 hospital**

Paraíba: **1 hospital**

Pernambuco: **6 hospitais**

Piauí: **1 hospital**

Rio Grande do Norte: **2 hospitais**

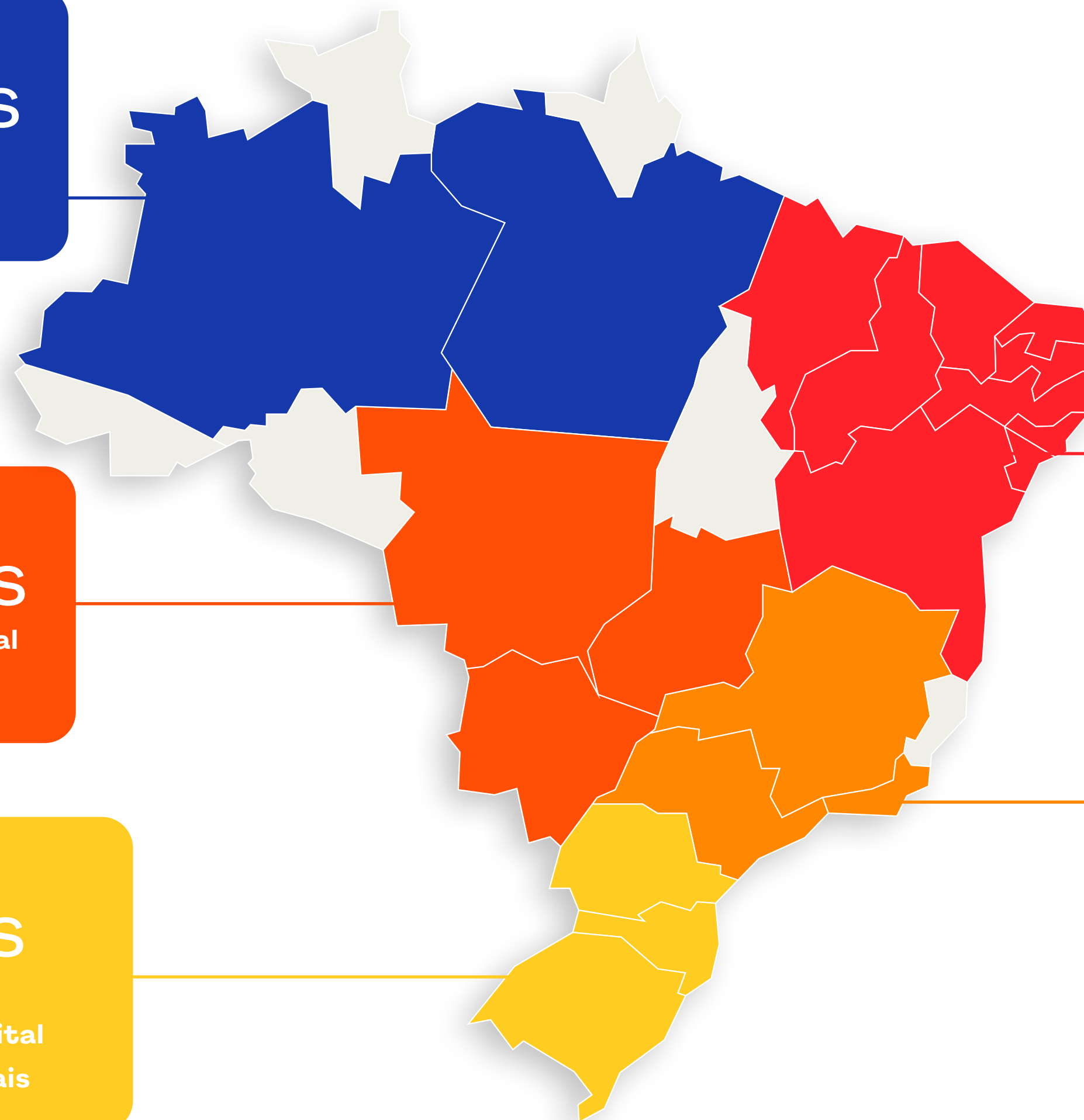
Sergipe: **1 hospital**

SUDESTE
41 HOSPITAIS

Minas Gerais: **8 hospitais**

Rio de Janeiro: **4 hospitais**

São Paulo: **29 hospitais**



NOSSAS MARCAS

Em 19 de fevereiro de 2025, a Hapvida apresentou sua nova identidade de marca, que representa a consolidação do processo de integração entre as operações da Hapvida e da NotreDame Intermédica. Esse movimento culminou na formação do maior ecossistema de saúde da América Latina, fortalecendo a atuação da Companhia em todas as cinco regiões do Brasil.

Com essa atualização, a marca traduz uma organização mais integrada, contemporânea e alinhada aos desafios futuros do setor, ao mesmo tempo em que reforça seu propósito de ampliar o acesso à saúde de qualidade de forma sustentável. A nova identidade institucional evidencia o compromisso contínuo da Companhia com a excelência assistencial, a responsabilidade social e a geração de valor para diferentes públicos, contribuindo para o cuidado integral dos brasileiros.

MARCA CORPORATIVA



Submarca regional:
São Paulo (capital e região metropolitana)
e **Rio de Janeiro**



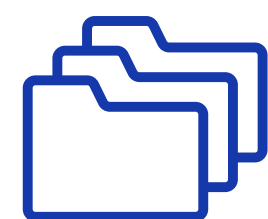
Submarca regional:
Curitiba

MARCAS POR TIPO DE SERVIÇO



Assistência de qualidade GRI 3-3

No último ano, a Hapvida consolidou sua liderança como o maior ecossistema de saúde da América Latina, impulsionada pelo aprimoramento da qualidade assistencial, pela integração de serviços e pelo foco na experiência do paciente. Para a Companhia, a qualidade assistencial se traduz em prática cotidiana orientada a ampliar o acesso dos brasileiros a uma medicina de excelência. Nossos mais de 15,8 milhões de beneficiários recebem cuidado integral em rede própria, o que permite acompanhamento completo e personalizado, da prevenção ao tratamento de alta complexidade, incluindo as etapas de diagnóstico. Para garantir o acesso à saúde de qualidade em escala nacional, investimos estrategicamente nas seguintes frentes prioritárias:



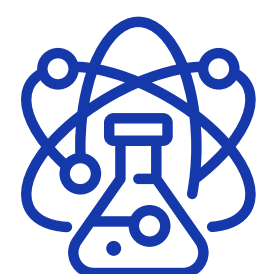
INTEGRAÇÃO DE DADOS CLÍNICOS

Com a unificação de 100% dos nossos sistemas, concluída em 2025, passamos a operar com uma plataforma única que permite aos médicos acessar o histórico clínico dos pacientes em toda a nossa rede de 832 unidades próprias de atendimento. Essa integração fortalece a continuidade do cuidado, reduz a fragmentação assistencial e amplia a segurança das decisões clínicas.



LINHAS DE CUIDADO ESPECIALIZADAS

Por meio das linhas de cuidado do Qualivida, desenvolvemos programas voltados a grupos prioritários e ao acompanhamento de diferentes condições de saúde em todas as regiões do país (saiba mais no subcapítulo [Qualivida](#)).



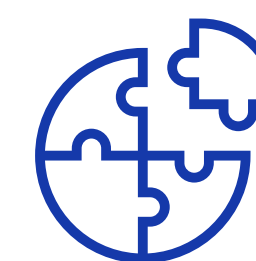
PARCERIAS PARA INOVAÇÃO EM SAÚDE

Investimos continuamente em inovação, pesquisa e educação. Por meio do IPE - Instituto Internacional de Pesquisa e Educação da Hapvida e do CEREIA (Centro de Referência em IA), estabelecemos parcerias com instituições de ensino e *players* globais, como a Siemens Healthineers. Essas alianças aceleram a incorporação de tecnologias como a inteligência artificial, fortalecendo a transformação digital e o desenvolvimento de soluções que aprimoram o cuidado em saúde para nossos clientes.



GESTÃO INTEGRADA DA REDE ODONTOLÓGICA

Nossa rede destaca-se pela internalização das agendas de mais de 20 mil profissionais credenciados e pelo georreferenciamento dos prestadores, que permite mapear a distribuição da rede e otimizar a oferta de atendimento. Esse modelo garante a gestão direta das consultas e o melhor dimensionamento da rede conforme a demanda dos nossos 7,1 milhões de clientes odontológicos.



CUIDADO INTEGRADO E EFICIÊNCIA ASSISTENCIAL

Por meio do modelo de cuidado integrado, promovemos saúde e prevenção, reduzindo desperdícios e custos desnecessários. Essa eficiência operacional permite oferecer serviços acessíveis e de alta qualidade técnica, ampliando o acesso da população a uma medicina de excelência e gerando valor em saúde.

Resultados assistenciais*

HC-DY-000.B

29.549.422

consultas eletivas (21.449.856 na rede própria e 8.099.566 na rede credenciada)

+152 milhões
de exames**+1 milhão**
de cirurgias**+73 mil**
partos**+24 mil**
pacientes oncológicos**574.920**

internações (449.388 na rede própria e 125.522 na rede credenciada)

+9 milhões
de atendimentos
odontológicos

* Os resultados acumulados referem-se ao período de janeiro a dezembro 2025.



HOSPITAIS HUMANIZADOS

O cuidado centrado no paciente é um pilar estratégico na operação hospitalar da Hapvida. Em 2025, a Companhia consolidou mais de 20 projetos de acolhimento, reforçando uma abordagem centrada no paciente, que integra cuidado clínico e bem-estar emocional. As iniciativas fortalecem a experiência do paciente, a adesão ao tratamento e a confiança. A seguir, destacam-se os principais projetos:

SALA LILÁS

No Hospital Guarulhos (SP), foi implantado um espaço dedicado ao atendimento humanizado de mulheres e crianças em situação de violência, com foco em privacidade e segurança. O ambiente reduz a revitimização e garante acolhimento integral, com suporte médico, psicológico e social, além de articulação com a rede de proteção às vítimas, em linha com iniciativas como o Canal Delas, em parceria com a ONG Justiceiras.

PET TERAPIA

Visita programada e supervisionada de animais (geralmente cães treinados) às unidades hospitalares para interagir com pacientes internados. A presença dos animais quebra a rotina do hospital, reduz a ansiedade e promove a liberação de hormônios ligados ao bem-estar.

REALIZANDO UM SONHO

Focado especialmente em pacientes crônicos ou em cuidados paliativos, o projeto mobiliza a equipe hospitalar para realizar desejos pessoais, que podem variar desde reencontros familiares até experiências específicas. Isso gera o fortalecimento emocional e cria memórias afetivas positivas, mesmo em contextos delicados de saúde.

ALTA FELIZ

Em situações específicas, especialmente relacionadas à recuperação de pacientes que enfrentaram internações ou tratamentos de mais complexidade, a equipe assistencial realiza uma celebração no momento da alta médica. A iniciativa, conhecida como Corredor da Vitória, pode incluir música, aplausos e mensagens de carinho, marcando de forma simbólica a conclusão de uma importante etapa do cuidado. A ação fortalece a experiência do paciente e contribui para a satisfação com a jornada hospitalar.

TOQUE DE AMOR

Projeto voltado para o contato físico terapêutico e humanizado, especialmente em unidades neonatais e pediátricas. Promove a segurança emocional, reduz o estresse de bebês e crianças, e fortalece o vínculo entre pais e filhos no ambiente hospitalar. Em recém-nascidos, ocorre a melhora dos sinais vitais.

MOMENTO SONINHO

Criação de uma rotina de redução de ruídos e luzes nas unidades de internação, especialmente em UTIs neonatais e pediátricas, preparando o ambiente para o descanso. A melhora na qualidade do sono diminui a irritabilidade e ajuda na recuperação. No caso dos bebês, é fundamental também para o desenvolvimento neurológico.

VISITA ESTENDIDA NA UTI

A flexibilização dos horários de visita nas Unidades de Terapia Intensiva permite que familiares permaneçam mais tempo ao lado do paciente e participem ativamente do processo de recuperação. A iniciativa reduz a angústia da separação, diminui possíveis quadros de confusão mental em pacientes de UTI e traz mais segurança e confiança para os familiares.

QUALITOTAL E INDICADORES DE QUALIDADE

A excelência assistencial e a segurança do paciente são pilares estruturantes do modelo de cuidado da Hapvida e um dos principais vetores de geração de valor sustentável, com impacto direto na eficiência operacional, na experiência do beneficiário e na gestão de riscos assistenciais.

Para sustentar esse modelo, a Companhia estrutura sua atuação em dois pilares complementares: o Qualitotal, como instrumento de governança clínica e padronização assistencial; e o monitoramento contínuo de indicadores de qualidade assistencial, responsáveis pela mensuração de desempenho e direcionamento da melhoria contínua.

O Qualitotal assegura a aplicação consistente de protocolos clínicos e operacionais em toda a rede própria. Baseado em metodologia robusta, contempla mais de 3.500 requisitos de avaliação distribuídos entre assistência, gestão, liderança, apoio e diagnóstico, permitindo mensurar o nível de maturidade das unidades e promover a evolução contínua da qualidade assistencial.

Seu manual possui reconhecimento internacional da ISQua (International Society for Quality in Health Care), reforçando o alinhamento às melhores práticas globais. As unidades que atingem esses padrões recebem a certificação Qualitotal, e aquelas com desempenho superior são reconhecidas com o selo Qualitotal Platinum.

De forma complementar, os indicadores de qualidade assistencial monitoram, de maneira contínua e estruturada, os resultados desse modelo na prática. A Companhia acompanha mais de 35 indicadores clínicos e operacionais ao longo de toda a jornada do paciente, permitindo avaliar, de forma integrada, desfechos clínicos, acesso, eficiência e segurança do cuidado.

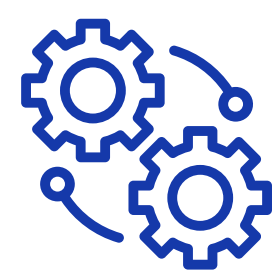
Esse monitoramento abrange dimensões críticas da assistência, como a efetividade do cuidado materno-infantil, a agilidade no atendimento de urgência e emergência, e a qualidade da assistência ao paciente internado, incluindo análise de complicações, infecções relacionadas à assistência, readmissões e mortalidade. Entre os principais destaques:

- ▶ **Mortalidade padronizada em UTI (SMR)**, indicador crítico de segurança assistencial, no qual quanto menor o índice, melhor o desempenho clínico, por refletir a relação entre a mortalidade observada e a esperada. **A Companhia apresentou SMR de 0,55, abaixo do benchmark da AMIB (0,75), evidenciando desempenho clínico-assistencial superior e mortalidade observada inferior à esperada;**

- ▶ **Taxa de partos normais, de 35%, superior à média da ANAHP (23%),** contribuindo para melhores desfechos materno-infantis e redução de cesáreas desnecessárias;
- ▶ **Tempo de espera para atendimento em emergências, com mais de 77% dos pacientes atendidos em até 15 minutos,** refletindo eficiência operacional e ampliação do acesso ao cuidado.

Os indicadores são integrados à gestão assistencial, apoiando a revisão contínua de protocolos, a priorização de ações e a melhoria consistente dos desfechos clínicos e operacionais.

A combinação entre governança clínica estruturada e gestão orientada por indicadores assegura consistência na entrega do cuidado, fortalece a capacidade de antecipação e gestão de riscos assistenciais, e amplia a previsibilidade dos resultados, sustentando a evolução contínua da qualidade assistencial em toda a rede.



O Qualitotal contempla mais de 3.500 requisitos de avaliação reconhecidos pela ISQua, entre assistência, gestão, liderança, apoio e diagnóstico, o que ajuda a mensurar o nível de maturidade das unidades

Embaixadores da Qualidade

A Hapvida conta com Consultores de Qualidade que integram o Programa Embaixadores Qualitotal – Salvalus, iniciativa voltada ao fortalecimento da cultura da qualidade, engajamento das lideranças e aderência aos Padrões Acreditados Qualitotal. O programa conecta gestores, equipes assistenciais e áreas de apoio em um modelo colaborativo de autodesenvolvimento, auditoria interna e melhoria contínua.

O escopo abrange áreas críticas assistenciais, como emergência, terapia intensiva, obstetrícia, centro cirúrgico, internação e terapias especializadas, além da gestão integrada da qualidade. Após capacitação, os embaixadores conduzem auditorias internas, com cronograma estruturado a partir de fevereiro de 2026.

A iniciativa fortalece a padronização de práticas, a segurança do paciente e a sustentabilidade institucional, consolidando a qualidade como valor transversal na organização.

QUALIVIDA

A Hapvida conta com uma rede de programas especializados e linhas de cuidado voltados ao acompanhamento de grupos prioritários em todas as regiões do país. Esses programas utilizam o sistema integrado de informações em saúde da Companhia que, por meio do prontuário eletrônico, permite o monitoramento contínuo da jornada assistencial do beneficiário.

As iniciativas estão alinhadas à estratégia da Companhia de promover saúde plena e qualidade de vida, fortalecendo a prevenção e a coordenação do cuidado, com intervenções mais precoces e acompanhamento contínuo dos pacientes. Esse modelo contribui para melhores desfechos clínicos e para a sustentabilidade do cuidado em saúde. Os principais programas e linhas de cuidado são:

- Programa Longevidade** – Voltado a pacientes com mais de 60 anos que apresentam perda funcional, histórico recente de internação ou passagem por serviços de urgência. O programa busca promover o envelhecimento saudável por meio de acompanhamento clínico e suporte ao paciente e ao cuidador.



+ 248 mil
pacientes acompanhados
pelo Qualivida em 2025

- Programa Diabetes** – Direcionado a pacientes adultos com diabetes tipo 2, com foco na prevenção de complicações, no controle da doença e na promoção de hábitos de vida mais saudáveis.
- Programa Cardio Vida** – Linha de cuidado destinada a pacientes com insuficiência cardíaca ou doença coronariana, oferecendo acompanhamento individualizado por equipe multidisciplinar, composta por cardiologistas, enfermeiros e nutricionistas.
- Programa Coluna** – Voltado a beneficiários com dores persistentes na coluna, como dorsalgia e lombalgia, incluindo pacientes que mantêm quadros de dor após cirurgias ortopédicas.
- Programa Peso Saudável** – Direcionado ao tratamento integrado e personalizado da obesidade mórbida.
- Centro Integrado de Transplantes (CIT)** – Área especializada para o acompanhamento de pacientes em processos de transplante de rim, fígado e medula óssea.
- Nascer Bem e Gestação Segura** – Linha de cuidado voltada ao acompanhamento de gestantes, com foco na qualidade assistencial e na humanização do pré-natal, parto e pós-parto.
- Oncologia** – Linha de cuidado destinada ao acompanhamento especializado de pacientes em tratamento oncológico, incluindo terapias como quimioterapia e radioterapia.



Telemedicina

Em uma rede com a capilaridade da Hapvida, a telemedicina amplia o acesso à saúde e garante atendimento ágil, conectando equipes assistenciais a especialistas 24 horas, como neurologia, cardiologia e hematologia, e elevando a segurança clínica no diagnóstico em tempo real. Também apoia a gestão de riscos e crises, com uso de IA para prever picos de doenças e direcionar o atendimento remoto, contribuindo para triagem precoce e redução da pressão sobre as emergências.

A plataforma é integrada ao histórico clínico do paciente, permitindo acesso a exames e tratamentos durante o atendimento remoto, fortalecendo a coordenação do cuidado e evitando deslocamentos desnecessários. Em 2025, alcançou 92% de resolutividade e obteve certificação ISO 9001, reforçando a qualidade, a segurança do paciente e a melhoria contínua.

A certificação ISO 9001 reconheceu a aderência da telemedicina da Hapvida a padrões internacionais de gestão da qualidade, reforçando a maturidade operacional, a padronização dos processos e a confiabilidade do atendimento remoto.

+6,5 milhões
de atendimentos via
teleconsulta*

+1,3 mil
cadastrados na modalidade

+30
especialidades médicas

92%
de taxa de resolutividade

ISO 9001
Certificação reconhece
que a telemedicina segue
padrões internacionais de
gestão de qualidade

* Teleconsultas de renovação de receitas, eletivas e de urgência.

Experiência do cliente

GR1 3-3, SASB HC-DY-250a.3

Na Hapvida, a experiência do cliente é o centro de toda a estratégia de cuidado. Em 2025, avançamos na consolidação de um modelo que integra acolhimento, eficiência operacional e inovação, com foco em uma jornada mais fluida, transparente e resolutiva.

Canais como SAC, Ouvidoria, plataformas digitais e o Reclame Aqui atuam como instrumentos de escuta e melhoria contínua. Ao longo do ano, modernizamos essas interfaces, ampliando o uso de IA e automação, com destaque para bots transacionais e expansão do atendimento via WhatsApp, o que aumentou em cerca de 60% as interações em autosserviço e trouxe mais agilidade ao relacionamento.

Os dados captados são consolidados em painéis gerenciais que apoiam a identificação de causas raiz e o aprimoramento dos processos. Nesse contexto, o projeto Escuta Ativa promove contato direto de lideranças com clientes para validação da satisfação e efetividade das soluções.

Como resultado, em 2025, a Hapvida alcançou 38,96 pontos no IGR da ANS, consolidando-se como a operadora de grande porte com melhor desempenho no indicador, e alcançamos nota 4,6 no Programa 5 estrelas, refletindo mais agilidade no atendimento. A seguir, os principais canais:

SAC

O Serviço de Atendimento ao Consumidor avançou no fortalecimento da governança, na gestão por indicadores e na integração entre áreas, ampliando a visibilidade dos dados e a agilidade nas respostas aos beneficiários. Fóruns periódicos e rotinas de acompanhamento apoiam ações corretivas e preventivas, com foco na redução de reclamações e reincidências.

No desenvolvimento das equipes, foram registradas 259 mil horas-homem de capacitação, em 709 temas, abrangendo acolhimento, resolutividade, comunicação e processos regulatórios, em formatos *on-line* e presenciais. A iniciativa contribuiu para ampliar a resolutividade e aprimorar a

experiência dos beneficiários. A estratégia também inclui a ampliação do uso de IA generativa para automatizar demandas de menos complexidade, reduzindo o tempo

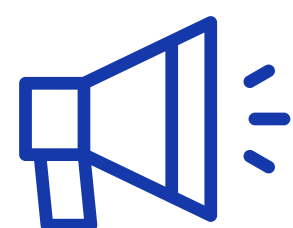
de resposta e ampliando o autosserviço, ao mesmo tempo em que direciona as equipes para atendimentos mais complexos e sensíveis.



RECLAME AQUI

No ano de 2025, a Companhia registrou 27.338 reclamações, com 100% de taxa de resposta. Das 9.843 avaliações, 76,85% foram positivas, refletindo a qualidade do suporte. O Índice de Solução atingiu 76,9%, e 71,7% dos consumidores declararam que voltariam a fazer negócio, reforçando a confiança na marca.

Para sustentar esses resultados, a empresa investiu na capacitação contínua das equipes por meio da plataforma RA Educa, com foco em fidelização e experiência do cliente. O desempenho resultou em nota 7,7 no Reclame Aqui, posicionando a Companhia na faixa "Bom", além da **conquista do Prêmio Reclame Aqui 2025 na categoria Planos de Saúde, evidenciando o compromisso com a qualidade e a transparência no relacionamento.**



SAC, Ouvidoria, plataformas digitais e o Reclame Aqui atuam como instrumentos de escuta e melhoria contínua. Em 2025, modernizamos essas interfaces, ampliando o uso de IA e automação

OUVIDORIA

Desempenha papel estratégico na jornada de cuidado, atuando de forma neutra e confidencial no acolhimento de manifestações e contribuindo para a melhoria contínua dos processos.

Em 2025, a atuação foi pautada pelo apoio da alta gestão, monitoramento contínuo de indicadores e foco na resolutividade. Os dados da Ouvidoria, integrados ao SAC e às NIPs, foram consolidados em painéis gerenciais em Power BI, permitindo acompanhamento diário do desempenho e análise de causas raiz para correção de desvios.

Pesquisas de satisfação indicaram que 97% dos clientes tiveram suas demandas atendidas, e até 88% atribuíram notas máximas à qualidade do atendimento.

Programa 5 estrelas

Trata-se de uma avaliação de satisfação realizada após consultas e atendimentos. O programa monitora a percepção dos pacientes sobre qualidade, agilidade e resolutividade, apoiando a gestão operacional e a melhoria contínua da experiência assistencial.

Em 2025, os resultados refletiram avanços em agilidade e acolhimento.

Nas emergências, a Companhia alcançou média de 4,6 estrelas, com 75,6% a 78,3% dos atendimentos iniciados em até 15 minutos. A ferramenta também apoiou o monitoramento de projetos, como o +Ela, que registrou notas de 4,67 no Rio Grande do Sul e 4,6 em Santa Catarina, em janeiro de 2025.

Qualidade regulatória e experiência do cliente (IGR – ANS)

A Hapvida encerrou 2025 com resultados consistentes na gestão da experiência do cliente e na mitigação de riscos regulatórios, refletidos no desempenho do Índice Geral de Reclamações (IGR) da ANS. **A Companhia registrou IGR de 38,96, alcançando a 40ª posição no ranking, no qual posições mais elevadas indicam melhor desempenho, com menor volume relativo de reclamações.**

Nesse contexto, **posiciona-se como a melhor operadora de grande porte no indicador**, evidenciando eficiência na gestão de demandas, qualidade assistencial e consistência operacional. O resultado reflete o aprimoramento dos processos e o fortalecimento da gestão de riscos regulatórios e reputacionais.



Qualidade do serviço e satisfação do paciente

SASB HC-DY-250a.3

A Hapvida foca na qualificação de sua rede e na segurança do paciente por meio de programas próprios e creditações de mercado que atestam a excelência e a padronização dos serviços prestados.

Programa Qualitotal

Como estratégia central de monitoramento, a Companhia utiliza o programa Qualitotal, que avalia a rede própria em mais de 3.500 requisitos de qualidade e segurança. Em 2025, o programa atingiu a marca de 71 unidades certificadas, distribuídas entre hospitais, unidades de diagnóstico, centros clínicos e unidades de remoção, com destaque para as categorias Selo Qualitotal e Selo Qualitotal Platinum.

Acreditações e reconhecimento internacional

Para garantir aderência às melhores práticas globais, a organização também investe em certificações externas:

- **ISQua:** o manual do programa Qualitotal possui o Selo de Reconhecimento da International Society for Quality in Health Care (ISQua). Além disso, em 2025, a Hapvida tornou-se Membro Institucional da instituição;
- **Metodologia Qmentum:** unidades estratégicas, como os hospitais Bosque da Saúde, Salvalus, Paulo Sacramento e a unidade Qualivida, possuem creditações Qmentum (níveis Diamond, Platinum ou Gold);
- **Acreditação ONA:** o Hospital Renascença Campinas detém a certificação ONA Nível 3;
- **ISO 9001:** aplicada aos processos de Telemedicina, Odontologia e Ouvidoria, reforçando a padronização operacional, a qualidade dos serviços e a melhoria contínua dos atendimentos.

Jornada do beneficiário

A experiência dos beneficiários é o eixo central da Hapvida. Veja aqui os principais índices, estrutura e resultados positivos de cada etapa

1 ACESSO

Saúde em escala nacional

- ▶ **+15,8 milhões** de beneficiários
- ▶ **832** unidades próprias
- ▶ **+28 mil** médicos
- ▶ **+20 mil** dentistas
- ▶ **Ticket médio mais acessível do mercado** (43% do ticket médio nacional)

2 QUALIDADE ASSISTENCIAL

Excelência clínica com gestão estruturada

- ▶ SMR em UTI de **0,55**, desempenho 27% superior à média da AMIB¹
- ▶ **35%** de partos normais, índice 52% superior à média da ANAHP²
- ▶ **+3.500** requisitos do Qualitotal, programa reconhecido internacionalmente pela ISQua³
- ▶ **ISO 9001** em Telemedicina e Odontologia, reforçando padronização e qualidade assistencial

3 TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Tecnologia integrada ampliando eficiência e cuidado

- ▶ IA aplicada a diagnóstico e regulação assistencial (CEREIA⁴)
- ▶ Projeto de IA para endometriose permitiu diagnóstico precoce de 2,5 mil mulheres e reduziu em quase 50% as intervenções cirúrgicas
- ▶ **100%** dos prontuários eletrônicos integrados
- ▶ **92%** de resolutividade em telemedicina
- ▶ **+8,5 mil** profissionais capacitados pelo ConectaMed em 2025

4 EXPERIÊNCIA E SATISFAÇÃO

Alta percepção de valor pelos beneficiários

- ▶ **Melhor desempenho** no Índice Geral de Reclamações da ANS (IGR) entre operadoras de grande porte, com índice de 38,96
- ▶ Nota média de **4,6/5** no Programa 5 Estrelas, reforçando a satisfação e experiência dos clientes

5 ESCUTA E MELHORIA CONTÍNUA

Gestão ativa da experiência do cliente

- ▶ **100%** das reclamações respondidas no Reclame Aqui
- ▶ **97%** de resolutividade nas demandas da Ouvidoria
- ▶ IA aplicada à experiência do cliente e gestão de relacionamento
- ▶ **Prêmio Reclame Aqui 2025** na categoria planos de saúde

Sustentabilidade e agenda ASG

NESTE CAPÍTULO:

- ▶ Estratégias ASG
- ▶ Nossa materialidade
- ▶ Agenda interna
- ▶ Compromissos públicos e parcerias
- ▶ Acesso à saúde
- ▶ Engajamento de *stakeholders*
- ▶ Fonecedores



Destques do capítulo

Gestão

AA no MSCI
ESG Ratings
pelo segundo ano consecutivo

Leaders League
Compliance
pelo segundo
ano consecutivo
com o Programa de
Integridade e Compliance
entre os melhores do Brasil

Nova dupla
materialidade
construída com
o engajamento
de + de **4,5** mil
stakeholders
fortalecendo a priorização
estratégica dos temas ASG

Pessoas

50% das
vice-presidências
ocupadas por mulheres

Meta 1
do Movimento Elas
Lideram superada,
com resultado 14,8 p.p. acima da
meta estabelecida, e avanço na Meta
2 do Movimento Raça é Prioridade

Integrante do
IDIVERSA **B3**,
índice que
reconhece avanços
em diversidade
e inclusão
na governança corporativa

Estratégias ASG GRI 203-2

Na Hapvida, a sustentabilidade é um princípio estratégico que orienta a condução dos negócios e a geração de valor no longo prazo. Por meio de Política aprovada pelo Conselho de Administração, a Companhia estabelece diretrizes alinhadas à ética, transparência e melhores práticas ASG.

A estratégia ASG da Hapvida está integrada ao modelo de negócios da Companhia, conectando impacto social, eficiência operacional e gestão responsável dos recursos à geração de valor sustentável. A agenda prioriza temas como acesso à saúde, promoção e prevenção, experiência do paciente, inovação, valorização de pessoas, ética nos negócios e eficiência operacional.

Ao ampliar o acesso e promover o cuidado integral, a Hapvida contribui para a redução de desigualdades e a geração de valor compartilhado. A agenda é conduzida de forma transversal, envolvendo áreas como Riscos, Governança, Compliance, Jurídico, Recursos Humanos e Operações, fortalecendo a gestão integrada de riscos e oportunidades ASG.

GESTÃO DE IMPACTOS

GRI 2-13

O mais alto órgão de governança da Hapvida delega a gestão dos impactos econômicos, ambientais e sociais por meio do Estatuto Social e de políticas corporativas, estendendo essa responsabilidade ao Conselho de Administração, seus comitês e à Diretoria Executiva.

A implementação da estratégia de sustentabilidade é conduzida pela Diretoria Executiva, responsável por definir e executar políticas, monitorar o desempenho e metas ASG, assegurar conformidade regulatória, integrar a sustentabilidade aos processos e cultura, e conduzir o reporte de informações.

O reporte ao Conselho ocorre trimestralmente, por meio de apresentações executivas e comitês estatutários, como o Comitê de ASG, garantindo acompanhamento contínuo dos avanços e desafios na gestão dos impactos.



A estratégia ASG da Hapvida está integrada ao modelo de negócios da Companhia, com supervisão do Conselho de Administração e gestão transversal de riscos e oportunidades

Nossa materialidade GRI 3-1, 3-2

A Hapvida estrutura sua estratégia de sustentabilidade com base em um processo de dupla materialidade, que prioriza temas relevantes sob as perspectivas de impacto socioambiental, e de riscos e oportunidades financeiros, assegurando alinhamento entre estratégia, gestão de riscos e expectativas dos *stakeholders*.

Em 2025, a Companhia aprimorou a metodologia, com mais rigor técnico, rastreabilidade e integração à governança. O processo envolveu a identificação de impactos e tendências, *benchmarking* setorial e uso de inteligência artificial, seguido da priorização com engajamento de *stakeholders* internos e externos,

incluindo colaboradores, liderança, clientes, fornecedores e investidores.

Os resultados foram consolidados em matriz de dupla materialidade, integrados à gestão corporativa de riscos e utilizados para apoiar a tomada de decisão, a alocação de recursos e a definição de indicadores e metas. **A validação ocorreu no Comitê Estatutário de ASG e no Conselho de Administração, assegurando supervisão e alinhamento estratégico.**

O processo fortalece a transparência, a comparabilidade e a aderência a *frameworks* internacionais, além de apoiar a definição de metas e a evolução contínua do desempenho socioambiental.

Mais de 4,5 mil *stakeholders*, entre clientes, colaboradores, fornecedores, investidores e reguladores, foram engajados no processo de dupla materialidade 2025

Temas materiais

GRI 3-2

A Hapvida identificou oportunidades mais relevantes para a Companhia e seus *stakeholders*. Esses temas orientam a estratégia ASG, a gestão integrada de riscos e oportunidades, e a definição de metas e indicadores de desempenho. Para o ciclo de 2025, foram priorizados 13 temas materiais:



Qualidade do atendimento e satisfação do cliente e beneficiário



Cibersegurança e privacidade de dados



Acesso à saúde



Gestão de energia



Inovação, pesquisa e tecnologia



Gestão de água e efluentes



Saúde preventiva



Ética, integridade e compliance



Gestão da cadeia de suprimentos



Diversidade, equidade e inclusão



Saúde e bem-estar

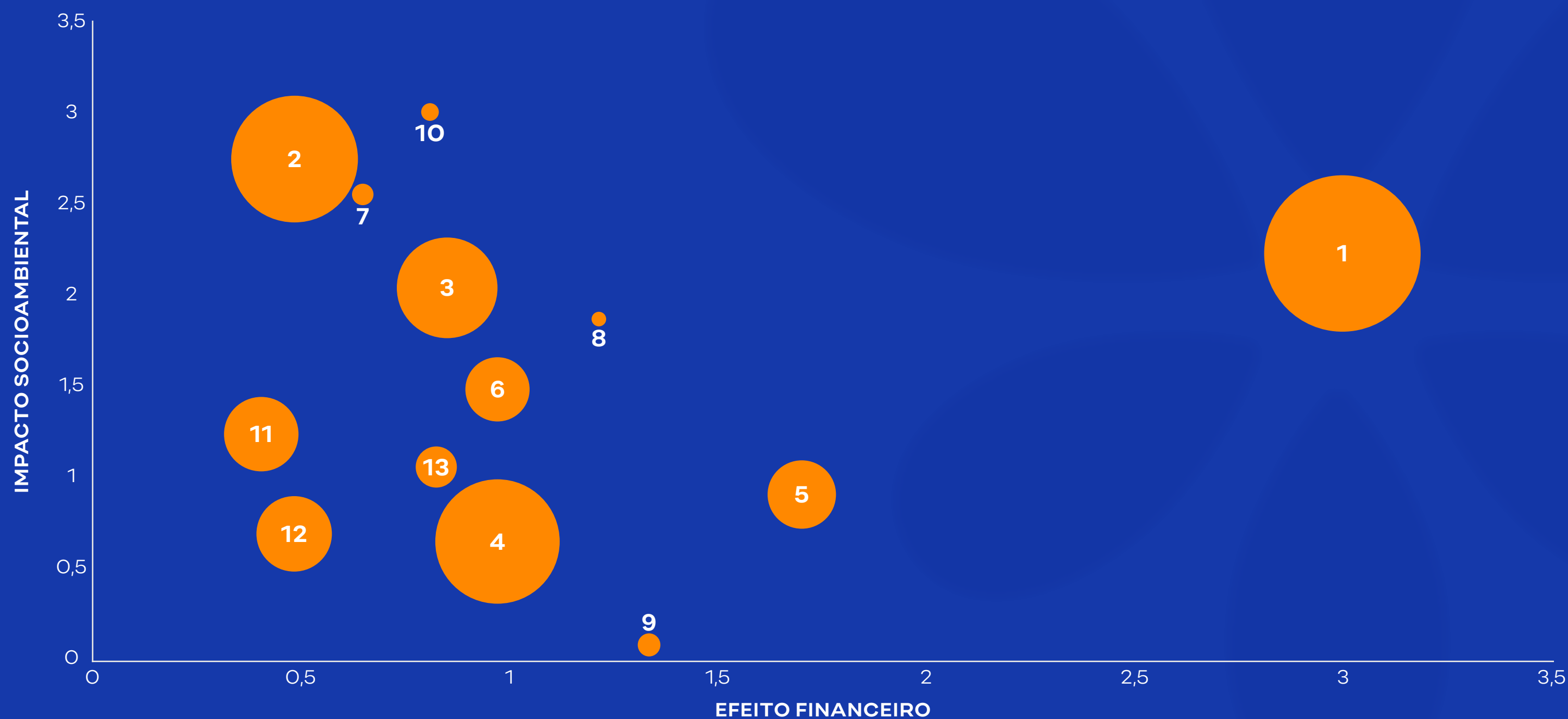


Mudanças climáticas



Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores

MATRIZ DE MATERIALIDADE



1 Qualidade do atendimento e satisfação do cliente e beneficiário

2 Saúde preventiva

3 Acesso à saúde

4 Saúde e bem-estar

5 Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores

6 Cibersegurança e privacidade de dados

7 Gestão da cadeia de suprimentos

8 Gestão de energia

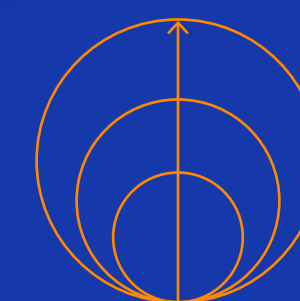
9 Gestão de águas e efluentes

10 Mudanças climáticas

11 Ética, integridade e compliance

12 Inovação, pesquisa e tecnologia

13 Diversidade, equidade e inclusão



Relevância para stakeholders (eixo z)

CONSOLIDAÇÃO DA MATRIZ E PRIORIZAÇÃO DOS TEMAS MATERIAIS

A matriz de materialidade consolidou os temas considerados mais relevantes para a Hapvida a partir da avaliação dos impactos econômicos, ambientais e sociais do negócio, combinada à percepção de *stakeholders* internos e externos.

Entre os temas avaliados, **Qualidade do atendimento e satisfação do cliente e beneficiário** destacou-se como o assunto de mais relevância, refletindo sua importância estratégica para a Companhia e sua contribuição direta para a geração de valor e para a experiência dos beneficiários.

Sob a perspectiva financeira, ganharam destaque os temas **Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores, Cibersegurança e privacidade de dados, Gestão de energia e Gestão de águas e efluentes**, evidenciando sua capacidade de influenciar a eficiência operacional, a continuidade dos negócios e a sustentabilidade financeira da Companhia.

Na dimensão de impacto, sobressaíram-se **Mudanças climáticas e Gestão da cadeia de**

suprimentos, temas diretamente relacionados à resiliência operacional, à gestão de riscos e à construção de uma cadeia de valor mais sustentável.

Também se destacaram **Saúde preventiva, Acesso à saúde e Saúde e bem-estar**, temas alinhados ao propósito da Hapvida de ampliar o acesso à saúde integrada de qualidade a preço justo, promovendo prevenção, cuidado e melhores desfechos para beneficiários e comunidades.

Por sua natureza transversal e sua contribuição para a evolução da estratégia corporativa, os temas **Inovação, pesquisa e tecnologia e Diversidade, equidade e inclusão** atuam como habilitadores fundamentais para o fortalecimento dos demais temas materiais e para a geração de valor sustentável no longo prazo.

Por fim, **Ética, integridade e compliance** permanece como um pilar essencial da governança corporativa, sustentando a condução responsável dos negócios e fortalecendo a confiança dos diferentes públicos de relacionamento da Companhia.



Agenda interna

A Agenda Interna ASG da Hapvida é orientada pelo conceito “Evolução pela saúde acessível, sustentável e responsável”, estruturada em quatro pilares:

- ▶ **Governança Responsável e Inovadora;**
- ▶ **Cuidado com o Beneficiário;**
- ▶ **Protagonismo Ambiental;** e
- ▶ **Impacto Social.**

Em 2025, a Companhia avançou no fortalecimento da cultura de sustentabilidade, com destaque para a 2ª Semana ASG, que promoveu palestras e ações de engajamento, e impulsionou a participação nos treinamentos da Universidade Corporativa, com conteúdos sobre ética, LGPD, riscos, controles internos e gestão ambiental.

Também houve evolução na integração entre inovação e ética, com a realização do 1º Fórum de Inteligência Artificial e debates sobre o uso responsável da tecnologia na saúde.

Na governança, a Hapvida avançou no fortalecimento de sua cultura de integridade, com a atualização do Código de Conduta para a versão 7.0. No pilar social, 50% das Vice-Presidências passaram a ser ocupadas por mulheres.

A Companhia também foi reconhecida pelos avanços em governança, gestão de riscos e compliance, mantendo, pelo segundo ano consecutivo, o rating AA da MSCI ESG Ratings e o reconhecimento da Leaders League Compliance, que posicionou seu Programa de Integridade e Compliance entre os melhores do Brasil.

Compromissos públicos e parcerias

A atuação da Hapvida em sustentabilidade é fortalecida por compromissos públicos e parcerias estratégicas, que ampliam a gestão de temas materiais e a geração de valor no longo prazo.

Como signatária do Pacto Global das Nações Unidas desde 2022, a Companhia reafirma seu compromisso com direitos humanos, trabalho, integridade e proteção ambiental, em alinhamento à Agenda 2030 e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, com foco em saúde, equidade e desenvolvimento social.

A agenda de diversidade e direitos humanos integra a estratégia de pessoas e cultura, apoiada por parcerias institucionais. A Hapvida participa do Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+, possui o Selo da Diversidade Étnico-Racial e integra iniciativas como Elas Lideram e Raça é Prioridade, tendo superado a Meta 1 do Movimento Elas Lideram. Mantém ainda parcerias com a ONU



Signatária do Pacto Global da ONU, a Hapvida está alinhada à Agenda 2030 e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



Mulheres, TransEmpregos e a organização Justiceiras, que fortalece a rede de proteção a mulheres em situação de violência, com apoio, acolhimento e encaminhamento para atendimento especializado.

No mercado de capitais, a presença no IDIVERSA B3 reforça os avanços em diversidade e inclusão na governança corporativa.



NOSSOS COMPROMISSOS



Acesso à saúde

GRI 3-3, GRI-203-1, SASB HC-DY-240A.1

A ampliação do acesso à saúde complementar é um dos principais vetores de impacto social da Hapvida. Com uma das maiores redes próprias da América Latina, a Companhia contribui para a inclusão de milhões de brasileiros no sistema privado de saúde.

Esse resultado é impulsionado pelo modelo assistencial integrado, que conecta diferentes etapas do cuidado e gera ganhos de eficiência operacional. Essa estrutura possibilita a oferta de planos com valores mais acessíveis e amplia a presença da Companhia em regiões historicamente menos atendidas.

A mensalidade média dos planos é de R\$ 301,40, equivalente a aproximadamente 19,9% do salário mínimo de 2025 e cerca de 43% do *ticket* médio nacional, segundo dados da ANS. O indicador evidencia a capacidade de conciliar eficiência econômica e qualidade assistencial.

O fortalecimento da rede própria sustenta essa estratégia, com investimentos contínuos na expansão da infraestrutura

e na ampliação da capilaridade do atendimento. Além disso, o uso de tecnologia e inovação, incluindo soluções de telemedicina, amplia a resolutividade dos atendimentos, especialmente em regiões mais remotas.

Para oferecer planos de saúde com custos mais acessíveis, democratizando o acesso à medicina de qualidade no Brasil, seguimos alguns processos e compromissos.

[SASB HC-DY-240a.1](#)

► EFICIÊNCIA OPERACIONAL

A gestão direta de hospitais, clínicas e laboratórios próprios garante mais controle de custos, refletido em mensalidades mais acessíveis e ampliando o acesso da população aos planos de saúde.

► PRESENÇA NACIONAL

A capilaridade da rede em regiões historicamente desassistidas (como o Norte e o Nordeste) reduz barreiras geográficas, permitindo que pacientes de diferentes perfis socioeconômicos tenham acesso a cuidados especializados.

43% do *ticket* médio nacional, mensalidade equivalente a aproximadamente 19,9% do salário mínimo de 2025

► ACESSO À SAÚDE COMO TEMA MATERIAL

A organização gere o "Acesso à Saúde" como um tema material estratégico, monitorando o impacto social da sua operação através do número de beneficiários atendidos e da expansão da sua infraestrutura assistencial.

A Hapvida considera o investimento em infraestrutura de saúde um pilar para o desenvolvimento das comunidades nas quais atua. Sua estratégia de verticalização leva tecnologia médica a regiões com menos oferta de serviços especializados. Em 2025, foram realizados investimentos relevantes em construção, ampliação e modernização de ativos, com destaque para novos hospitais e centros de diagnóstico, ampliando leitos e exames de alta complexidade em todas as regiões do país.

Agora tem Especialistas

A Hapvida também aderiu ao programa Agora tem Especialistas, iniciativa do Governo Federal voltada à redução do tempo de espera no Sistema Único de Saúde (SUS) e à ampliação do acesso da população a consultas, exames e cirurgias especializadas.

A parceria teve início em agosto, no Hospital Ariano Suassuna, em Recife, maior hospital da rede Hapvida nas regiões Norte e Nordeste, e uma das unidades mais modernas da Companhia no país.

Por meio do programa, a Companhia disponibiliza leitos, estrutura assistencial e capacidade instalada para atender pacientes sem plano de saúde, sem comprometer o atendimento aos seus beneficiários. O programa, que começou em Pernambuco, já está em processo de expansão para outros estados onde a Hapvida atua.

Saúde preventiva GRI 3-3

A saúde preventiva é pilar para a sustentabilidade do sistema e o bem-estar dos beneficiários. A Hapvida avança na transição de um modelo centrado na doença para a promoção da saúde, com foco em prevenção, longevidade e redução de custos evitáveis, por meio de intervenções precoces e cuidado contínuo, especialmente na gestão de doenças crônicas.

A estratégia contempla três frentes. Na **gestão de saúde populacional**, a análise de dados identifica perfis de risco e direciona beneficiários para programas como o Viver Bem, com acompanhamento multidisciplinar. Em linhas de cuidado específicas, há **atenção a pessoas idosas, gestantes e pacientes crônicos**, com foco em mudança de hábitos e adesão ao tratamento. Já na **medicina preventiva digital**, o monitoramento remoto e a teleorientação ampliam o acompanhamento sem necessidade de deslocamentos.

A efetividade é medida por indicadores como engajamento nos programas, redução de hospitalizações evitáveis e evolução de desfechos clínicos, como controle de pressão arterial e glicemia.



Engajamento de *stakeholders* GRI 2-29

Na Hapvida compreendemos que a sustentabilidade e a perenidade do nosso negócio dependem diretamente da força do ecossistema que construímos ao nosso redor. No papel da maior operadora de saúde e odontologia da América Latina, atuamos em uma rede complexa e interdependente, na qual o diálogo transparente e contínuo com os nossos *stakeholders* é a base para a criação de valor compartilhado.

Nossa estratégia para lidar e engajar esses públicos de interesse baseia-se na escuta ativa e na multiplicidade de canais. Em 2025, esse compromisso ficou evidente durante a construção da nossa nova dupla materialidade, que contou com a consulta direta a mais de 4.500 *stakeholders*, garantindo que as percepções de impacto e risco de cada grupo orientassem a nossa estratégia ASG (saiba mais no [capítulo Materialidade](#)).

O engajamento ocorre por meio de ferramentas estruturadas: para os clientes, utilizamos o **Programa 5 Estrelas** (que ultrapassou 7 milhões de avaliações em um

ano) e painéis de monitoramento contínuo de SAC e Ouvidoria; para os colaboradores, aplicamos anualmente a **Pesquisa de Engajamento e Clima**, complementada por visitas *in loco* das lideranças e canais corporativos interativos; e para o mercado, mantemos uma intensa agenda de *roadshows* e reuniões por meio da área de Relacionamento com Investidores (RI).

Manter um relacionamento próximo e ético com todos esses públicos gera muitos benefícios para a Companhia. Do ponto de vista interno, resulta no aumento do engajamento, na retenção de talentos e no fortalecimento do nosso modelo de acolhimento. Externamente, consolida a reputação e a confiança na marca, atrai parceiros de negócios mais maduros e garante o suporte institucional e financeiro necessário para a continuidade do nosso plano de expansão nacional.



Em nossa prática corporativa, interagimos continuamente com diversos grupos, reconhecendo o papel fundamental de cada um para o nosso negócio:



Clientes e beneficiários (pessoas física e jurídica)

Estão no centro de todas as nossas decisões. São a razão de ser da Companhia. Engajá-los significa entender suas dores de saúde e entregar um serviço resolutivo, seguro e acolhedor.



Investidores e mercado de capitais

São provedores de capital e parceiros estratégicos de longo prazo. O papel deles é fundamental para financiar a inovação e a expansão da nossa rede própria, exigindo da Companhia altos padrões de governança, transparência e rentabilidade.



Colaboradores e corpo clínico

Considerados a força motriz da Hapvida, nossos 77.717 colaboradores, somados a mais de 28 mil médicos e 20 mil dentistas, materializam diariamente o propósito da Companhia de ampliar o acesso à saúde integrada de qualidade. Atuando nas frentes assistenciais, odontológicas e administrativas, esses profissionais sustentam a qualidade, a segurança assistencial e a continuidade do cuidado oferecido a milhões de beneficiários.



Órgãos reguladores e fiscalizadores

Entidades, como a ANS, definem as regras do setor de saúde suplementar. O relacionamento ético e técnico com esses órgãos assegura a conformidade legal do nosso negócio e a manutenção das melhores práticas do mercado.



Fornecedores e parceiros de negócios

Desempenham um papel vital na nossa cadeia de valor, garantindo o abastecimento de insumos, tecnologias e serviços essenciais. Seu engajamento é crucial para a conformidade ética e mitigação de riscos operacionais e socioambientais.



Comunidade e sociedade civil

Interagimos com a sociedade por meio de projetos de impacto social (como doações de alimentos e agasalhos) e parcerias focadas em diversidade e inclusão, contribuindo para o desenvolvimento das cidades.

Evolução contínua a partir da escuta ativa

O processo de escuta ativa junto aos *stakeholders* exige maturidade para olhar para os nossos pontos de melhoria. Durante as consultas de 2025, identificamos questões sensíveis que já estão sendo tratadas como prioridade pela gestão:



Para os clientes: identificamos a necessidade de reduzir a burocracia em autorizações, melhorar a fluidez nas centrais de agendamento e aprimorar a usabilidade dos nossos canais digitais (*app* e *site*), buscando um atendimento percebido como mais humanizado.



Para os colaboradores: os relatos evidenciaram a necessidade de um olhar mais atento à saúde mental e à pressão diária inerente ao setor de saúde. Em resposta, a Companhia vem intensificando seus programas de bem-estar, suporte psicológico e revisão de processos de trabalho pós-integração.



Para os fornecedores: notou-se uma demanda por mais inclusão dos terceirizados nas ações de saúde, segurança e na cultura corporativa da Hapvida, o que nos levou a expandir a obrigatoriedade de treinamentos críticos de segurança (como a NR-32) também para equipes parceiras.



Fornecedores

GRI 2-6, 204-1 308-1, 308-2, 414-1, 414-2

A gestão de fornecedores da Hapvida evoluiu em 2025, com mais centralização e profissionalização da área de Suprimentos, incluindo a criação de uma equipe de *sourcing* focada em negociação e relacionamento contínuo com parceiros. **A seleção de fornecedores é baseada em processo estruturado de *due diligence*, com apoio de inteligência artificial.**

Em 2025, foram realizadas **mais de 5.400 análises pré-contratuais**, considerando capacidade financeira e operacional, conformidade regulatória e riscos de desabastecimento. Nesse contexto, 100% dos 45 novos fornecedores integrados no período foram selecionados com base em critérios ambientais e sociais, verificando-se licenças, registros e listas restritivas.

Como estratégia de mitigação de riscos, houve maior concentração em parceiros de maior porte, com práticas ESG estruturadas. No monitoramento da base, avaliou-se o impacto ambiental de cinco fornecedores e o impacto social de um parceiro crítico. Como resultado, dois contratos foram encerrados devido ao descumprimento de políticas de

sustentabilidade e riscos de conformidade. Todos os contratos exigem adesão ao Código de Conduta, cláusulas de *compliance*, anticorrupção, direitos humanos e proteção de dados (LGPD). A área de Suprimentos atua integrada ao Compliance, com exclusão imediata em casos de não conformidade. Em 2025, fornecedores locais representaram 68% do total de compras, considerando a região das unidades operacionais.

Nova dinâmica

Com o objetivo de garantir mais transparência e otimizar a rotina de pagamentos, a Companhia consolidou o uso de tecnologias como o sistema SLM (módulo de contratos) e o Portal do Fornecedor (COPPA). Por meio desse portal, o parceiro passa a ter acesso autônomo para envio de documentos, acompanhamento de pedidos, verificação de notas fiscais, conciliação bancária e até a possibilidade de antecipação de recebíveis. A dinâmica tornou o ecossistema da Hapvida mais atrativo para o mercado.

Ambiental

NESTE CAPÍTULO:

- Gestão de recursos
- Água e efluentes
- Energia
- Resíduos
- Mudanças climáticas



Destques do capítulo

Água e efluentes

100%
de conformidade ambiental
no descarte de efluentes

**Uso de telemetria
em tempo real**
para detecção de vazamentos invisíveis
e redução de desperdícios

42
unidades utilizam água
proveniente de poços artesianos

Energia

72%
da energia
consumida
proveniente de fontes
renováveis em 2025

62%
da energia
adquirida
via ACL proveniente de
fontes eólica e solar

10%
da matriz
elétrica
proveniente de geração
distribuída solar

832
unidades
próprias
com iniciativas de
eficiência energética

100%
das unidades
com iluminação LED

Destques do capítulo

Gestão climática e emissões

Redução

de **79,3%**

nas emissões de escopo 2 em 2025, alcançando 1.681,23 tCO₂e, como resultado da ampliação do uso de energia proveniente de fontes renováveis

Redução

de **13,9%**

nas emissões de escopo 3 em 2025, demonstrando avanços na gestão de emissões mesmo em um contexto de expansão operacional e crescimento da rede assistencial

Resíduos

Ampliação

de **18%**

na destinação de resíduos recicláveis

+ de

2,4 mil toneladas

de resíduos com destinação sustentável em 2025

Redução

de **13%**

na destinação de resíduos para aterro de desperdícios

+ de

2 mil colaboradores

atuando como Guardiões do Meio Ambiente

Redução

de **27,2%**

na geração de resíduos orgânicos

Redução

de **11,4%**

na geração de resíduos não perigosos em 2025



Gestão de recursos GRI 3-3

Alinhada às boas práticas de sustentabilidade e aos princípios do Pacto Global das Nações Unidas, a Hapvida conduz a gestão de seus recursos naturais com foco na prevenção de impactos ambientais, na eficiência operacional e no cumprimento integral da legislação aplicável.

A gestão ambiental da Companhia está estruturada para monitorar e mitigar os impactos associados às suas atividades assistenciais e administrativas, promovendo o uso responsável de recursos como água, energia e materiais, além da gestão adequada de resíduos e emissões.

Como parte do fortalecimento de sua governança ambiental, **a Hapvida iniciou, em novembro de 2025, um processo estruturado de adequação aos padrões internacionais de divulgação de sustentabilidade IFRS S1 e IFRS S2, com duração prevista de 12 meses.** A iniciativa busca aprimorar a transparência e a qualidade das informações climáticas e ambientais reportadas pela Companhia, alinhando sua estratégia às melhores práticas internacionais e às expectativas de investidores e agências de avaliação

ESG. Nesse contexto, a Companhia orienta sua atuação ambiental a partir de diretrizes que incluem:

- ▶ Incorporação de critérios de sustentabilidade no planejamento e na construção de novas unidades assistenciais;
- ▶ Atuação preventiva na identificação e mitigação de riscos ambientais associados às operações;
- ▶ Priorização de fornecedores e soluções que atendam a critérios socioambientais responsáveis;
- ▶ Promoção do uso eficiente de recursos naturais, com iniciativas voltadas à redução do consumo, reutilização de materiais e reciclagem sempre que possível;
- ▶ Adoção de práticas voltadas à minimização de desperdícios e à melhoria contínua do desempenho ambiental.

As práticas e resultados relacionados à gestão de recursos naturais e impactos ambientais da Companhia são detalhados nas seções a seguir, que abordam os temas de água e efluentes, energia, gestão de resíduos e mudanças climáticas.

Águas e efluentes

GRI 3-3, 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5

O A gestão hídrica é um aspecto relevante para a continuidade e a segurança das operações assistenciais da Hapvida. Nesse contexto, a Companhia mantém iniciativas voltadas ao uso eficiente da água, à redução de desperdícios e ao fortalecimento da segurança hídrica de suas unidades.

A água consumida em nossas unidades é proveniente, em sua maioria, das redes de abastecimento público municipais. Como estratégia de segurança hídrica e eficiência operacional, operamos poços artesianos monitorados e devidamente outorgados pelos órgãos ambientais. O consumo está concentrado em três eixos principais: processos assistenciais, hospitalidade e utilidades.

Monitoramos continuamente a eficiência hídrica de nossas operações, adotando medidas voltadas à redução de desperdícios e ao fortalecimento da segurança hídrica. Entre as iniciativas implementadas, destacam-se ações de uso racional da água, o monitoramento contínuo do consumo e a utilização de sistemas de telemetria para detecção em tempo real de vazamentos invisíveis, reduzindo o desperdício sistêmico. [GRI 303-1](#)

Ao longo de 2025, foram implementadas ações direcionadas à redução do consumo de água nas unidades hospitalares e ao aumento da eficiência operacional associada ao abastecimento. Entre as medidas adotadas, destacam-se soluções construtivas incorporadas ao manual de arquitetura da Companhia para novas instalações, incluindo bacias sanitárias com dispositivos *dual flush* e torneiras com temporizadores, que contribuem para a redução do consumo de água.

Como parte da estratégia de resiliência operacional, a Hapvida também avançou na ampliação de fontes alternativas de abastecimento. Atualmente, 42 unidades utilizam água proveniente de poços artesianos para suprir parcial ou totalmente suas demandas hídricas, reduzindo a dependência do abastecimento público e mitigando riscos operacionais em regiões sujeitas a períodos de escassez hídrica.

Os indicadores relacionados ao consumo de água, à captação e ao descarte de efluentes são monitorados continuamente pela Companhia, com o objetivo de acompanhar



A Companhia conta com telemetria para redução de desperdícios, 42 unidades com fontes alternativas de abastecimento de água e 100% de conformidade ambiental no descarte de efluentes

o desempenho ambiental das operações e orientar ações de melhoria contínua na gestão dos recursos hídricos.

A Hapvida mantém uma gestão estruturada dos recursos hídricos, fundamentada no monitoramento rigoroso e na auditoria mensal das mais de 5.500 faturas anuais de concessionárias e medições de poços artesianos, processo conduzido com o suporte de consultoria especializada. No exercício de 2025, a captação de água em todas as áreas de operação da Companhia totalizou 1.307,55 megalitros. Desse volume, 1.091,49 megalitros foram provenientes de terceiros (redes públicas de abastecimento) e 216,06 megalitros tiveram origem em fontes subterrâneas (poços). A totalidade da água captada é classificada como água doce, com concentração de sólidos dissolvidos totais igual ou inferior a 1.000 mg/l, e a organização declara não possuir operações em áreas com estresse hídrico. [GRI 303-3](#)

Relativamente ao descarte de água, o volume total estimado no período foi de 1.307,55 megalitros, sendo os efluentes encaminhados integralmente para a rede coletora pública de esgoto, em estrita conformidade com as normas e padrões exigidos para o segmento de atuação. Durante o exercício de 2025, não foram registrados casos de não conformidade com os limites de qualidade de descarte ou regulamentações ambientais vigentes. [GRI 303-4](#)

Em decorrência do equilíbrio entre os volumes captados e os efluentes descartados na rede pública, o consumo total de água da organização — definido pela norma GRI como a água que não é devolvida ao meio ambiente — é reportado como zero. A Companhia mantém o compromisso de aprimorar continuamente a eficiência hídrica e monitorar a qualidade da água para mitigar riscos operacionais e impactos em recursos compartilhados. [GRI 303-5](#)



Impactos no descarte de água GRI 303-2

A gestão de efluentes é tratada como elemento crítico de biossegurança e conformidade ambiental. A empresa assegura que os efluentes gerados em suas operações sejam tratados e descartados em conformidade com requisitos legais e padrões técnicos, minimizando riscos à saúde pública e ao meio ambiente.

Os padrões de descarte são definidos com base na Resolução Conama nº 430/2011. O monitoramento inclui parâmetros físico-químicos, como pH, temperatura, DBO e DQO, além de parâmetros biológicos, garantindo controle de desinfecção e prevenção da contaminação de corpos hídricos receptores.

Considerando as especificidades dos efluentes hospitalares, a empresa adota processos dedicados para o

tratamento de resíduos líquidos, incluindo efluentes quimioterápicos e laboratoriais, com neutralização prévia de substâncias críticas. O lodo gerado nas estações de tratamento é destinado por empresas licenciadas, em conformidade com o PGRSS, assegurando rastreabilidade e destinação adequada.

Nas unidades sem acesso à rede pública de esgoto, a empresa opera estações de tratamento de efluentes (ETE) próprias, garantindo o atendimento aos padrões de lançamento e a proteção da qualidade dos corpos hídricos. A eficiência dos sistemas é verificada por meio de monitoramento contínuo e auditorias periódicas, assegurando conformidade regulatória e desempenho ambiental.

Energia

GRI 3-3, 302-1, 302-3, 302-4; SASB HC-DY-130a.1

A gestão do consumo de energia é um tema relevante para as operações da Hapvida, considerando a capilaridade e a escala da sua rede assistencial. Ao fim de 2025, a Companhia contava com 832 unidades próprias, incluindo 85 hospitais distribuídos pelas cinco regiões do país. Nesse contexto, a eficiência energética e a transição para fontes renováveis são prioridades na estratégia ambiental da organização.

Como parte desse compromisso, a Hapvida tem avançado na migração para o Ambiente de Contratação Livre (ACL), ampliando a participação de fontes renováveis em sua matriz energética. A estratégia permite a aquisição de energia proveniente de fontes eólicas e solares, contribuindo para a redução das emissões de gases de efeito estufa associadas ao consumo energético e para mais previsibilidade nos custos operacionais.

Além da transição energética, a Companhia incorpora critérios de eficiência energética em seus projetos de infraestrutura. Todas as unidades da Hapvida utilizam

iluminação em LED, solução que contribui para a redução do consumo de energia elétrica e para mais eficiência operacional. O manual de arquitetura das novas unidades também estabelece requisitos construtivos voltados à eficiência energética, reforçando o compromisso da Companhia com a melhoria contínua de seu desempenho ambiental.

A Hapvida implementou ainda iniciativas de modernização das suas instalações focadas na melhoria da eficiência energética e na redução de custos operacionais a longo prazo. O projeto consistiu na adoção de equipamentos elétricos de última geração, abrangendo a substituição de sistemas de climatização e aparelhos de diagnóstico por imagem, tais como equipamentos de raio X, tomógrafos e aparelhos de ressonância magnética. [GRI - 302-4](#)

No exercício de 2025, a Hapvida registrou um consumo total de energia de 482.522,22 GJ (equivalente a 134.033,95 MWh), dos quais 72% provêm de fontes renováveis — sendo 62% via Ambiente de

Comercialização Livre (ACL) de fontes solar e eólica e 10% por Geração Distribuída (GD) solar — enquanto os restantes 28% foram supridos pela rede elétrica comercial (Ambiente de Comercialização Regular - ACR). A metodologia de cálculo adotada seguiu rigorosos parâmetros de conversão

técnica para assegurar a precisão do reporte, refletindo o panorama operacional do período, estando esses valores sujeitos a ajustes residuais até à publicação definitiva do inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE) da organização.

[SASB HC-DY-130a.1](#)

Consumo de energia dentro da organização (GJ)¹ GRI - 302-1, SASB HC-DY-130a.1

	2024	2025
Eletricidade	352.004,62	482.522,22
Combustíveis renováveis	1.848,42	12.300,40
Combustíveis não renováveis	15.237,77	47.270,01
Total	369.090,81	542.092,63

¹ A eletricidade reportada refere-se ao consumo via infraestrutura de distribuição de energia. A organização não realiza venda de excedentes de energia nem aquisição de energia na forma de resfriamento, aquecimento ou vapor. O aumento do consumo de energia em 2025 reflete a expansão das operações e a evolução dos processos de medição de eletricidade e combustíveis. Combustíveis renováveis: etanol. Combustíveis não renováveis: diesel, gasolina, gás natural e GLP.

Resíduos

GRI 306-2, 306-3, 306-4, 306-5; SASB HC-DY-150a.1, HC-DY-150a.2

A gestão de resíduos é conduzida por meio de um sistema estruturado de governança ambiental, composto por normas operacionais, procedimentos padronizados e auditorias internas periódicas. Esse arcabouço orienta todas as etapas do gerenciamento de resíduos gerados nas unidades da Companhia, garantindo conformidade regulatória e mitigação de impactos ambientais.

Nossa geração de resíduos decorre diretamente da assistência médica, diagnóstica e hospitalar. Seguimos as diretrizes da RDC nº 222/2018 (Anvisa) e da Conama nº 358/05, classificando nossos resíduos em resíduos biológicos, químicos, perfurocortantes e comuns.

Para mitigar os impactos negativos, operamos sob o **Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS)** em 100% de nossas unidades, com treinamentos de nossas equipes para realizar a separação imediata dos resíduos, o que evita a contaminação de materiais recicláveis por

resíduos infectantes, reduzindo o volume destinado ao tratamento térmico. Resíduos perigosos (infectantes e perfurocortantes) são submetidos a processos de desinfecção, como a autoclavagem, ou incineração (para químicos), garantindo a inativação de patógenos antes do envio para aterros sanitários licenciados. **Implementamos ainda projetos para ampliar a reciclagem de papel, plástico e metal, e a logística reversa, transformando o que seria descarte em recurso para a economia circular.**

Na Hapvida, a gestão de resíduos é integrada aos nossos protocolos de segurança e sustentabilidade. Atuamos para reduzir o volume gerado e garantir que todo material descartado receba o tratamento técnico adequado, protegendo nossos colaboradores, pacientes e o meio ambiente. Adotamos uma abordagem baseada na hierarquia de resíduos, priorizando a não geração e a redução: transformação digital, otimização de insumos e segregação inteligente para que a separação dos resíduos na fonte seja impecável.



Para garantir a destinação segura, mantemos um controle rigoroso e rastreabilidade (MTR) sobre toda a cadeia de custódia dos resíduos. Todas as nossas unidades realizam a pesagem dos resíduos no momento das coletas interna e externa, consolidando os dados em sistemas de gestão ambiental. Realizamos auditorias periódicas nas empresas contratadas para o tratamento (autoclavagem, incineração e aterros sanitários), verificando licenças ambientais e a eficiência dos processos de desinfecção.

A gestão de resíduos é parte também do nosso currículo de treinamento obrigatório. Através de campanhas internas, sensibilizamos nossas equipes sobre a importância do descarte correto, reforçando que a segregação adequada é um ato de segurança do paciente e de responsabilidade com o ecossistema.

GRI 306-2



Como parte desse modelo de gestão, a Hapvida mantém o **Projeto Guardiões do Meio Ambiente**, iniciativa que promove o engajamento de colaboradores na disseminação de boas práticas ambientais. Atualmente, mais de 2 mil colaboradores capacitados atuam voluntariamente como multiplicadores em suas unidades, fiscalizando as etapas de segregação e destinação adequada de resíduos medicamentosos, infectantes, químicos e comuns, incluindo orgânicos e recicláveis, contribuindo para o cumprimento das normas ambientais e para a melhoria contínua dos processos.

A gestão do tema também é apoiada por soluções tecnológicas. A utilização de uma plataforma de gestão ambiental permite rastrear, controlar e monitorar todo o ciclo dos resíduos gerados nas unidades assistenciais, desde a sua origem até a destinação final adequada. Em 2025, a Companhia avançou nesse processo com a contratação de uma nova plataforma digital de gestão ambiental, reforçando a rastreabilidade e a transparência das informações relacionadas ao gerenciamento de resíduos.

Quase metade dos resíduos gerados pela Companhia em 2025 foi direcionada a processos de valorização e tratamento,

como reciclagem, compostagem e soluções especializadas. Essa abordagem prioriza alternativas de recuperação e reaproveitamento de materiais, ampliando a circularidade e contribuindo para reduzir o envio de resíduos a aterros sanitários, em linha com uma gestão cada vez mais eficiente e responsável dos resíduos nas operações.

No exercício de 2025, a Hapvida **gerou 6.604,59 toneladas** de resíduos perigosos (infectantes e químicos), volume consolidado por meio de faturas mensais de empresas especializadas de coleta. Devido à natureza infectante e biológica desses materiais, a organização reporta 0% de reciclagem para essa categoria, assegurando que a totalidade dos resíduos seja tratada e descartada em estrita conformidade com o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS). A Companhia mantém o foco na mitigação de riscos sanitários e na eficiência operacional do descarte seguro em todas as suas unidades assistenciais. Os resíduos farmacêuticos são descartados de maneira conjunta aos resíduos químicos gerados. [SASB HC-DY-150a.1](#), [HC-DY-150a.2](#)

Nos gráficos e tabelas a seguir, são apresentados os dados consolidados de geração de resíduos hospitalares, incluindo

resíduos farmacêuticos perigosos e não perigosos, bem como as respectivas formas de destinação final, como incineração, reciclagem, compostagem e disposição em aterros sanitários.

Gestão e geração de resíduos (tonelada) GRI 306-3

Resíduos perigosos	2024	2025
Infectantes	5.817,06	6.123,27
Químicos	487,96	481,32
Total	6.305,02	6.604,59
Resíduos não perigosos		
Comuns	11.194,96	9.734,62
Recicláveis	1.309,77	1.541,14
Orgânicos	1.272,55	925,77
Uniformes	2,34	1,10
Eletrônicos	-	11,13
Total	13.779,62	12.213,76

Resíduos não destinados para disposição final: reciclagem, compostagem e recuperação¹ (tonelada) GRI 306-4

Resíduos não perigosos	2024	2025
Orgânicos	1.272,55	925,77
Recicláveis	1.309,77	1.541,14
Uniformes	2,34	11,13
Eletrônicos	-	1,10
Total	2.584,66	2.479,14

1. Por tipo de operação, os valores foram: reciclagem: 1.309,77 em 2024 e 1.552,27 em 2025 / compostagem: 1.272,55 em 2024 e 925,77 em 2025 / recuperação: 2,34 em 2024 e 1,10 em 2025.

Destinação final de resíduos perigosos e resíduos comuns (tonelada) GRI 306-5

Resíduos perigosos	2024	2025
Incineração (sem recuperação de energia)	487,96	481,32
Autoclave	5.817,06	6.123,27
Total	6.305,02	6.604,59

Resíduos comuns

Destinação em aterro	11.194,96	9.734,62
Total	11.194,96	9.734,62



Mudanças climáticas

GRI 3-3, 305-1, 305-2, 305-3

As mudanças climáticas representam um desafio relevante para a sociedade e também para o setor de saúde, uma vez que eventos climáticos extremos e o aumento das temperaturas globais podem afetar tanto a infraestrutura das operações quanto a saúde da população.

O cenário pode intensificar enfermidades associadas ao calor, agravar condições crônicas e ampliar a incidência de doenças infecciosas transmitidas por vetores, como a dengue.

Diante desse contexto, a atuação da Hapvida é orientada pelas políticas de Sustentabilidade, Meio Ambiente e Combate às Mudanças Climáticas, que estabelece diretrizes para a gestão dos riscos climáticos físicos e de transição, e orienta as ações de controle, mitigação e redução das emissões de gases de efeito estufa (GEE) associadas às suas operações.

Como parte do fortalecimento de sua governança climática, a Companhia iniciou, em 2025, um processo estruturado de adequação aos padrões globais de relato

de sustentabilidade IFRS S1 e IFRS S2, com conclusão prevista para 2026. Com o apoio de consultoria especializada, está sendo conduzida uma análise aprofundada da cadeia de valor da organização, com o objetivo de identificar riscos e oportunidades climáticas, e aprimorar a integração desses temas aos ciclos de planejamento estratégico.

A Companhia também acompanha a evolução das melhores práticas e regulamentações relacionadas à agenda climática no setor de saúde, buscando fortalecer continuamente sua capacidade de gestão desses temas.

A Companhia iniciou a adequação aos padrões IFRS S1 e S2 fortalecendo a gestão de riscos climáticos e a integração dessa agenda à estratégia corporativa



A Hapvida realiza a gestão de suas emissões de gases de efeito estufa (GEE) com base na metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol, alinhada ao GHG Protocol Corporate Standard. Para a consolidação do inventário, a Companhia adota a abordagem de controle operacional, abrangendo as fontes de emissão sobre as quais detém autoridade gerencial direta. O ano-base adotado para acompanhamento e comparação do desempenho das emissões é 2024.

O levantamento contempla os principais gases causadores do aquecimento global, incluindo dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄), óxido nitroso (N₂O), hidrofluorcarbonetos (HFCs), perfluorcarbonos (PFCs) e hexafluoreto de enxofre (SF₆).

O monitoramento é estruturado em três frentes principais, além de identificar emissões biogênicas nos processos operacionais da Companhia:

ESCOPO 1

Emissões diretas decorrentes de fontes próprias ou controladas: relacionadas principalmente ao consumo de combustíveis fósseis utilizados em geradores de energia de emergência, maquinários e frota própria de veículos. Esse escopo também contempla emissões provenientes de gases refrigerantes utilizados em sistemas de climatização e de agentes presentes em equipamentos de combate a incêndio.

ESCOPO 2

Emissões indiretas associadas à aquisição de energia elétrica para consumo nas unidades assistenciais e administrativas: a principal estratégia de redução nesse escopo está relacionada à ampliação da participação de fontes renováveis na matriz energética da organização.

ESCOPO 3

Outras emissões indiretas da cadeia de valor: relacionadas à aquisição de bens e serviços, operações logísticas de transporte e distribuição, viagens de negócios e destinação final dos resíduos gerados nas operações.

Emissões de escopo 1 GRI 305-1, 305-5

Total de emissões de escopo 1, em tCO₂e

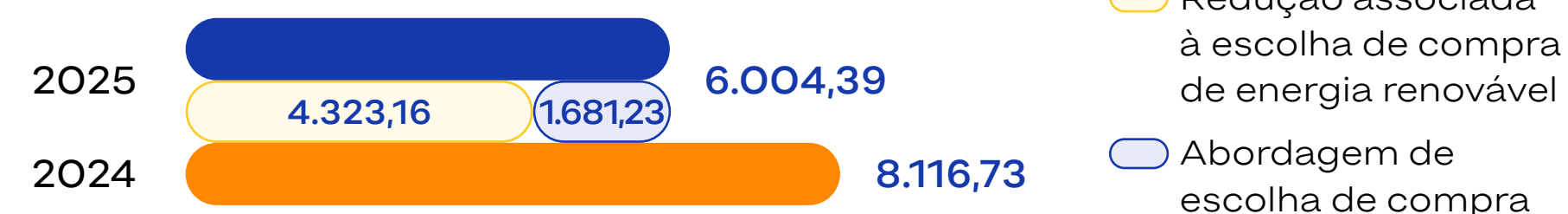


Total de emissões biogênicas de escopo 1, em toneladas



Emissões de escopo 2¹ GRI 305-2, 305-5

Abordagem de localização



Emissões de escopo 3 GRI 305-3, 305-5

Total de emissões de escopo 3, em tCO₂e



Total de emissões biogênicas de escopo 3, em toneladas



1. Na abordagem de localização, as emissões de Escopo 2 totalizaram 6.004,39 tCO₂e em 2025, uma redução de 26,0% em relação a 2024. Considerando a abordagem de escolha de compra, que reflete a contratação de energia proveniente de fontes renováveis, as emissões totalizaram 1.681,23 tCO₂e, representando redução de 79,3% em relação ao ano anterior. A diferença de 4.323,16 tCO₂e entre as duas abordagens evidencia o efeito da estratégia de aquisição de energia renovável na redução das emissões reportadas pelo método de escolha de compra.

Social

NESTE CAPÍTULO:

- Gestão de pessoas
- Jornada do colaborador
- Desenvolvimento e treinamento
- Saúde e bem-estar
- Diversidade e inclusão
- Responsabilidade social



Destques do capítulo

Desenvolvimento e capacitação

+ de **1,2**
milhão
de horas de treinamento
realizadas em 2025

149%
de aumento
na média de horas de
capacitação desde 2024

86,8%
da base elegível
avaliada em 2025

Gestão de pessoas

10,8%
de expansão do
quadro funcional
desde 2023

77.717
colaboradores
fazem parte do
ecossistema da Hapvida
nas cinco regiões do país

Diversidade, inclusão e liderança

75,1%
da força
de trabalho
composta por mulheres

41,6%
de pessoas
negras
em cargos de liderança

46,2%
de mulheres
na alta liderança
da Companhia

62,9%
do quadro
funcional
composto por pessoas
pretas e pardas

Destques do capítulo

Saúde e segurança

Sistema de gestão de SST
abrange 100% dos colaboradores e unidades operacionais

12%
de redução na taxa de acidentes entre 2024 e 2025

563 CIPAs
ativas fortaleceram a cultura de prevenção em 2025

Responsabilidade social

+160 mil refeições distribuídas em 2025 pelo programa Vida que Alimenta

98,1% dos casos acolhidos pelo Canal Delas encaminhados pela rede assistencial da Companhia

+2,6 mil cobertores destinados à doação a partir do reaproveitamento de uniformes hospitalares

+11 mil brinquedos arrecadados em campanha nacional de solidariedade

Gestão de pessoas GRI 3-3

Com a conclusão de quase 100% da integração sistêmica e operacional entre a Hapvida e a NotreDame Intermédica em dezembro de 2024, iniciamos em 2025 um novo ciclo na nossa Gestão de Pessoas. Passamos a operar sob um modelo único – sustentado pelas plataformas integradas SIGO (Sistema Integrado de Gestão de Operadoras) e SIGA (portais de atendimento para empresas e prestadores de serviço) – direcionamos nossos esforços para o fortalecimento de uma cultura organizacional comum e para o engajamento dos nossos mais de 77 mil colaboradores distribuídos pelas cinco regiões do Brasil.

Para dar suporte a essa ampla força de trabalho, a Companhia consolidou o uso de suas plataformas de autonomia: o **Portal do Gestor** e o **Portal do Colaborador**. O primeiro confere aos líderes a visibilidade ágil e necessária sobre processos-chave de suas equipes; já o segundo empodera os profissionais com serviços de atualização cadastral e gestão de benefícios sem a necessidade de mediação presencial. Para complementar, o **Portal Nossa Gente** centraliza a comunicação interna e o acesso à Universidade Corporativa.

O grande salto tecnológico e qualitativo para a jornada do colaborador foi a forte incorporação da inteligência artificial. Como parte da nossa estratégia de transformação digital, lançamos a **VIDA**, nossa assistente virtual de RH baseada em IA. Disponível 24 horas por dia diretamente via WhatsApp, a ferramenta tornou o dia a dia das equipes mais prático e assertivo, ao responder às dúvidas e centralizar demandas de RH literalmente na palma da mão. A tecnologia também revolucionou a nossa porta de entrada, ao permitir que todo o processo seletivo fosse realizado digitalmente, reduzindo o tempo de contratação (saiba mais no subcapítulo [A Jornada do Colaborador](#)).

Temos consciência, no entanto, que a tecnologia não substitui a proximidade humana. Por isso, para garantir a retenção e a satisfação no cenário pós-integração, 2025 foi o ano da escuta ativa. Promovemos a nossa Pesquisa de Engajamento e Clima, e realizamos visitas presenciais da liderança aos hospitais e unidades de todo o país. A aproximação permitiu o entendimento das necessidades reais



de quem está na linha de frente, o que resultou em planos de ação voltados para a readequação de benefícios, melhorias nos pagamentos e redimensionamento de equipes. Fortalecemos ainda o **Seu Espaço**, canal com especialistas voltado à escuta e ao acolhimento ágil das manifestações e dúvidas das equipes.

AVALIANDO NOSSO CLIMA

Em 2025, a estratégia de escuta foi pautada por ciclos de monitoramento contínuo. O diagnóstico encerrado em janeiro de 2025 registrou 75% de participação e 71% de favorabilidade geral. Para acompanhar a evolução do clima nas unidades hospitalares, foram realizadas duas edições da Pesquisa Pulso no segundo semestre:

Ponto de partida: utilizamos o **2º Diagnóstico** (encerrado em 31/01/2025) como o indicador oficial do início do ano, com **71% de favorabilidade** e **eNPS 17**.

Evolução anual: incluímos os resultados das **Pesquisas Pulso** de julho e setembro, que refletem o engajamento ao longo de 2025, sendo que o Pulso de setembro registrou evolução do **eNPS para 32**.

Próximo ciclo: os resultados do **3º Diagnóstico** (2026) – que mostram um salto para **42 de eNPS** – ficam preservados para o relatório do próximo ano, mencionando-se apenas que um novo ciclo de escuta foi iniciado em dezembro.

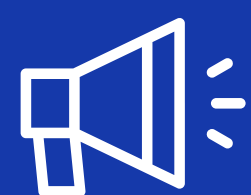
Os indicadores do ano reforçaram temas como trabalho em equipe e respeito à diversidade, com favorabilidade acima de 80%. Identificamos como pontos de atenção o gerenciamento de estresse (51%) e a percepção de ambiente saudável (57%), dados que fundamentaram os planos de ação e investimentos em bem-estar realizados ao longo do exercício.

PERFIL DOS TRABALHADORES GRI 2-7, 2-8

Empregados por região e gênero¹ GRI 2-7

	2023			2024			2025		
	Homens	Mulheres	Subtotal	Homens	Mulheres	Subtotal	Homens	Mulheres	Subtotal
Filial SP	6.682	21.672	28.354	6.959	21.866	28.825	7.055	23.054	30.109
Filial MG	1.005	3.521	4.513	978	3.665	4.643	981	3.629	4.610
Filial RJ	522	1.689	2.211	624	1.670	2.294	618	1.716	2.334
Filial Sul	907	3.606	4.513	903	3.577	4.480	829	3.308	4.137
Norte	1.070	2.729	3.799	1.269	3.441	4.710	1.311	3.601	4.912
Nordeste	6.575	17.026	23.601	7.291	18.926	26.217	7.840	20.510	28.350
Centro-Oeste	771	2.394	3.165	667	2.409	3.076	682	2.583	3.265
Total	17.532	52.637	70.169	18.691	55.554	74.245	19.316	58.401	77.717

1. Todos os empregados possuem contrato de trabalho por tempo indeterminado e não há empregados sem garantia de carga horária. A metodologia é de contagem direta, ao fim de cada ciclo de relato. Os dados referentes aos ciclos de 2023 e 2024 foram revisados neste relatório. [GRI 2-4](#)



Nas cinco regiões do país onde a Hapvida atua, mais de 75% da força de trabalho da Companhia é composta por mulheres

Empregados por tipo de emprego e gênero¹

	2023			2024			2025		
	Tempo integral	Período parcial	Subtotal	Tempo integral	Período parcial	Subtotal	Tempo integral	Período parcial	Subtotal
Homens	17.175	357	17.532	18.263	428	18.691	18.803	513	19.316
Mulheres	51.320	1.317	52.637	53.584	1.700	55.554	56.387	2.014	58.401
Total	68.495	1.674	70.169	72.117	2.128	74.245	75.190	2.527	77.717

1. A metodologia é de contagem direta, ao fim de cada ciclo de relato. Os dados referentes aos ciclos de 2023 e 2024 foram revisados neste relatório. [GRI 2-4](#)

Empregados por tipo de emprego e região¹

	2023			2024			2025		
	Tempo integral	Tempo parcial	Subtotal	Tempo integral	Tempo parcial	Subtotal	Tempo integral	Tempo parcial	Subtotal
Filial SP	28.032	332	28.354	28.303	522	28.825	29.412	697	30.109
Filial MG	4.457	69	4.526	4.595	48	4.643	4.568	42	4.610
Filial RJ	2.171	40	2.211	2.247	47	2.294	2.282	52	2.334
Filial Sul	4.429	84	4.513	4.371	109	4.480	4.021	116	4.137
Norte	3.713	86	3.799	4.526	184	4.710	4.708	204	4.912
Nordeste	22.589	1.012	23.601	25.093	1.124	26.127	27.040	1.310	28.350
Centro-Oeste	3.104	61	3.165	2.982	94	3.076	3.159	106	3.265
Total	68.495	1.674	70.169	24.093	50.295	74.388	75.190	2.527	77.717

1. A metodologia é de contagem direta, ao fim de cada ciclo de relato. Os dados referentes aos ciclos de 2023 e 2024 foram revisados neste relatório. [GRI 2-4](#)

Trabalhadores que não são empregados GRI 2-8

Categoria de trabalhador	2023	2024	2025
Aprendizes	898	2.099	1.099
Estagiários	199	226	399
Terceirizados	46	5.000	n.d.
Médicos ¹	-	28.000	28.000
Dentistas ¹	-	20.000	20.000
Total	1.144	53.325	49.498

1. Para ampliar a transparência sobre o nosso ecossistema de trabalho, o relatório inclui desde 2024 também os médicos e dentistas credenciados, profissionais fundamentais para a prestação de serviços da Companhia, ainda que sem vínculo empregatício direto.



Jornada do colaborador

GRI 3-3, 401-1, 404-3, SASB HC-DY-330a.1, HC-DY-330a.2

Todas as etapas de vivência do profissional, desde o desejo inicial de ingressar na Companhia até a sua total integração à nossa cultura e ao nosso ecossistema de saúde fazem parte da jornada do colaborador. Em 2025, impulsionados pelos avanços tecnológicos, aprimoramos cada fase dessa trajetória:

- Atração** – Transformamos a nossa porta de entrada com o uso de inteligência artificial. A jornada tornou-se 100% digital, inclusiva e acessível, com a divulgação de vagas em nossa Página de Carreiras e inscrições que podem ser feitas em apenas um minuto, diretamente pelo WhatsApp. Essa inovação atrai talentos de todas as regiões do país de forma ágil e sem vieses excludentes.
- Recrutamento** – A triagem e as entrevistas iniciais contam com o suporte de IA para garantir mais assertividade no perfil procurado, mantendo a humanização no contato com os candidatos. Todo o processo de exame admissional e envio de

documentos foi digitalizado, o que resultou em uma redução de 57% no tempo total (*lead time*) de contratação. Para facilitar o dia a dia do novo funcionário, utilizamos a VIDA, nossa assistente virtual de RH via WhatsApp (saiba mais no subcapítulo [Gestão de Pessoas](#)).

- Desenvolvimento e treinamentos** – O aprendizado contínuo começa logo no *onboarding*, com a inclusão de trilhas obrigatórias de ASG (Ética, LGPD, Riscos e Meio Ambiente). Ao longo da jornada, a Universidade Corporativa oferece cursos ativos em diversas escolas.
- Cuidado e zelo** – A saúde física e mental dos nossos colaboradores é prioridade máxima. Em 2025, ampliamos o olhar para a saúde mental e o mapeamento de riscos psicossociais (*burnout*), além de promovermos palestras e campanhas contínuas de bem-estar e segurança.

- Retenção** – Reter nossos melhores talentos é fundamental para a qualidade assistencial. Para isso, priorizamos fortemente o recrutamento interno, preenchendo cerca de 26% das novas vagas com profissionais da casa. A retenção também é sustentada por nossa Pesquisa de Engajamento e Clima:

em 2025, a liderança realizou visitas presenciais às unidades para ouvir a base e construiu planos de ação corretivos focados no redimensionamento de equipes, adequação de benefícios e melhorias nos pagamentos, solucionando atritos e garantindo a satisfação das equipes.



DINÂMICA DE DESLIGAMENTOS SASB HC-DY-330A.1

A gestão do capital humano na Hapvida em 2025 refletiu o equilíbrio entre a expansão da rede assistencial e a estabilidade de seu quadro funcional de 77.717 colaboradores. Ao longo do ano, a Companhia registrou um total de 24.890 desligamentos, resultando em uma taxa de rotatividade global de 34,43%. Quando analisada a natureza dos desligamentos entre os diferentes perfis profissionais, observam-se distinções importantes na dinâmica de retenção:

- Rotatividade voluntária¹:** o desligamento por iniciativa do colaborador apresentou índice de 27,77% (13.517 desligamentos) entre os profissionais de áreas administrativas e apoio, o que representa um leve aumento frente aos 27,17% registrados em 2024. Em contrapartida, houve redução nas demais categorias em relação ao ano anterior: os profissionais de saúde não médicos (nível assistencial como enfermeiros e técnicos) registraram 26,26% (782 desligamentos) contra 28,78% em 2024, e a categoria de médicos apresentou 15,85% (32 desligamentos) contra 17,42% em 2024, considerando os dados consolidados do ano de 2025.

- Rotatividade involuntária¹:** a variação entre as categorias também se evidencia nos desligamentos por iniciativa da empresa. Para o grupo de “todos os outros funcionários”, a taxa subiu para 25,13% (9.663 casos), enquanto foi 22,80% em 2024. Já os profissionais de saúde não médicos apresentaram uma redução, passando de 22,54% em 2024 para 21,25% (338 casos) em 2025. Por outro lado, para a categoria de médicos, a taxa fixou-se em 18,60% (50 casos), indicando um aumento em relação aos 7,58% do período anterior.

Essa menor incidência de desligamentos — tanto voluntários quanto involuntários — entre o corpo de profissionais de saúde não médicos e médicos (que somam 4.760 profissionais) reforça a eficácia das estratégias de retenção voltadas à linha de frente, essenciais para garantir a continuidade e a segurança do cuidado. A organização ressalta que o perfil assistencial de profissionais de saúde não médicos considerado abrange auxiliares, técnicos e enfermeiros em regime CLT, e esclarece que os dados para a categoria de médicos contemplam apenas os empregados sob o regime CLT para atividades específicas, sendo os demais profissionais autônomos não reportados.

NOVAS CONTRATAÇÕES E ROTATIVIDADE DE EMPREGADOS

Número total e taxas de contratação e rotatividade por faixa etária² GRI 401-1

	2023		2024		2025	
	nº	taxa	nº	taxa	nº	taxa
Contratações						
Abaixo de 30 anos	10.954	51,07	12.390	54,77	12.624	54,95
Entre 30 e 50 anos	11.472	27,34	12.859	29,23	14.735	32,01
Acima de 50 anos	902	13,35	1.022	13,38	1.263	14,49
Total	23.328	33,25	26.271	35,58	28.622	36,83
Desligamentos						
Abaixo de 30 anos	8.020	44,23	8.650	46,50	9.591	48,35
Entre 30 e 50 anos	12.160	28,16	12.274	28,57	13.921	31,13
Acima de 50 anos	1.206	15,60	1.151	14,23	1.378	15,15
Total	21.386	31,86	22.075	32,56	24.890	34,43

1. Para o cálculo da rotatividade voluntária e involuntária do indicador HC-DY-330A.1, 508 desligamentos não foram considerados por se tratarem de término de contrato e, portanto, não podendo ser classificados como voluntários ou involuntários.

2. Os dados referentes aos ciclos de 2023 e 2024 foram revisados neste relatório. [GRI 2-4](#)

Número total e taxas de contratação e rotatividade por gênero¹ GRI 401-1

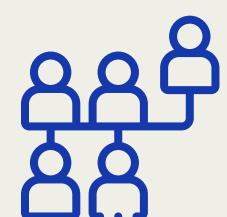
	2023		2024		2025	
	nº	taxa	nº	taxa	nº	taxa
Contratações						
Homens	6.677	38,08	6.858	36,69	7.157	37,05
Mulheres	16.651	31,63	19.413	34,94	21.465	36,75
Total	23.328	33,25	26.271	35,38	28.622	36,83
Desligamentos						
Homens	5.685	35,18	5.537	33,16	6.484	35,31
Mulheres	15.728	30,76	16.538	32,36	18.406	34,14
Total	21.386	31,86	22.075	32,56	24.890	34,43

1. Os dados referentes aos ciclos de 2023 e 2024 foram revisados neste relatório. GRI 2-4

Número total e taxas de contratação e rotatividade por região¹ GRI 401-1

	2023		2024		2025	
	nº	taxa	nº	taxa	nº	taxa
Contratações						
Filial SP	9.055	31,94	9.641	33,45	10.921	36,27
Filial MG	1.729	30,98	2.009	27,94	1.787	38,76
Filial RJ	685	42,48	641	36,58	503	21,55
Filial Sul	1.917	38,20	1.639	43,27	1.695	40,97
Norte	1.070	28,17	1.575	33,44	1.936	39,41
Nordeste	7.526	31,89	9.188	35,05	10.035	35,40
Centro-Oeste	1.346	42,53	1.578	51,30	1.745	53,45
Total	23.328	33,25	26.271	35,38	28.622	36,83
Desligamentos						
Filial SP	9.035	31,90	9.185	32,66	9.676	34,20
Filial MG	2.220	43,63	2.008	43,26	1.831	39,24
Filial RJ	785	33,24	500	24,87	524	22,00
Filial Sul	2.240	46,06	1.690	37,15	1.743	41,55
Norte	748	23,93	937	26,67	1.433	34,29
Nordeste	5.159	26,87	6.232	29,41	8.144	32,06
Centro-Oeste	1.199	40,21	1.523	50,41	1.539	50,29
Total	21.386	31,86	22.075	32,56	24.890	34,43

1. Os dados referentes aos ciclos de 2023 e 2024 foram revisados neste relatório. GRI 2-4



Mais de
28,6 mil
contratações em 2025



Presença
operacional
em todas as regiões
do Brasil



Contratações
superiores
aos desligamentos
em 2025

Desenvolvimento e treinamento

GRI 404-2

Investir no desenvolvimento contínuo dos colaboradores é um passo fundamental para aumentar o engajamento das equipes e, conseqüentemente, elevar a qualidade e a segurança dos serviços prestados aos nossos beneficiários. Em 2025, impulsionados pela fusão e consolidação da nossa integração de sistemas, intensificamos as estratégias de educação corporativa para atrair, reter e capacitar nossos talentos.

A espinha dorsal dessa estratégia é a nossa **Universidade Corporativa**, sediada no Portal Nossa Gente. Com 169 cursos disponíveis e distribuídos em 21 escolas de conhecimento, a plataforma oferece trilhas de capacitação que acompanham o colaborador desde a sua integração (*onboarding*) até posições estratégicas. Para atingir as metas de desenvolvimento da liderança, aperfeiçoamento técnico e planejamento de sucessão, a Companhia atuou em diversas frentes ao longo do ano (saiba mais a seguir).

A formação de líderes preparados para os desafios do ecossistema de saúde é uma prioridade. Em 2025, a Hapvida inovou ao lançar o [MBA Executivo em Gestão de Saúde](#), em parceria com o Ibmec e o Idomed. O curso, inédito no mercado, conta com um módulo exclusivo sobre o modelo verticalizado e tem como objetivo transformar a Companhia em um *hub* de qualificação, capacitando a liderança para a tomada de decisão focada na eficiência operacional.

Para apoiar a ascensão de seus colaboradores, a Hapvida investe em programas de Aperfeiçoamento e Transição de Carreiras. Em parceria com instituições de ensino (como a Uninove e a Grau Técnico), por exemplo, oferecemos bolsas de estudo para a formação de técnicos de enfermagem. Essa iniciativa permite que colaboradores de áreas administrativas e operacionais transicionem para a área assistencial, gerando retenção, aumento de renda e mobilidade social.



Universidade Corporativa

com **169** cursos
e **21** escolas
de conhecimento

A Companhia também promove o desenvolvimento contínuo de grupos historicamente minorizados, oferecendo programas de aprimoramento específicos, como sessões de *coaching* exclusivas para o desenvolvimento da carreira de profissionais com deficiência (PcDs).

MBA Executivo em

Gestão de Saúde
para a formação de lideranças

**Programas de
aperfeiçoamento**
que apoiam mobilidade profissional

Focado na qualificação contemporânea, o programa Play na Vida treina colaboradores, médicos e vendedores em comunicação digital, tendências e *storytelling*. Os profissionais são estimulados a atuar como criadores de conteúdo saudáveis, tornando-se embaixadores informais da marca.

AÇÕES DE APRENDIZAGEM E DESENVOLVIMENTO GRI 404-2

Na Hapvida, acreditamos que o aprendizado contínuo é o combustível da nossa excelência. Investimos no desenvolvimento de competências que acompanham as transformações do setor de saúde e preparam nossos profissionais para os desafios do futuro. Nossa estratégia de educação corporativa é centralizada na **Universidade Corporativa**, que oferece uma jornada de aprendizado personalizada para cada perfil profissional:

- Escola assistencial:** treinamentos técnicos rigorosos, incluindo protocolos clínicos atualizados, segurança do paciente e o uso de tecnologias médicas de ponta. Utilizamos centros de simulação realística para capacitar nossas equipes em procedimentos críticos.
- Desenvolvimento de liderança (PDL):** programas voltados para a formação de gestores, focados em competências como gestão de pessoas, visão estratégica e cultura ASG.
- Apoio à educação formal:** políticas de subsídio para cursos de graduação, especializações e MBAs, incentivando a evolução acadêmica e técnica dos nossos talentos.
- Programas de transição e gestão de carreira:** reconhecemos a importância

de apoiar nossos colaboradores em momentos de mudança e encerramento de ciclos profissionais:

- Preparação para a aposentadoria:** oferecemos suporte para colaboradores que se aproximam do fim de sua trajetória laboral, com orientações sobre planejamento financeiro, saúde na maturidade e novos projetos de vida.
- Apoio à empregabilidade (outplacement):** em situações de transição de carreira decorrentes de reestruturações organizacionais, disponibilizamos serviços de consultoria para recolocação profissional, auxiliando gestores na atualização de currículos, *networking* e preparação para novas oportunidades no mercado.
- Mobilidade interna:** valorizamos o conhecimento adquirido em casa através de um robusto programa de recrutamento interno, permitindo que o colaborador explore novas áreas e desafios dentro do próprio Grupo.

A educação corporativa em 2025 abrangeu diferentes frentes estratégicas para o desenvolvimento dos colaboradores, com

destaque para temas como cultura de **compliance, experiência do cliente (CX, na sigla em inglês), tecnologia e segurança.**

- Integridade e compliance:** um novo treinamento em formato de vídeo e *quiz* foi lançado, alcançando a adesão de cerca de 43.900 colaboradores, ou seja, cerca de 60%, em 2025. A estratégia incluiu gamificação e premiações para engajar o público.
- Experiência do cliente (CX):** a empresa utiliza a plataforma RA Educa (do Reclame Aqui) e a universidade interna para cursos como "Gestão de Crise" e "Mestre da Moderação", visando melhorar a reputação da marca.
- Escola de Tecnologia:** acontecem treinamentos específicos sobre Governança e Produtividade com IA, e *Privacy by Design* para os times de tecnologia, preparando-os para o uso ético de inteligência artificial generativa.
- Segurança e meio ambiente:** destaque para treinamentos práticos como a "Estação de Acidentes" (focada em biossegurança e prevenção) e o projeto Guardiões do Meio Ambiente, que capacita voluntários para a gestão correta de resíduos hospitalares.

Mais de
43,9 mil
 colaboradores engajados em treinamentos de integridade e compliance

Mais de
1,2 mil
 jovens participaram de trilhas estruturadas de desenvolvimento profissional

A base do futuro

Nosso cuidado com o desenvolvimento e qualidade dos serviços prestados começa na base das equipes. Por meio da **Escola de Aprendizes e Estagiários**, os mais de 1.200 jovens e estagiários que ingressam na Companhia passam por trilhas obrigatórias de aperfeiçoamento que envolvem não apenas a parte técnica, mas também a comportamental. Para além dessa jornada, eles também participaram de encontros síncronos para conversas sobre carreira, comunicação, saúde mental e inovação, preparando-os de forma ampla para o futuro do mercado de trabalho.

TEMPO DE CAPACITAÇÃO GRI 404-1

A Hapvida registrou, no exercício de 2025, um total de 1.256.393,81 horas de formação destinadas ao seu quadro funcional de 77.704 empregados, o que resultou em uma média global de 16,17 horas de capacitação por colaborador. Na segmentação por gênero, as mulheres apresentaram uma média de 17,89 horas, enquanto os homens registaram 10,95 horas de treino no período.

Relativamente às categorias funcionais, a distribuição da média de horas foi de 9,87 para a Diretoria; 15,62 para a Gerência; 22,40 para a Coordenação; 16,8 para a Supervisão; 17,42 para especialistas e analistas; e 15,62 para o nível auxiliar técnico e operacional. O volume de horas reportado reflete a estratégia de centralização da gestão de dados de áreas como o Call Center e a implementação de novos programas de desenvolvimento, com destaque para o "Liderança 360°" e o "Onboarding Digital", voltados para o fortalecimento das competências técnicas e comportamentais, e para a integração sistêmica dos novos profissionais da organização.

Média de horas de capacitação, por gênero

	2023			2024			2025		
	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Homens	17.523	117.409	6,7	18.778	127.184	6,77	19.316	211.509	10,95
Mulheres	52.647	431.791	8,2	55.610	355.416	6,39	58.401	1.044.884	17,89
Total	70.170	549.200	7,83	74.388	482.600	6,49	77.717	1.256.393	16,17

Média de horas de capacitação, por categoria funcional

	2023			2024			2025		
	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Diretoria	187	3.292	17,60	261	2.834	10,86	184	1.816	9,87
Gerência	783	15.745	20,11	786	12.044	15,32	809	12.636	15,62
Coordenação	1.582	32.945	20,82	1.598	20.505	12,83	1.675	37.518	22,40
Supervisão	1.330	31.972	24,04	1.365	17.106	12,53	1.479	24.854	16,80
Especialista/analista	14.289	148.170	10,37	15.544	96.831	6,23	16.765	292.073	17,42
Auxiliar técnico/operacional	51.999	317.076	6,10	54.834	333.304	6,08	56.805	887.495	15,62
Total	70.170	549.200	7,83	74.388	482.624	6,49	77.717	1.256.393	16,17

ANÁLISES DE DESEMPENHO E DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA GRI 404-3

Empregados que recebem análises de desempenho, por categoria funcional

	2023			2024			2025		
	Homens	Mulheres	Subtotal	Homens	Mulheres	Subtotal	Homens	Mulheres	Subtotal
Diretoria									
Número de empregados	119	68	187	171	90	261	104	81	185
Número de empregados avaliados	113	68	181	145	83	228	133	82	215
Percentual	94,96	100,00	96,79	84,80	92,22	87,36	127,88	101,23	116,22
Gerência									
Número de empregados	296	487	1.582	417	1.181	1.598	294	514	808
Número de empregados avaliados	281	465	1.507	377	1.081	1.458	285	514	799
Percentual	94,93	95,48	95,26	90,41	91,53	91,24	96,94	100,00	98,89
Coordenação									
Número de empregados	433	1.149	1.582	417	1.181	1.598	437	1.239	1.676
Número de empregados avaliados	415	1.092	1.507	377	1.081	1.458	408	1.167	1.575
Percentual	95,84	95,04	95,26	90,41	91,53	91,24	93,36	94,19	93,97
Supervisão									
Número de empregados	367	963	1.330	365	1.000	1.365	376	1.103	1.479
Número de empregados avaliados	318	881	1.199	330	922	1.252	338	990	1.328
Percentual	86,65	91,48	90,15	90,41	92,20	91,72	89,89	89,76	89,79
Especialista/analista									
Número de empregados	3.079	11.210	14.289	3.364	12.180	15.444	3.753	13.256	17.009
Número de empregados avaliados	2.803	10.208	13.011	2.893	10.440	13.333	3.229	11.729	14.958
Percentual	91,04	91,60	91,04	86,00	85,71	85,78	86,04	88,48	87,94
Auxiliar técnico/operacional									
Número de empregados	13.229	38.770	51.999	14.151	40.681	54.834	14.352	42.208	56.560
Número de empregados avaliados	11.435	34.457	45.892	12.009	34.560	46.569	12.247	36.333	48.580
Percentual	86,44	88,88	88,26	84,86	84,95	84,93	85,33	86,08	85,89
Total									
Número de empregados	17.523	52.647	70.170	18.778	55.608	74.388	19.316	58.401	77.717
Número de empregados avaliados	15.365	47.171	62.536	16.043	47.536	63.579	16.640	50.815	67.455
Percentual	87,68	89,60	89,12	85,44	85,48	85,47	86,15	87,01	86,80



67.455 colaboradores avaliados em 2025

equivalente a **86%** da base elegível

100% das mulheres da Diretoria avaliadas em 2025

Cobertura superior a **85%** nas avaliações de desempenho desde 2023

Avaliações de desempenho aplicadas da liderança à operação fortalecendo desenvolvimento e acompanhamento profissional

Saúde e bem-estar

GRI 3-3, 401-2, 401-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 410-1 SASB HC-DY-320

Cuidar de quem cuida é uma diretriz estratégica para a gestão da empresa. A Companhia mantém um Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho (SST), conduzido pelo SESMT, com mais de 320 profissionais em 2025. A gestão dos riscos ocupacionais, incluindo riscos físicos, químicos, biológicos, ergonômicos e de acidentes, é estruturada por meio do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) e do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), assegurando abordagem sistemática, preventiva e alinhada às exigências regulatórias.

A gestão é fundamentada no cumprimento rigoroso das legislações nacionais e normas técnicas:

- **Conformidade legal:** atendimento integral às Normas Reguladoras (NRs), com foco especial na **NR-32**, que estabelece as diretrizes para a proteção à segurança e à saúde dos trabalhadores dos serviços de saúde.

- **Diretrizes internacionais:** nossas políticas internas são alinhadas aos requisitos da **ISO 45001**, buscando a melhoria contínua dos processos de identificação de perigos e avaliação de riscos.

O sistema de gestão de SST abrange 100% de nossos colaboradores e unidades operacionais. Além disso, estendemos nossos protocolos de segurança a parceiros e prestadores de serviço por meio de: integração de segurança, gestão de riscos contratuais e atuação ativa de representantes dos colaboradores em todas as unidades para identificar oportunidades de melhoria e promover a cultura de prevenção. [GRI-403-1](#)

Os programas PGR e PCMSO estruturam a identificação, avaliação e controle de riscos por meio de matrizes de probabilidade e severidade, além da investigação sistemática de incidentes. As análises orientam a implementação de medidas preventivas, administrativas e de proteção coletiva e individual (EPCs e EPIs). Em 2025, foram elaborados 594 PGRs, realizadas 2.633

inspeções de segurança e mantidas 563 CIPAs ativas, reforçando a capilaridade e a robustez da gestão.

A gestão é complementada pelo acesso à rede própria para exames ocupacionais e por protocolos de ética e confidencialidade, em conformidade com o CFM e a LGPD. Iniciativas de prevenção incluem suporte psicossocial e teleorientação em saúde. A efetividade é monitorada por indicadores de adesão, condições de saúde ocupacional e gestão de afastamentos, orientando ações preventivas e melhoria contínua do ambiente de trabalho.

A promoção da saúde e do bem-estar é conduzida de forma estruturada, com iniciativas contínuas de educação em saúde física e mental. A SIPAT mobilizou as unidades com ações de conscientização e práticas de prevenção. Como resultado, a taxa de acidentes foi reduzida de 42 para 37 por mil colaboradores entre 2024 e 2025, evidenciando a efetividade das ações de mitigação de riscos.



A Hapvida estende a cultura de segurança a todo o ecossistema assistencial, incluindo médicos, terceiros e prestadores. Treinamentos obrigatórios, como a “Estação NR-32” (Segurança e Saúde em Serviços de Saúde) e a “Estação de Acidentes”, asseguram a padronização de práticas de biossegurança, descarte de perfurocortantes e prevenção de acidentes, reduzindo riscos operacionais e assistenciais.

A participação dos colaboradores é promovida por mecanismos estruturados, como diálogos diários de segurança (DDS), envolvimento na avaliação de riscos e contribuição na definição de EPIs. A governança é suportada por CIPAs, comitês e grupos de trabalho, com comunicação estruturada que fortalece o engajamento e a disseminação das diretrizes de segurança. [GRI 403-4](#)

A capacitação é conduzida por matriz estruturada de treinamentos, incluindo integração, biossegurança (NR-32), normas regulamentadoras e ergonomia. A eficácia é monitorada por indicadores como taxa de conclusão, retenção de conhecimento e horas de treinamento por colaborador, assegurando consistência e melhoria contínua. [GRI 403-5](#)

A Hapvida oferece assistência à saúde ocupacional de seus colaboradores, priorizando itens importantes como prevenção, monitoramento contínuo e promoção do bem-estar. A Companhia adota um modelo integrado à sua *expertise* médica, com uma estrutura própria de SESMT que disponibiliza suporte em saúde e segurança em todas as unidades. Entre os principais serviços, destacam-se a realização de exames ocupacionais previstos no PCMSO (admissionais, periódicos, de mudança de risco e demissionais), programas de vigilância epidemiológica com imunização dos profissionais, especialmente os da linha de frente, e iniciativas de reabilitação e retorno ao trabalho, garantindo reintegração segura após afastamentos.

A qualidade dos serviços é assegurada pelo acesso facilitado à rede própria de centros clínicos e laboratórios, proporcionando agilidade no atendimento, e pelo rigor na confidencialidade das informações médicas, em conformidade com as normas do CFM e a LGPD, sem compartilhamento de dados clínicos individuais para decisões administrativas. [GRI 403-3](#)

A promoção da saúde do trabalhador inclui assistência médica e odontológica, programas de saúde mental e iniciativas de

incentivo a hábitos saudáveis. A gestão é orientada por princípios de confidencialidade, acesso e educação em saúde, contribuindo para o bem-estar, engajamento e desempenho assistencial. [GRI 403-6](#)

A gestão de saúde e segurança é estendida à cadeia de valor, com exigência de conformidade de parceiros e prestadores aos padrões internos, por meio de qualificação, integração e monitoramento contínuo. A segurança do paciente é integrada a essa abordagem, com protocolos assistenciais e gestão de eventos adversos, monitorados por auditorias e mecanismos contratuais. [GRI 403-7](#)

Como resultado dessa abordagem estruturada, a empresa superou a marca de 111 mil treinamentos realizados em saúde e segurança ao longo de 2025, reforçando a disseminação da cultura de prevenção e o fortalecimento dos controles operacionais.



111 mil
treinamentos realizados em saúde e segurança para reforçar a cultura de prevenção da Companhia

Monitoramento contínuo

SASB HC-DY-320a.1

A Hapvida monitora seu desempenho em saúde e segurança do trabalho por meio do TRIR (Taxa Total de Incidentes Registráveis), indicador calculado com base em 200.000 horas trabalhadas. Em 2025, o índice foi de 4,69, permitindo acompanhar a frequência dos incidentes ocupacionais e a efetividade das medidas de prevenção adotadas pela Companhia. No mesmo período, foram registrados 9.243 dias de ausência relacionados a acidentes de trabalho, indicador monitorado continuamente para apoiar a gestão preventiva e o fortalecimento da cultura de segurança. A consistência das informações é assegurada por sistemas especializados de gestão e processos internos de monitoramento, reforçando o compromisso da organização com a saúde, a segurança e a integridade física de seus colaboradores, bem como com a continuidade operacional de sua rede assistencial.

Cultura de segurança estendida para todo o ecossistema assistencial, incluindo terceiros e prestadores



Benefícios

GRI 401-2, 401-3

A política de benefícios da Hapvida é estruturada para promover saúde, segurança e bem-estar dos colaboradores e suas famílias, contribuindo para engajamento e retenção em todas as regiões do país. Aos empregados em regime integral, a Companhia oferece um pacote abrangente, voltado à qualidade de vida e ao planejamento de futuro, incluindo assistência médica e odontológica na rede própria, seguro de vida e auxílio-funeral, além de benefícios de alimentação e iniciativas de bem-estar, como parcerias com plataformas de atividade física e suporte psicológico e social.

Também contempla apoio à família, com auxílio-creche e, em unidades específicas, extensão das licenças maternidade e paternidade. Para colaboradores em regimes temporários ou parciais, os benefícios seguem as obrigações legais e convenções coletivas aplicáveis. Pode haver diferenças na elegibilidade para itens como participação nos lucros (PPR).

Como diferencial, o modelo verticalizado permite que os próprios colaboradores sejam atendidos na rede da Companhia, reforçando o vínculo, o orgulho de pertencimento e a confiança na qualidade assistencial.

Licença-maternidade/paternidade¹ GRI 401-3

	2023	2024	2025
Número de empregados com direito a tirar licença-maternidade/paternidade			
Homens	17.523	18.968	19.316
Mulheres	52.647	56.314	58.401
Total de empregados que tiraram a licença-maternidade/paternidade			
Homens	233	43	74
Mulheres	4.488	7.217	11.010
Total de empregados que retornaram ao trabalho, no período do relatório, após o término da licença-maternidade/paternidade			
Homens	21	155	69
Mulheres	6.064	9.590	11.016
Total de empregados que voltaram a trabalhar após a licença-maternidade/paternidade e que ainda estiveram empregadas 12 meses após o retorno ao trabalho			
Homens	21	128	16
Mulheres	6.064	6.257	3.904
Taxa de retorno			
Homens	100	100	100
Mulheres	100	99,96	99,99
Taxa de retenção			
Homens	n.d.	100	100
Mulheres	99,27	98,64	98,96

1. Os dados referentes aos ciclos de 2023 e 2024 foram revisados neste relatório. GRI 2-4

Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho¹ GRI 403-8

	2023		2024		2025	
	Empregados	Trabalhadores que não são empregados (terceiros)	Empregados	Trabalhadores que não são empregados (terceiros)	Empregados	Trabalhadores que não são empregados (terceiros)
Número total de indivíduos	70.170	5.237	74.388	5.286	77.717	4.879
Número de indivíduos que estão cobertos pelo sistema	70.170	5.237	74.388	5.286	77.717	4.879
Percentual de indivíduos que estão cobertos pelo sistema	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Número de indivíduos cobertos por um sistema que tenha sido auditado internamente	70.170	5.237	74.388	5.286	77.717	4.879
Percentual de indivíduos cobertos por um sistema auditado internamente	100%	100%	100%	100%	100%	100%

1. O sistema de gestão de saúde e segurança não sofre verificação por terceira parte independente.

ACIDENTES DE TRABALHO

GRI 403-9

Entre os principais riscos mapeados que podem resultar em acidentes graves, destacam-se quedas de pessoas e objetos, acidentes com veículos, exposição a agentes biológicos e substâncias químicas, queimaduras, incidentes com equipamentos e trabalhos em altura. As medidas para eliminação de perigos e mitigação de riscos incluem a realização de avaliações de risco, programas de treinamento e conscientização, manutenção preventiva de estruturas, além do fornecimento rigoroso de equipamentos de proteção individual (EPI) e coletiva (EPC).



Zero

óbito decorrente de acidente de trabalho registrado em 2024 e 2025

Acidentes de trabalho¹

	2023		2024		2025	
	Empregados	Trabalhadores que não são empregados (terceiros)	Empregados	Trabalhadores que não são empregados (terceiros)	Empregados	Trabalhadores que não são empregados (terceiros)
Número de horas trabalhadas	100.865.552,62	1.201.883	114.795.011	951.480	104.481.193,00	878.220,00
Número de óbitos resultantes de acidentes de trabalho	1	0	0	0	0	0
Índice de óbitos resultantes de acidentes de trabalho	0,01	0	0	0	0	0
Número de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	1.622	61	2.016	46	2.450	29
Índice de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	16,08	50,75	17,56	48,35	23,45	33,02
Número de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória (incluir óbitos)	1.623	61	2.016	46	2.450	29
Índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória (incluir óbitos)	16,09	50,75	17,56	48,35	23,45	33,02

1. Os cálculos consideram a base de horas trabalhadas como 1.000.000.

TAXA TOTAL DE INCIDENTES REGISTRÁVEIS/GRAVES PARA FUNCIONÁRIOS DIRETOS

SASB HC-DY-320A.1

A Hapvida monitora seu desempenho em saúde e segurança do trabalho por meio do **TRIR** (Taxa Total de Incidentes Registráveis), indicador calculado com base em 200.000 horas trabalhadas. Em 2025, o índice foi de 4,69, permitindo acompanhar a frequência dos incidentes ocupacionais e apoiar a avaliação da efetividade das medidas de prevenção adotadas pela Companhia.

No mesmo período, foram registrados 9.243 dias de ausência relacionados a acidentes de trabalho, dado acompanhado pela organização para subsidiar a gestão preventiva, a análise de impactos operacionais e o fortalecimento da cultura de segurança.

A consistência das informações é assegurada por sistemas especializados de gestão e processos internos de monitoramento, reforçando o compromisso da Companhia com a saúde, a segurança e a integridade física de seus colaboradores, bem como com a continuidade operacional de sua rede assistencial. operacional da sua rede assistencial.

Participação e segurança do trabalhador GRI 403-2

A Hapvida fomenta uma cultura de segurança baseada na transparência e no protagonismo do colaborador. São disponibilizados canais digitais e físicos para reporte de condições inseguras e quase acidentes, com garantia de não retaliação ao colaborador que interromper atividades diante de risco grave, conforme diretrizes do Código de Ética.

Em caso de incidentes, a resposta é estruturada na identificação de causas

raiz e na implementação de ações corretivas e preventivas. As análises consideram fatores operacionais e organizacionais, resultando em planos de ação que incluem treinamentos, ajustes de processos e melhorias estruturais.

As lições aprendidas são compartilhadas entre as unidades, promovendo a padronização de práticas e o fortalecimento da prevenção em toda a rede.

Percentual do pessoal de segurança que recebeu capacitação formal em direitos humanos GRI 410-1

	2023	2024	2025
Número de seguranças (empregados da organização e de empresas contratadas)	2.102	950	950
Número de seguranças que receberam capacitação em políticas ou procedimentos de direitos humanos	2.102	950	950
Percentual	100	100	100



Diversidade, equidade e inclusão

GRI 3-3, 401-1 405-1, 405-2



A Hapvida reconhece a diversidade, equidade e inclusão como pilares para a sustentabilidade do negócio e o bem-estar dos colaboradores. Um ambiente plural e respeitoso fortalece a inovação, a qualidade das decisões e a cultura organizacional.

A Companhia mantém Política de Diversidade, Equidade e Inclusão, integrada ao Código de Conduta, com diretrizes para promoção da igualdade de oportunidades, prevenção de assédio e combate à discriminação. A agenda é acompanhada pela liderança, com ações de sensibilização, capacitação e canais permanentes de escuta.

Com mais de 77 mil colaboradores, a força de trabalho reflete a diversidade da sociedade brasileira. Em 2025, 75,15% do quadro era composto por mulheres e 62,9% por pessoas pretas e pardas, enquanto 50% das Vice-Presidências eram ocupadas por mulheres, superando metas de compromissos assumidos no âmbito do Pacto Global da ONU.

Os indicadores são monitorados de forma contínua e utilizados para apoiar a

tomada de decisão e o desenvolvimento de iniciativas de equidade e inclusão, promovendo evolução consistente ao longo dos últimos anos.

Os avanços foram reconhecidos externamente, com a inclusão da Companhia no IDIVERSA B3 e o reconhecimento do Conselho Nacional de Justiça, pelo apoio a iniciativas voltadas à equidade racial.

A Hapvida mantém mecanismos estruturados de prevenção e apuração de condutas, por meio de Canal de Denúncias independente e do canal interno Seu Espaço. Em 2025, ampliou o Canal Delas, que oferece apoio psicológico e jurídico a vítimas de violência, em parceria com a ONG Justiceiras, e implementou a Sala Lilás no Hospital Keila Ferreira (SP), dedicada ao atendimento humanizado de mulheres.

A Companhia também mantém adesão a iniciativas como o Pacto Global da ONU; os Princípios de Empoderamento das Mulheres (WEPs), iniciativa da ONU Mulheres e do Pacto Global que orienta a promoção da equidade

de gênero e o empoderamento feminino no ambiente de trabalho, na cadeia de valor e na sociedade; além do Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+ e da Coalizão Empresarial pelo Fim da Violência Contra Mulheres, reforçando seu compromisso com a Agenda 2030.



75,15%
do quadro funcional
é composto por mulheres

62,9%
do quadro funcional é composto
por pessoas pretas e pardas

50%
das Vice-Presidências
ocupadas por mulheres

Percentual de indivíduos do órgão de governança, por gênero¹ GRI 405-1

	2023			2024			2025		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Conselho de Administração									
Número de membros do órgão de governança	8	1	9	8	1	9	8	1	9
Percentual de membros do órgão de governança por gênero	88,89	11,11	100	88,89	11,11	100	88,89	11,11	100

1. Refere-se ao quadro do Conselho de Administração aprovado em Assembleia Geral junto aos acionistas.

Percentual de indivíduos do órgão de governança, por faixa etária¹ GRI 405-1

	2023		2024		2025	
	Número	Percentual	Número	Percentual	Número	Percentual
Conselho de Administração						
Acima de 50 anos	9	100	9	100	9	100
Total	9	100	9	100	9	100

1. Refere-se ao quadro do Conselho de Administração aprovado em Assembleia Geral junto aos acionistas.

Percentual de empregados, por categoria funcional e gênero GRI 405-1

	2023			2024			2025		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretoria	63,64	36,36	100	65,52	34,48	100	56,22	43,78	100
Gerência	37,8	62,2	100	39,44	60,56	100	36,39	63,61	100
Coordenação	27,37	72,63	100	26,1	73,9	100	26,07	73,93	100
Supervisão	27,59	72,41	100	26,74	73,26	100	25,42	74,58	100
Especialista/analista	21,55	78,45	100	21,66	78,34	100	22,06	77,94	100
Auxiliar técnico/operacional	25,44	74,56	100	25,81	74,19	100	25,37	74,63	100
Total	24,97	75,03	100	25,25	74,75	100	24,85	75,15	100



63,6%

das posições de Gerência são ocupadas por mulheres

74,5%

das posições de Supervisão são ocupadas por mulheres

43,7%

da Diretoria é composta por mulheres

Percentual de empregados, por categoria funcional e faixa etária GRI 405-1

	2023	2024	2025
Diretoria			
Abaixo de 30 anos	0	0,38	0,54
Entre 30 e 50 anos	68,45	63,98	64,32
Acima de 50 anos	31,55	35,63	35,14
Total	100	100	100
Gerência			
Abaixo de 30 anos	3,07	4,96	2,72
Entre 30 e 50 anos	81,74	77,48	82,05
Acima de 50 anos	15,2	17,56	15,22
Total	100	100	100
Coordenação			
Abaixo de 30 anos	10,87	13,89	10,92
Entre 30 e 50 anos	81,98	76,22	81,98
Acima de 50 anos	7,17	9,89	7,1
Total	100	100	100
Supervisão			
Abaixo de 30 anos	17,52	20,07	15,15
Entre 30 e 50 anos	73,08	68,42	74,1
Acima de 50 anos	9,4	11,5	10,75
Total	100	100	100

	2023	2024	2025
Especialista/analista			
Abaixo de 30 anos	25,76	30,4	26,36
Entre 30 e 50 anos	68	61,16	66,25
Acima de 50 anos	6,24	8,44	7,39
Total	100	100	100
Auxiliar técnico/operacional			
Abaixo de 30 anos	33,37	36,37	31,93
Entre 30 e 50 anos	56,17	50,78	55,71
Acima de 50 anos	10,46	12,85	12,36
Total	100	100	100
Total			
Abaixo de 30 anos	30,58	33,88	29,56
Entre 30 e 50 anos	59,8	54,14	59,23
Acima de 50 anos	9,62	11,97	11,22
Total	100	100	100



Mais de 80%
das posições de liderança são ocupadas
por profissionais entre 30 e 50 anos

Percentual de empregados negros, por categoria funcional

GRI 405-1

	2023	2024	2025
Diretoria	37,97	31,8	38,92
Gerência	44,19	46,06	51,61
Coordenação	57,46	57,26	58,41
Supervisão	51,88	52,89	54,83
Especialista/analista	54,39	54,23	55,23
Auxiliar técnico/operacional	65,61	65,75	65,74
Total	62,57	62,59	62,86

Percentual de empregados com deficiência, por categoria funcional

GRI 405-1

	2023	2024	2025
Diretoria	0	0	0
Gerência	0,38	0,51	0,62
Coordenação	0,44	0,63	0,54
Supervisão	1,43	1,25	1,01
Especialista/analista	0,79	0,84	0,82
Auxiliar técnico/operacional	2,46	2,33	2,1
Total	2,03	1,93	1,75


Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens

GRI 405-2

	2023		2024		2025	
	Salário-base	Remuneração	Salário-base	Remuneração	Salário-base	Remuneração
Coordenação	0,84	0,86	0,86	0,86	0,88	0,88
Supervisão	1,04	1,06	1,02	1,02	0,98	0,98
Especialista/analista	0,9	0,93	0,88	0,92	0,92	0,92
Auxiliar técnico/operacional	1	1,02	1,01	0,99	1,02	1,02

Diversidade gera valor sustentável

Equipes plurais impulsionam inovação e qualidade assistencial



75,1%
mulheres

62,9%
negros*

FORÇA DE TRABALHO
Ambiente diverso e inclusivo

77.717
colaboradores

COMPROMISSOS
Alinhamento com iniciativas nacionais e globais

- ONU Mulheres
- Pacto Global
- TransEmpregos
- Fórum de Empresas e Direitos LGBT+
- Projeto Justiceiras

70,5%
mulheres na liderança

50%
mulheres na Vice-Presidência

44,8%
mulheres na Diretoria

55%
de negros na liderança

CONQUISTAS
Avanços reconhecidos externamente

Movimentos

- Elas Lideram
- Raça é Prioridade

Selos

- Selo IDIVERSA (B3)
- Equidade Racial da Bahia

LIDERANÇA
Representatividade em posições estratégicas

GOVERNANÇA Estrutura que orienta práticas de diversidade e inclusão

<p>Políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> Diversidade e Inclusão Assédio e Discriminação Integridade de Terceiros 	<p>Comitês</p> <ul style="list-style-type: none"> Estatutário de ASG Remuneração, Pessoas e Comunicação 	<p>Boas práticas</p> <ul style="list-style-type: none"> Código de Conduta Programa de Integridade e Compliance Canal Independente de Denúncias
---	--	--

*pretos e pardos

Responsabilidade social

Na Hapvida, maior ecossistema de saúde e odontologia da América Latina, a responsabilidade social está diretamente conectada ao modelo de negócios, que busca ampliar o acesso à saúde de qualidade com tíquete médio acessível e ampla capilaridade no país. Dessa forma, o impacto social da Companhia vai além de iniciativas pontuais, contribuindo para a geração de empregos, a formação de profissionais de saúde e o fortalecimento do sistema de saúde brasileiro.

Em 2025, as iniciativas sociais iniciadas em 2024 foram consolidadas, com maior escala e padronização. Entre os destaques está o programa **Vida que Alimenta**, voltado à segurança alimentar. A iniciativa manteve sua operação contínua na região central de São Paulo e passou a incluir a distribuição diária de 300 kits de café da manhã, que se somam às 300 sopas já entregues regularmente a pessoas em situação de vulnerabilidade social, totalizando mais de 160 mil refeições ao ano. Para 2026, está prevista a expansão do programa para Fortalezas.

O **Vida que Aquece**, iniciativa de reaproveitamento de uniformes hospitalares para produção de cobertores destinados a pessoas em situação de vulnerabilidade, também ampliou sua atuação em 2025. O programa, iniciado em São Paulo, foi expandido para estados como Rio Grande do Sul, Paraná, Santa Catarina, Minas Gerais e Rio de Janeiro, fortalecendo a economia circular e ampliando o alcance social da iniciativa. **Ao longo do ano, foram doados mais de 2.600 cobertores.**

Outro destaque foi a parceria com a **Rentbrella**, iniciativa que combina sustentabilidade e impacto social por meio do compartilhamento de guarda-chuvas produzidos com material reciclado em estações de trem. O projeto também inclui um componente de ressocialização, ao envolver pessoas privadas de liberdade na produção dos itens.

A Companhia também mantém o **Canal Delas**, desenvolvido em parceria com a ONG Justiceiras, que oferece suporte jurídico, psicológico e social a mulheres em



situação de violência. Inicialmente voltado às colaboradoras, o canal passou a atender também clientes por meio do aplicativo da Hapvida. **Em 2025, 52 mulheres foram acolhidas pela iniciativa, sendo 98,1% dos casos encaminhados pela rede assistencial da própria Companhia.**

Mais de
160 mil
refeições distribuídas em 2025
pelo programa Vida que Alimenta

Educação e desenvolvimento social

A educação ganhou destaque na estratégia social da Companhia em 2025, com o fortalecimento de programas de estágio supervisionado e bolsas de estudo em parceria com instituições de ensino. Em uma unidade hospitalar piloto, cerca de 145 estagiários foram integrados, além da oferta de bolsas de formação técnica em enfermagem, ampliando oportunidades de qualificação e mobilidade profissional no setor de saúde.

O programa **Jovem Aprendiz** também apresentou alcance nacional relevante, com 1.099 participantes e centenas de vagas abertas, contribuindo para a inserção de jovens no mercado de trabalho. A Companhia ainda apoiou iniciativas voltadas à diversidade e inclusão, com bolsas destinadas à formação de profissionais pretos e pardos reforçando o compromisso com equidade e ampliação de oportunidades.

1.099 participantes
do programa Jovem Aprendiz fortaleceram a
inserção de jovens no mercado de trabalho

Engajamento comunitário

O relacionamento com comunidades e clientes foi fortalecido por meio de campanhas de educação em saúde e prevenção de doenças. Ao longo do ano, a Companhia promoveu iniciativas de conscientização sobre vacinação, prevenção e cuidado com a saúde, contribuindo para ampliar o acesso à informação e estimular práticas preventivas junto à população.

Além disso, ações solidárias também mobilizaram colaboradores e comunidades. Uma campanha nacional de fim de ano resultou na arrecadação de mais de 11 mil brinquedos, posteriormente distribuídos em parceria com prefeituras e instituições sociais.

Internamente, a Universidade Corporativa continuou desempenhando papel estratégico no desenvolvimento de competências técnicas, comportamentais e de governança, com conteúdos relacionados a ética, *compliance*, LGPD, sustentabilidade e práticas socioambientais, contribuindo para o fortalecimento da cultura organizacional e o alinhamento com os princípios ESG.

Impacto social e geração de valor

A Hapvida promove impacto social por meio de iniciativas que contribuem para o fortalecimento do capital humano, a qualificação profissional e a ampliação de oportunidades de trabalho. Essas ações também apoiam o engajamento dos colaboradores, o fortalecimento da reputação institucional e o relacionamento com parceiros estratégicos.

Alinhadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, especialmente saúde e bem-estar, educação de qualidade, redução das desigualdades e desenvolvimento das comunidades, as iniciativas reforçam a geração de valor compartilhado e a ampliação do acesso à saúde no Brasil, consolidando o impacto positivo do modelo de negócios.

As iniciativas sociais da
Companhia ampliam o
desenvolvimento profissional e
geram valor compartilhado nas
comunidades nas quais atua

Pesquisa e inovação

NESTE CAPÍTULO:

- ▶ Educação e pesquisa
- ▶ Tecnologia e inovação
- ▶ Privacidade e segurança de dados



Destques do capítulo

Pesquisa

7 centros de pesquisa impulsionam inovação aplicada à assistência

123 produções científicas

61 projetos de inovação

Tecnologia

+115 aplicações de inteligência artificial em operação

8 mil exames críticos realizados em tempo real

2.500 mulheres receberam diagnóstico precoce de endometriose por meio da análise dos exames feita pela IA

Educação

169 cursos e **21** escolas de conhecimento na Universidade Corporativa

Em parceria com IBMEC e IDOMED, Hapvida lança

MBA Executivo em Gestão de Saúde

Educação e pesquisa GRI 3-3

A educação é tratada como um pilar estratégico transversal na Hapvida, estruturada nas frentes de formação médica e desenvolvimento corporativo, contribuindo para a qualidade assistencial e a perenidade do negócio. A qualificação do corpo clínico é conduzida pelo Instituto Internacional de Pesquisa e Educação (IPE), com foco no ensino em serviço e na preceptoria médica integrada às equipes multiprofissionais. Em 2025, 587 estudantes

participaram de programas de internato, residência, especialização e *fellowship*, além da capacitação de 1.674 profissionais em educação continuada.

Para sustentar essa atuação, a Companhia mantém parcerias com instituições como Idomed, Uninove, Afya e Unaerp, e lançou, em parceria com Ibmec e Idomed, um MBA Executivo em Gestão de Saúde, com módulo dedicado ao modelo verticalizado de saúde suplementar.

O desenvolvimento dos colaboradores é apoiado pela Universidade Corporativa, no Portal Nossa Gente, que registrou 169 cursos ativos em 21 escolas de conhecimento em 2025, incluindo treinamentos obrigatórios em ASG.

A formação de novos talentos é promovida pela Escola de Aprendizes e Estagiários, que atendeu 1.099 jovens aprendizes e 141 estagiários. Parcerias educacionais também viabilizam bolsas para formação técnica em enfermagem, contribuindo para a mobilidade social e a retenção de talentos.

1.674
profissionais
foram capacitados em educação
continuada na Hapvida

587
estudantes
participaram de programas de
internato, residência, especialização
e *fellowship*



CIÊNCIA APLICADA À VIDA

A pesquisa científica e a inovação tecnológica na Hapvida contribuem para diagnósticos mais rápidos, precisos e acessíveis, com foco na segurança do paciente e na qualidade assistencial. O Instituto Internacional de Pesquisa e Educação (IPE) lidera essa agenda, com sete centros de pesquisa no Brasil e atuação no desenvolvimento de protocolos e tecnologias em saúde. Em 2025, foram registradas 123 produções científicas e firmadas cinco novas parcerias em ciência de dados e evidências de mundo real.

A agenda de pesquisa é impulsionada pelo Centro de Referência em Inteligência Artificial (CEREIA), em parceria com a

Siemens Healthineers e a Universidade Federal do Ceará, com foco em predição de doenças, análise de exames e apoio à decisão clínica. Entre os avanços, destaca-se o projeto de linha de cuidado para endometriose, que utilizou inteligência artificial para análise de exames, permitindo o diagnóstico precoce de cerca de 2.500 mulheres e reduzindo em quase 50% a necessidade de intervenções cirúrgicas.

A Companhia também avançou na agenda de medicina de precisão, com iniciativas voltadas à pesquisa genômica e ao uso integrado de dados clínicos, visando diagnósticos preditivos e terapias personalizadas, especialmente em oncologia e doenças raras.

Tecnologia e inovação GRI 3-3



A inovação tecnológica é um dos pilares da estratégia da Hapvida, com destaque para o uso crescente da inteligência artificial (IA) em diferentes frentes da operação. A tecnologia apoia iniciativas voltadas à melhoria da experiência do paciente, ao fortalecimento da análise de dados e à evolução da excelência clínica e cirúrgica.

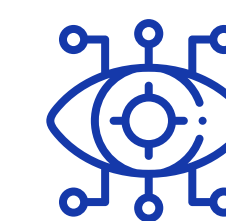
Ao longo do ano, a IA consolidou-se como um elemento transversal no modelo de negócios da Companhia. Longe de substituir o fator humano, sua adoção tem sido orientada para potencializar o cuidado assistencial, otimizar recursos e elevar a eficiência operacional. Essa transformação digital impacta diversas dimensões da organização, desde a ponta assistencial até as atividades de retaguarda e os processos de gestão e governança

EXCELÊNCIA CLÍNICA E CUIDADO COM O PACIENTE

O uso de IA como suporte à decisão médica e à agilidade diagnóstica é uma realidade consistente em nossa rede própria. Na **Gestão de Epidemias e Virozes**, a Companhia utiliza IA para analisar dados históricos e projetar necessidades de atendimento por cidade e região. Isso permite antecipar picos de doenças, como dengue e viroses respiratórias, e mobilizar recursos preventivamente. Essa precisão preditiva nos permite garantir a mobilidade de recursos, reforçar o abastecimento da rede e adequar o quadro de profissionais. Por meio do **Centro de Referência em Inteligência Artificial (CEREIA)**, é possível ainda atuar de forma mais ágil no setor de Cardiologia. Nossos algoritmos analisaram 382 mil eletrocardiogramas ao longo de 2025. O sistema foi capaz de identificar 145 mil casos com alterações significativas e detectar 8 mil exames críticos em tempo recorde. O processo viabiliza intervenções imediatas e evita agravamentos.

Implementamos IA também para a leitura de exames voltados à identificação precoce de outras condições clínicas, o que permite

o direcionamento proativo de pacientes para linhas de cuidado específicas, como telefisioterapia e tratamento de endometriose. Por fim, o uso de IA para registrar o atendimento clínico em tempo real reduz o trabalho administrativo dos médicos, permitindo que o profissional dedique mais tempo à escuta e ao acolhimento do paciente.



382 mil
eletrocardiogramas
foram analisados por inteligência
artificial ao longo de 2025

145 mil exames
com alterações significativas
identificadas por IA

EFICIÊNCIA OPERACIONAL E SUSTENTABILIDADE

A sustentabilidade do nosso modelo de negócios em 2025 foi impulsionada pela previsibilidade gerada pelos dados. Uma IA preditiva passou a analisar o comportamento histórico dos pacientes para prever faltas em consultas, o que permite o preenchimento inteligente de agendas e reduz perdas operacionais. A tecnologia antecipa também as necessidades de insumos com base em sazonalidades e perfil assistencial, e alinha o estoque à demanda real para evitar desperdícios. A IA também apoia a regulação médica, libera procedimentos e valida automaticamente a compatibilidade entre a cirurgia solicitada e a prescrição, evitando erros administrativos que poderiam adiar o procedimento. A implantação de bots transacionais via WhatsApp agilizou ainda a resolução de demandas não assistenciais.

No setor de RH, a IA humanizou o recrutamento ao auxiliar na mitigação de vieses em relação à idade, classe social, raça, gênero e características físicas, dentre outros. A jornada de seleção tornou-se 100% digital via WhatsApp. Um agente de IA conduz triagens e testes, o que reduz o

tempo total de contratação (*lead time*) em 57%. Além disso, nossa Assistente Virtual Vida foi lançada para responder dúvidas sobre temas de RH 24 horas por dia pelo celular (saiba mais no capítulo [Gestão de Pessoas](#)). Na retaguarda corporativa, a inteligência artificial conferiu velocidade e precisão à mitigação de riscos. Na auditoria interna, a equipe implementou ferramentas para fazer revisões complexas, cruzar dados suspeitos e agilizar transcrições.

Como reflexo do nosso amadurecimento nessa pauta, em 2025 a Diretoria de ASG realizou o 1º Fórum de Inteligência Artificial. O tema também teve destaque na Semana ASG 2025, que incluiu na sua programação oficial a mesa redonda Inteligência Artificial e Ética na Saúde. Para fortalecer todas essas iniciativas corporativas, a Hapvida formulou e lançou seu Manual de Boas Práticas no Uso de Inteligência Artificial Generativa. O documento normativo estabelece as fronteiras e as diretrizes inegociáveis para que a inovação seja sempre conduzida de forma segura, produtiva e em conformidade com os nossos valores éticos e regulatórios.



57%

de redução no tempo total de contratação com uso de IA

Assistente Virtual Vida

disponível 24 horas por dia para colaboradores

Lançamento do

Manual de Boas Práticas em Inteligência Artificial Generativa em 2025

Privacidade e segurança de dados

GRI 3-3, SASB HC-DY- 230a.2

A Hapvida trata a privacidade e a segurança de dados como pilares de confiança e gestão de riscos, assegurando a proteção de informações de mais de 15,8 milhões de beneficiários. A atuação é orientada pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e por diretrizes internas que garantem a proteção de informações de saúde (PHI, na sigla em inglês) e dados pessoais (PII, na sigla em inglês) em um ambiente digital integrado.

Em 2025, a Companhia fortaleceu sua governança com a implementação da Política Interna de Privacidade e da Normativa de Governança de Dados, que estabelecem diretrizes para coleta, uso, compartilhamento e proteção de dados. Os processos incluem classificação por criticidade, *due diligence* para terceiros, cláusulas contratuais específicas e protocolos estruturados para reporte e resposta a incidentes, com atuação do Encarregado de Dados (DPO).

A gestão do ciclo de vida dos dados incorpora **práticas de Privacy by Design e Privacy by Default, incluindo aplicações de inteligência artificial**, além de controles para transferência internacional de dados em conformidade com a ANPD.

A Companhia mantém monitoramento contínuo de riscos e canais estruturados para reporte e apuração de incidentes, com indicadores acompanhados pela gestão.

Em 2025, não foram confirmados casos de vazamento ou uso indevido de dados.

A agenda é suportada por capacitação contínua, com mais de 1.100 colaboradores treinados e atuação de *Privacy Champions*, fortalecendo a cultura de proteção de dados e a gestão responsável das informações.

Proteção desde a concepção

A Hapvida adota o conceito de *Privacy by Design* como diretriz no desenvolvimento de produtos, serviços e processos, incorporando a proteção de dados desde as etapas iniciais. Todos os projetos passam por avaliação prévia de riscos, com definição de controles e salvaguardas antes da implementação.

Em 2025, a Companhia avançou na aplicação do *Privacy by Design* em iniciativas de inteligência artificial, com análises estruturadas de impacto,

conformidade regulatória e riscos éticos, validadas pelas áreas responsáveis.

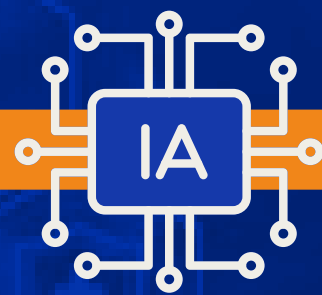
A abordagem é complementada pelo *Privacy by Default*, assegurando configurações padrão com elevado nível de proteção de dados. O processo é suportado por diretrizes corporativas, definição de responsabilidades e monitoramento contínuo por indicadores, fortalecendo a governança, a mitigação de riscos e a inovação responsável.



IA impulsiona eficiência e transformação na Hapvida

Aplicações transversais de tecnologia na assistência, na experiência do cliente e na gestão corporativa

ESCALA E INOVAÇÃO



- +115 aplicações de inteligência artificial em operação
- 61 projetos de inovação
- Integração de dados assistenciais e corporativos
- Uso de tecnologia para ganho de escala e eficiência



1 Atração e inscrição
Divulgação em página de carreiras e cadastro pelo WhatsApp



2 Avaliação com IA
Entrevistas e testes conduzidos pela tecnologia



3 Avaliação do gestor
Processo digital com autonomia para decisão



4 Etapas admissionais
Exames de saúde integrados e envio online de documentos



5 Contratação e integração
Jornada digital desde o primeiro dia



6 Experiência do colaborador
Suporte contínuo com assistente virtual pelo WhatsApp

QUALIDADE DO CUIDADO



- Uso de IA com foco no aumento da resolutividade e segurança clínica
- Análise de exames com apoio diagnóstico (CEREIA - Centro de referência em IA)
- Integração de prontuário e dados clínicos
- Regulação médica assistida por IA

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

- Telemedicina em larga escala
- Jornada omnichannel integrada
- Atendimento mais ágil e acessível

IA NA OPERAÇÃO

- Automação de processos corporativos
- Auditoria interna orientada por dados
- Suporte à tomada de decisão

RESULTADO



JORNADA DIGITAL DE CONTRATAÇÃO

Governança

NESTE CAPÍTULO:

- Estrutura corporativa
- Ética e integridade
- Gestão de riscos



Estrutura corporativa

GRI 2-1, 2-9, 2-11, 2-15, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20, 2-28

A estrutura de governança corporativa da Hapvida assegura integridade, transparência e alinhamento estratégico na condução dos negócios, apoiando decisões consistentes e a geração de valor no longo prazo. Em 2025, foram promovidos avanços na governança, com ajustes na estrutura de comitês e transições em posições estratégicas.

A Assembleia Geral de Acionistas é o órgão máximo de deliberação, responsável por decisões como alterações estatutárias, aprovação das demonstrações financeiras, eleição do Conselho de Administração e definição da remuneração da administração.

O Conselho de Administração orienta a estratégia e supervisiona a atuação executiva, com apoio de seus comitês, assegurando alinhamento à geração de valor e à gestão de riscos e oportunidades, incluindo a agenda ASG. **Em 2025, a Companhia avançou no fortalecimento de sua governança corporativa, com maior integração entre os temas de sustentabilidade, gestão de riscos e tomada de decisão estratégica**, contribuindo para a evolução contínua de seus processos de supervisão e transparência.

Ao longo do ano, foi ampliada a interação do Conselho com a operação, incluindo mais proximidade com equipes assistenciais, contribuindo para o aprimoramento da tomada de decisão e o reconhecimento da evolução em gestão de riscos corporativos.

A Hapvida promove o desenvolvimento contínuo do Conselho de Administração e de seus comitês em temas relacionados à sustentabilidade, por meio de treinamentos, acesso a informações estratégicas e interação com especialistas, fortalecendo a capacidade de supervisão dos impactos da organização.

A Companhia realiza a avaliação de desempenho do Conselho de Administração e demais órgãos de governança com periodicidade bienal, conduzida de forma independente. O processo abrange a eficácia das reuniões, a qualidade da tomada de decisão e a supervisão de temas ASG, assegurando a evolução contínua da governança e seu alinhamento aos desafios de crescimento e sustentabilidade. [GRI 2-18](#)

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA ADMINISTRAÇÃO



Abaixo, detalhamos a composição do Conselho de Administração:

Composição do Conselho de Administração

Nome do conselheiro	Função	Independente	Mandato	Outros compromissos relevantes	Gênero
Candido Pinheiro Koren de Lima	Presidente	Não	2 anos	Sim	Masc.
Candido Pinheiro Koren de Lima Junior	Conselheiro	Não	2 anos	Sim	Masc.
Carlos Augusto Leone Piani	Conselheiro independente	Sim	2 anos	Sim	Masc.
José Luis Camargo Junior	Conselheiro independente	Sim	2 anos	Sim	Masc.
Jorge Fontoura Pinheiro Koren de Lima	Conselheiro	Não	2 anos	Sim	Masc.
Nicola Calicchio Neto	Conselheiro independente	Sim	2 anos	Sim	Masc.
Maria Paula Soares Aranha	Conselheira	Não	2 anos	Sim	Fem.
Carlos Massaru Takahashi	Conselheiro	Não	2 anos	Sim	Masc.
José Galló	Conselheiro independente	Sim	2 anos	Sim	Masc.

A Diretoria Executiva Estatutária, liderada pelo diretor-presidente e composta por vice-presidentes executivos e diretores, é responsável pela condução estratégica e pela gestão das operações da Companhia. Sua atuação abrange áreas como Operações, Finanças, Jurídico, Relações Institucionais e Relações com Investidores, orientada por metas, indicadores de desempenho e políticas alinhadas às diretrizes do Conselho de Administração.

Em 2025, a Diretoria avançou na preparação do processo de sucessão do CEO, com transição planejada para 2026 e apoio de consultoria internacional, assegurando continuidade estratégica e estabilidade na gestão.

A Companhia adota a separação entre as funções de presidente do Conselho de Administração e de diretor-presidente (CEO), garantindo a independência entre supervisão estratégica e gestão operacional. Essa estrutura fortalece a governança, mitiga conflitos de interesses e aprimora os mecanismos de controle. [GRI 2-11](#)

CONFLITOS DE INTERESSES GRI 2-15

A Hapvida mantém processos rigorosos para garantir que conflitos de interesses sejam prevenidos e mitigados no âmbito do seu mais alto órgão de governança. A organização assegura a transparência aos seus *stakeholders* mediante a revelação de situações que possam configurar conflito, tais como a existência de acionistas controladores e transações com partes relacionadas, cujos saldos e condições são reportados nas demonstrações financeiras. As principais medidas incluem: adoção de normas claras que orientam a conduta dos conselheiros e executivos; revisão constante de situações potenciais por órgãos independentes; programas de educação continuada para disseminar as diretrizes de integridade da Companhia e afastamento de membros de quaisquer discussões ou deliberações em que possuam interesse direto ou indireto (partes relacionadas).



A Companhia conta com mecanismo de *clawback* para recuperação de remuneração variável paga indevidamente, fortalecendo a integridade dos incentivos executivos e a governança corporativa

Políticas de remuneração

GRI 2-19, 2-20

A Companhia mantém uma política de remuneração para os membros do seu Conselho de Administração e Diretoria Executiva fundamentada na meritocracia, no alinhamento de interesses com os acionistas e na retenção de talentos. As políticas de remuneração visam ao atendimento dos interesses de todos os *stakeholders*. Atualmente, a Companhia trabalha para integrar indicadores específicos de desempenho ambiental, social e de governança (ASG) ao cálculo da remuneração variável da sua liderança. A estrutura remuneratória compreende:

- ▶ **Remuneração fixa** – Estabelecida com base nas responsabilidades do cargo, competências individuais e práticas de mercado, garantindo a competitividade da organização.
- ▶ **Remuneração variável de curto prazo (bônus)** – Vinculada ao atingimento de metas financeiras e operacionais anuais, visando ao desempenho coletivo e individual.
- ▶ **Remuneração variável de longo prazo** – Focada na criação de valor sustentável e na retenção de executivos-chave através de planos de incentivos.
- ▶ **Clawback** (recuperação de remuneração) – A Companhia possui uma política de recuperação de valores de remuneração variável pagos indevidamente em casos de fraude ou erro, reforçando a integridade do sistema de incentivos.

- ▶ **Recrutamento e rescisão** – A organização não prevê bônus de atração automático ou benefícios de aposentadoria complementares. Os pagamentos de rescisão seguem estritamente a legislação vigente.

O processo de definição das políticas de remuneração da Hapvida é estruturado para garantir a competitividade e o alinhamento estratégico, seguindo as seguintes etapas: supervisão técnica pelo Comitê de Remuneração e Pessoas; apoio especializado de consultores externos de remuneração para realizar análises de mercado (*benchmarking*) e opiniões de acionistas e outras partes interessadas. A aprovação final da política de remuneração compete ao Conselho de Administração, após recomendação do comitê técnico.

COMITÊS DE ASSESSORAMENTO

A Hapvida conta com comitês de assessoramento permanentes vinculados ao Conselho de Administração, responsáveis por aprofundar análises técnicas e apoiar o processo decisório em temas estratégicos para a Companhia. Esses fóruns especializados fortalecem a governança corporativa ao ampliar a supervisão do Conselho sobre aspectos financeiros, operacionais, assistenciais, de inovação, gestão de pessoas e agenda ASG (ambiental, social e de governança). A estrutura de comitês é composta por:

- Comitê Estatutário de Auditoria, Riscos, Controles Internos e Compliance (COAUD)**

Supervisiona a integridade das demonstrações financeiras, a gestão de riscos corporativos, a efetividade dos controles internos e o cumprimento das políticas de Compliance e Integridade.

- Comitê Estatutário de ASG**

Acompanha e propõe diretrizes relacionadas à agenda de sustentabilidade e às práticas de

governança corporativa, promovendo a integração dos temas ASG à estratégia e à gestão da Companhia.

- Comitê Estatutário de Remuneração, Pessoas e Comunicação Interna e Externa**

Analisa e propõe políticas de remuneração e incentivos para administradores e executivos, além de acompanhar temas relacionados à gestão de pessoas, cultura organizacional e comunicação institucional.

- Comitê de Finanças, Mercado de Capitais e M&A**

Assessoria o Conselho em temas financeiros e estratégicos, incluindo estrutura de capital, relacionamento com investidores e análise de oportunidades de fusões e aquisições.

- Comitê de Inovação**

Acompanha tendências tecnológicas e iniciativas de inovação que possam fortalecer a competitividade e a transformação do negócio.

- Comitê de Qualidade Assistencial**

Contribui para o desenvolvimento e aprimoramento do modelo de gestão assistencial, com foco na qualidade do cuidado, segurança do paciente e eficiência dos serviços de saúde.

- Comitê Comercial**

Acompanha temas relacionados à estratégia comercial da Companhia, avaliando oportunidades de crescimento e posicionamento de mercado.



Comitês especializados fortalecem a supervisão do Conselho sobre riscos, inovação, qualidade assistencial e geração de valor sustentável

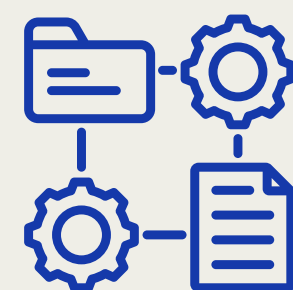
Governança integrada e supervisão estratégica

Os comitês de assessoramento vinculados ao Conselho de Administração apoiam a análise e o acompanhamento de temas estratégicos relevantes para a Companhia. Por meio dessa estrutura, aspectos como riscos corporativos, desempenho financeiro, qualidade assistencial, inovação e agenda ASG são avaliados de forma estruturada, subsidiando o processo decisório do Conselho e fortalecendo a integração entre estratégia, gestão de riscos e geração de valor de longo prazo.

AUDITORIA INTERNA

A Auditoria Interna da Hapvida atua como uma linha de defesa nas melhores práticas de governança corporativa. Seu principal diferencial é a independência funcional, uma vez que não se reporta à Presidência nem à Vice-Presidência Executiva, garantindo mais autonomia na avaliação dos controles internos, riscos e processos da Companhia.

A auditoria interna reporta-se diretamente ao Conselho de Administração, por meio do Comitê Estatutário de Auditoria, Riscos, Controles Internos e Compliance (COAUD). Nesse ano, a área passou por forte inovação tecnológica: implementou o uso de inteligência artificial (IA) para otimizar suas rotinas, ganhando mais eficiência. A IA passou a ser utilizada para, por exemplo, transcrever entrevistas investigativas de 50 minutos em apenas 2 minutos, estruturar e revisar relatórios de auditoria e cruzar dados de documentos suspeitos para gerar *insights* sobre eventuais falsificações. O departamento de Auditoria Interna opera sustentado por quatro frentes principais:



1. AUDITORIA DE PROCESSOS

Uso de inteligência artificial e monitoramento contínuo fortalecem a atuação preventiva da Auditoria Interna.



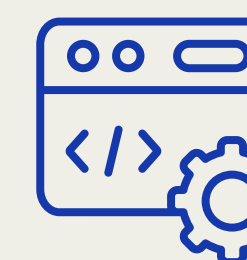
2. AUDITORIA INVESTIGATIVA

Responsável por apurar desvios de conduta, fraudes e assédios. Em 2025, contou com uma equipe dedicada de cerca de dez pessoas, incluindo a liderança, e utilizou uma plataforma externa e independente (Alliant/ICTS) para captação das denúncias, com total sigilo e confidencialidade. O trabalho dessa equipe retroalimenta os processos e cria travas para que fraudes identificadas não voltem a ocorrer.



3. AUDITORIA DE OBRAS

Especializada na avaliação financeira e de conformidade das obras da Companhia.



4. AUDITORIA CONTÍNUA (TI)

Núcleo focado em tecnologia que realiza o monitoramento contínuo. A partir das falhas identificadas pelas outras três frentes (processos, obras e denúncias), essa equipe cria painéis (*dashboards*) e alertas de sistema para acompanhar se as correções estão sendo efetivas no dia a dia.

PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES GRI 2-28

A rede de relacionamento institucional da Hapvida contribui para o monitoramento de tendências setoriais e para a atuação proativa na promoção de padrões éticos, regulatórios e operacionais em sua cadeia de valor. Nesse contexto, a Companhia participa de fóruns estratégicos e entidades de referência, fortalecendo o diálogo com o setor público, reguladores e o mercado, e contribuindo para a evolução de práticas regulatórias e padrões setoriais, com reflexos na gestão e na tomada de decisão, entre as quais se destacam:

- Abramge (Associação Brasileira de Planos de Saúde):** atuação em fóruns setoriais voltados à sustentabilidade operacional e à qualidade assistencial.

- Pacto Global da ONU:** atuação como signatária, com contribuição para a disseminação de princípios de direitos humanos, integridade e sustentabilidade.
- Sinog (Sindicato Nacional das Empresas de Odontologia de Grupo):** atuação institucional e regulatória, com foco na representação e no desenvolvimento do setor.
- Esfera Brasil:** participação em fórum de diálogo entre lideranças empresariais e formuladores de políticas públicas.
- Lide – Grupo de Líderes Empresariais:** atuação em iniciativas de relacionamento institucional e intercâmbio de experiências estratégicas.





Ética e integridade

GRI 3-3, GRI 418-1

A cultura de ética e integridade na Hapvida está integrada à governança corporativa e à cadeia de valor, sustentada por políticas aprovadas e supervisionadas pelo Conselho de Administração. Em 2025, a Companhia avançou na digitalização dos processos de integridade, com uso de inteligência artificial e novas plataformas que ampliaram a automação, rastreabilidade e controle na avaliação de terceiros.

A área de Integridade também fortaleceu sua atuação consultiva, apoiando a tomada de decisão nas áreas de negócio. Ao longo do ano, foram emitidos 1.866 pareceres, assegurando aderência ao Código de Conduta, às políticas internas e às diretrizes de *compliance*.

A gestão é suportada por monitoramento contínuo de indicadores e análise estruturada de ocorrências. No período, foi registrado volume residual de reclamações relacionadas à privacidade, todas apuradas individualmente, com adoção de medidas corretivas e comunicação aos titulares, quando aplicável. Não foram identificados

incidentes de vazamento massivo, roubo ou perda sistêmica de dados.

Disponibilizamos canais exclusivos para que nossos beneficiários possam exercer seus direitos (acesso, correção, anonimização ou exclusão de dados). A eficácia dessa gestão é refletida no baixo índice de judicialização e na resolução célere de dúvidas sobre o tratamento de informações sensíveis. **GRI 418-1**

1.866 pareceres emitidos pela área de Integridade em 2025 fortaleceram a aderência ao Código de Conduta, às políticas internas e às diretrizes de *compliance*

POLÍTICAS DA HAPVIDA GRI 2-23, 2-24

As políticas corporativas orientam a conduta organizacional, definem responsabilidades que fortalecem a governança e reforçam o compromisso com uma atuação ética, transparente e alinhada às melhores práticas ASG. A implementação das diretrizes é aprovada pelo Conselho de Administração e executada pela liderança executiva, por meio de metas, treinamentos, mecanismos de controle, auditorias e comunicação contínua. Atualmente, a Companhia possui o seguinte conjunto de políticas para formalizar as orientações presentes no Código de Ética, assegurar consistência na tomada de decisão e contribuir para a geração de valor sustentável no longo prazo:

- Política de Contratação de Auditoria Externa;
- Política contra Assédio e Discriminação;
- Política de Remuneração;
- Política de Recuperação de Remuneração Concedida Erroneamente (*Clawback*);
- Política de Segurança da Informação;
- Política e Negociação de Valores Mobiliários;
- Política de Combate às Mudanças Climáticas;
- Política de Gestão de Riscos;
- Política Corporativa de Meio Ambiente;
- Política de Divulgação de Fato Relevante;
- Política de Diversidade, Equidade e Inclusão;
- Política de Gerenciamento de Riscos;
- Política de Transações entre Partes Relacionadas;
- Política Concorrencial;
- Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro;
- Política de Patrocínios, Doações, Contribuições Voluntárias e Incentivo Social;
- Política Anticorrupção e Antissuborno;
- Política de Análise de Integridade de Terceiros;
- Política de Sustentabilidade;
- Política de Distribuição de Proventos;
- Política de Investimentos e Caixa Mínimo;
- Política do Programa de Integridade e Compliance;
- Política de Indicação de Membros do Conselho de Administração, Diretoria Estatutária e Comitês.

COMPROMISSOS DE POLÍTICAS GRI 2-23

A Hapvida estrutura sua atuação em ética, integridade e sustentabilidade por meio de políticas corporativas aprovadas pelo Conselho de Administração, que estabelecem diretrizes para suas atividades, relações de negócio e tomada de decisão. O Código de Conduta e a Política de Sustentabilidade orientam essa atuação de forma integrada, assegurando transparência, conformidade, gestão responsável e alinhamento à estratégia de longo prazo da Companhia.

Os compromissos da Companhia estão alinhados a instrumentos intergovernamentais de referência global, incluindo:

- ▶ **Pacto Global da ONU:** adesão aos dez princípios relacionados a direitos humanos, trabalho, meio ambiente e anticorrupção.
- ▶ **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS):** integração das metas globais à estratégia e às prioridades do negócio.

- ▶ **Princípios de Empoderamento das Mulheres (ONU Mulheres):** compromisso com a equidade de gênero no ambiente de trabalho, na cadeia de valor e na sociedade.

A Companhia adota o princípio da precaução e processos estruturados de *due diligence* para identificar, prevenir e mitigar impactos negativos. Sua atuação está alinhada à Declaração Universal dos Direitos Humanos e contempla grupos potencialmente mais expostos a riscos, como pessoas com deficiência, mulheres, população LGBTQIAPN+, minorias étnicas e comunidades locais.

A implementação desses compromissos é apoiada por comunicação contínua, treinamentos e canais institucionais, promovendo o alinhamento de colaboradores, parceiros de negócios e demais públicos de relacionamento. As políticas corporativas são disponibilizadas no Portal de Governança e Sustentabilidade, reforçando a transparência e o acesso às diretrizes da Companhia.

INCORPORAÇÃO DE COMPROMISSOS DE POLÍTICAS GRI 2-24

A Hapvida assegura a implementação de seus compromissos de conduta empresarial responsável por meio de uma estrutura de governança integrada e processos operacionais contínuos, garantindo sua aplicação em toda a organização e cadeia de valor.

A supervisão é exercida pelo Conselho de Administração, com execução pelas áreas de Governança Corporativa, Integridade e Compliance, responsáveis por desdobrar, revisar e monitorar a aplicação das políticas em todos os níveis hierárquicos.

Os compromissos são integrados à estratégia e à operação por meio de Procedimentos Operacionais Padrão, avaliações de impacto e processos estruturados de *due diligence*, que apoiam o monitoramento contínuo da conformidade ética e socioambiental, e a gestão de riscos.

Na cadeia de valor, a Companhia aplica critérios rigorosos de seleção e monitoramento de parceiros, incluindo

cláusulas contratuais obrigatórias sobre anticorrupção, direitos humanos e práticas ASG, além de auditorias em fornecedores críticos.

A disseminação da cultura de integridade é suportada por programas de capacitação contínua. Em 2025, o treinamento obrigatório “Integridade e Compliance – Principais Diretrizes do Código de Conduta” alcançou 58,60% do quadro de colaboradores (43.872 profissionais), com oferta em plataforma digital e abrangência nacional, sendo monitorado como indicador de engajamento e evolução da cultura ética.

Due diligence, cláusulas contratuais e monitoramento contínuo fortalecem a gestão de riscos e a governança de fornecedores críticos

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA GRI 2-23

O Código de Ética e Conduta é o principal instrumento de governança da Hapvida, estabelecendo padrões de integridade, transparência e respeito aplicáveis a administradores, colaboradores, profissionais de saúde e terceiros, com abrangência em toda a cadeia de valor.

Alinhado às melhores práticas de *compliance*, gestão de riscos e governança corporativa, o código foi atualizado em 2024, resultando na versão 7.0, aprovada pelo Conselho de Administração em 26 de fevereiro de 2025, reforçando a aderência a padrões internacionais e a robustez das diretrizes corporativas.

A versão vigente consolida a política de tolerância zero a corrupção, suborno, fraude, lavagem de dinheiro, discriminação e assédio, além de estabelecer diretrizes para gestão de conflitos de interesses, proteção de dados e confidencialidade, em conformidade com a LGPD. O código orienta ainda as relações com concorrentes, parceiros e a administração pública, sendo integrado aos processos de gestão e à tomada de decisão, fortalecendo a cultura de integridade e a mitigação de riscos nas operações.



Canal de Denúncias

GRI 2-26

Para garantir o cumprimento estrito das diretrizes estabelecidas na versão 7.0 do Código de Ética e Conduta, a Companhia disponibiliza e incentiva o uso do seu Canal de Denúncias. Acessível 24 horas por dia, sete dias por semana, a ferramenta assegura o total anonimato e atua como um pilar de segurança para que qualquer parte interessada possa relatar possíveis desvios, reforçando que a conduta ética é uma responsabilidade coletiva em todas as nossas operações. O denunciante tem a oportunidade de acompanhar o processo, o que favorece a segurança, transparência e credibilidade da investigação. **O acesso ao canal é gratuito pelo telefone: 0800-591-5126.**



COMPLIANCE

A atuação de *compliance* na Hapvida foi marcada, em 2025, pelo fortalecimento dos processos de análise e monitoramento de terceiros, ampliando o rigor na gestão de riscos na cadeia de valor. O processo de *due diligence* foi expandido, com a realização de 5.409 análises de integridade envolvendo fornecedores, corretores, médicos, parceiros de tecnologia e parceiros estratégicos.

A área evoluiu seus processos com a adoção de nova plataforma e uso de inteligência artificial, aumentando a agilidade, rastreabilidade e capacidade de análise. A política de contratação mantém a exigência de cláusulas obrigatórias de *compliance*, reforçando o alinhamento dos parceiros às diretrizes éticas e regulatórias da Companhia.

A agenda de integridade é suportada por programas de capacitação contínua. Em 2025, o treinamento obrigatório de integridade e *compliance*, disponibilizado na plataforma Nossa Gente, alcançou cerca de 43.900 colaboradores, sendo monitorado como indicador de engajamento e disseminação da cultura ética.

Adicionalmente, a Companhia promoveu campanhas de conscientização e integrou temas de conformidade, gestão de riscos e privacidade à programação da Semana ASG 2025, fortalecendo a cultura de integridade e a aplicação prática das diretrizes corporativas.



A governança de *compliance* foi fortalecida em 2025 com 5.409 análises de integridade realizadas na cadeia de valor, ampliando o monitoramento de riscos e a conformidade de parceiros estratégicos



Selo Leaders Compliance

Pelo segundo ano consecutivo, a Companhia obteve selo **Leaders League Compliance**. Seu Programa de Integridade e Compliance foi indicado como um dos melhores do Brasil no *ranking*. Trata-se de uma certificação importante, que reconhece as empresas que demonstram excelência na implementação de programas de integridade. O selo assegura que a organização atua em

conformidade com leis, normas e padrões éticos, minimizando riscos reputacionais, legais e financeiros. A premiação destaca os melhores programas de *compliance* do país e analisa pilares como prevenção, detecção e resposta a desvios, além de avaliar o apoio da alta liderança. Empresas com este selo demonstram mais confiabilidade para parceiros comerciais, investidores e clientes.



COMBATE À CORRUPÇÃO GRI 205-1, 205-2

A Hapvida adota postura de tolerância zero a corrupção, suborno, fraude, extorsão e lavagem de dinheiro, como princípio fundamental de sua atuação. Essa diretriz é sustentada pela Política Anticorrupção, Antissuborno e de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, bem como pelo Código de Conduta (versão 7.0), assegurando alinhamento às melhores práticas de *compliance* e governança.

A gestão de riscos de corrupção é estruturada e integrada à Gestão Corporativa de Riscos, com monitoramento contínuo e reporte periódico às instâncias de governança. A Companhia realiza avaliações sistemáticas de riscos em suas operações, com foco na identificação e mitigação de exposições relevantes. Esse processo é parte integrante da Gestão Corporativa de Riscos, que reporta mensalmente à Diretoria Executiva e periodicamente ao Comitê de Auditoria (COAUD). Anualmente, a Companhia reavalia 100% dos seus riscos, incluindo a categoria de *Compliance*, assegurando a cobertura de todas as unidades de negócio e processos corporativos. [GRI 205-1](#)

Os controles preventivos estendem-se à cadeia de valor, com exigência de *due diligence* prévia, inclusão de cláusulas anticorrupção e de *compliance* em contratos, e monitoramento de parceiros. A Companhia adota ainda mecanismos de prevenção de conflitos de interesses, incluindo *background checks* e acompanhamento de pessoas expostas politicamente (PEP).

A interação com agentes públicos segue princípios de legalidade e transparência, em conformidade com a legislação aplicável, sendo vedada a concessão de vantagens indevidas. A Companhia não realiza contribuições ou doações políticas, reforçando sua independência e integridade institucional.

A cultura de integridade é fortalecida por campanhas de conscientização e capacitação contínua, com incentivo ao uso dos canais de reporte. A Hapvida mantém Canal de Denúncias independente, operado por terceira parte, que assegura anonimato e proteção contra retaliação. As ocorrências são apuradas com rigor, monitoradas e reportadas às instâncias de governança, com aplicação de medidas cabíveis e aprimoramento contínuo dos controles internos.

Membros da governança comunicados e treinados sobre políticas e procedimentos de combate à corrupção, por região¹ GRI 205-2

	2023		2024		2025	
	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados
Número de membros comunicados/treinados	17	N/D	9	9	10	0
Percentual de membros comunicados/treinados (%)	100	N/D	100	100	100	0

1. Todos os membros dos órgãos de governança estão alocados na região Sudeste, no estado de São Paulo.



A Companhia reavalia anualmente 100% dos principais riscos de corrupção em suas operações, unidades de negócio e processos corporativos

Empregados comunicados e treinados sobre políticas e procedimentos de combate à corrupção, por região¹

Região	Comunicados e treinados	2023			2024 ²			2025		
		Nº total	Nº total comunicado/treinado	% comunicado/treinado	Nº total	Nº total comunicado/treinado	% comunicado/treinado	Nº total	Nº total comunicado/treinado	% comunicado/treinado
Filial SP	Comunicados	28.686	28.686	100	27.884	27.884	100	29.441	29.441	20.654
	Treinados		12.720	44,34		-	-		100	70,15
Filial Sul	Comunicados	4.595	4.595	100	5.905	5.905	100	5.017	5.017	3.155
	Treinados		2.045	44,5		-	-		100	62,89
Filial MG	Comunicados	4.412	4.412	100	4.529	4.529	100	4.360	4.360	3.051
	Treinados		413	9,36		-	-		100	62,89
Filial RJ	Comunicados	1.884	1.884	100	2.138	2.138	100	2.200	2.200	1.228
	Treinados		797	42,3		-	-		100	55,82
Norte	Comunicados	3.805	3.805	100	4.467	4.467	100	4.916	4.916	2.201
	Treinados		333	8,75		-	-		100	44,77
Nordeste	Comunicados	23.548	23.548	100	26.418	26.418	100	28.346	28.346	10.903
	Treinados		1.179	5,01		-	-		100	45,68
Centro-Oeste	Comunicados	3.240	3.240	100	3.047	3.047	100	3.437	3.437	1.570
	Treinados		146	4,51		-	-		100	45,68
Total	Comunicados	70.170	70.170	100	74.388	74.388	100	77.717	77.717	42.762
	Treinados		17.633	25,13		25.894	34,81		100	55,02

1. As informações reportadas no recorte por região (Número total de membros no ano) e cargo (Número total de empregados), contemplam a base de colaboradores fechada de dezembro de 2025, abrangendo um total de 77.717 colaboradores. A divisão por cargos, tendo em vista o recorte, não contempla conselheiros e presidentes, justificando a divergência no total de colaboradores por cargo (77.705) e por região (77.717).

2. Em 2024, reportamos o número total de colaboradores treinados em políticas de combate à corrupção, sem segmentação por região, devido à migração dos conteúdos da antiga plataforma de treinamentos para a plataforma da Universidade Corporativa.

Empregados comunicados e treinados sobre políticas e procedimentos de combate à corrupção, por categoria funcional¹

Categoria funcional	Comunicados e treinados	2023			2024			2025		
		Nº total	Nº total comunicado/treinado	% comunicado/treinado	Nº total	Nº total comunicado/treinado	% comunicado/treinado	Nº total	Nº total comunicado/treinado	% comunicado/treinado
Diretoria	Comunicados	187	187	100	261	261	100	173	173	100
	Treinados		40	21,39		116	44,44		121	69,94
Gerência	Comunicados	783	783	100	786	786	100	808	808	100
	Treinados		210	26,82		527	67,05		577	71,41
Coordenação	Comunicados	1.582	1.582	100	1.598	1.598	100	1.676	1.676	100
	Treinados		454	28,7		966	60,45		1.230	73,39
Supervisão	Comunicados	1.330	1.330	100	1.365	1.365	100	1.479	1.479	100
	Treinados		485	36,47		794	58,17		1.005	67,95
Especialista/analista	Comunicados	14.289	14.289	100	15.547	15.547	100	17.009	17.009	100
	Treinados		1.594	11,16		6.576	42,3		10.279	60,43
Auxiliar técnico / operacional	Comunicados	51.999	51.999	100	54.831	54.831	100	56.560	56.560	100
	Treinados		14.850	28,56		16.915	30,85		29.830	52,74
Total	Comunicados	70.170	70.170	100	74.388	74.388	100	77.705	77.705	100
	Treinados		17.633	25,13		25.894	34,81		43.042	55,39

1. As informações reportadas no recorte por região (Número total de membros no ano) e cargo (Número total de empregados), contemplam a base de colaboradores fechada de dezembro de 2025, abrangendo um total de 77.717 colaboradores. A divisão por cargos, tendo em vista o recorte, não contempla conselheiros e presidentes, justificando a divergência no total de colaboradores por cargo (77.705) e por região (77.717).



63

riscos corporativos

foram monitorados de forma estruturada em 2025, com evolução da integração entre gestão de riscos e agenda de sustentabilidade

Gestão de riscos

Em 2025, a Hapvida aprimorou seu modelo de Gestão de Riscos Corporativos, com monitoramento estruturado de 63 riscos em sua matriz. A atuação prioriza a mitigação de impactos à reputação e à continuidade do negócio, incluindo riscos regulatórios, assistenciais e de mercado, com fortalecimento da governança de alçadas, gestão de contingências e uso de painéis de monitoramento contínuo.

A gestão de riscos está integrada à governança corporativa e subsidia a tomada de decisão da alta liderança e do Conselho de Administração, promovendo alinhamento entre riscos, estratégia e geração de valor no longo prazo. Nesse contexto, os riscos e oportunidades identificados no processo de dupla materialidade são incorporados à matriz corporativa, fortalecendo a priorização de temas críticos e a alocação de recursos.

A Companhia também avançou na aderência a práticas internacionais, com evolução dos processos em linha com as normas IFRS S1 e IFRS S2, reforçando a integração entre riscos, estratégia e reporte de sustentabilidade.

Como parte do fortalecimento da cultura de riscos, foi implementado o Programa de Disseminação da Cultura de Riscos (PDCR 2025), em conformidade com a RN 630 da ANS, com iniciativas de capacitação e engajamento voltadas à incorporação do tema no dia a dia das operações.

No campo da integridade, a Companhia mantém tolerância zero a práticas ilícitas, com atuação integrada do Canal de Denúncias, Auditoria Interna e Ouvidoria na identificação, apuração e tratamento de desvios, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos controles.

Entre os principais riscos estratégicos mapeados destacam-se a pressão da sinistralidade, a complexidade regulatória, o envelhecimento da população, a acessibilidade dos planos e a digitalização da jornada de cuidado, refletindo os desafios estruturais do setor.

Financeiro

NESTE CAPÍTULO:

- ▶ Nossos resultados
- ▶ Investimentos



Destques do capítulo

Resultados

R\$ **30,9** bilhões
em receita líquida

10,9%
de margem Ebitda

R\$ **3,4** bilhões
em Ebitda ajustado

R\$ **1** bilhão
em Capex

Investimentos

R\$ **2** bilhões
em investimentos na expansão
e qualificação da rede

+ de **15,8** milhões
de beneficiários

832 unidades
assistenciais

Negócios

R\$ **65** milhões
da venda do Hospital Maringá

**Ampliação de serviços
para terceiros**
aumenta fonte de renda da Companhia



Nossos resultados GR1 201-1

Em 2025, a Hapvida manteve crescimento de receita em um cenário desafiador para a saúde suplementar, marcado por pressão de custos assistenciais, mais complexidade regulatória e volatilidade de mercado. A Companhia reforçou uma gestão financeira disciplinada, equilibrando expansão, controle de despesas e alocação eficiente de capital, com foco na resiliência do modelo verticalizado e na geração sustentável de resultados.

Ao longo do período, foram realizados investimentos na expansão e modernização da rede própria, combinados a movimentos seletivos de otimização de portfólio, como a venda do Hospital e Maternidade Maringá, por R\$ 65 milhões. A Companhia também avançou na diversificação de receitas, com ampliação de serviços para terceiros e novas frentes de monetização, contribuindo para a diluição de riscos e fortalecimento da geração de caixa.

A gestão de riscos corporativos manteve monitoramento contínuo de fatores críticos ao desempenho financeiro, como cancelamentos, sinistralidade, sanções regulatórias e contingências

judiciais, apoiando a tomada de decisão e a preservação do caixa. Em 2025, observou-se pressão em indicadores como cancelamentos, em 5,4%, além de exposição a penalidades regulatórias.

Mesmo nesse contexto, a Companhia sustentou seu plano de investimentos, com aproximadamente R\$ 2 bilhões direcionados à expansão e qualificação da rede. A verticalização permanece como diferencial competitivo, promovendo eficiência operacional, mais controle de custos assistenciais e ampliação do acesso à saúde.

Em termos de desempenho financeiro, a Companhia registrou Ebitda ajustado de R\$ 3,4 bilhões, com margem de 10,9%, refletindo a disciplina na gestão de custos, a eficiência operacional e a resiliência do modelo de negócios.

O regime adotado para apuração do valor econômico direto gerado e distribuído (EVG&D) foi o regime de competência. O valor econômico gerado e distribuído tem abrangência nacional, sendo que 100% das atividades são realizadas no território nacional.

Demonstrações do valor adicionado (R\$ milhares) GRI 202-1

	2023	2024	2025
Valor econômico gerado	29.384.016	29.882.929	32.023.916
Despesas	-22.901.847	-24.291.672	-27.052.277
Insumos adquiridos de terceiros	-2.448.383	-1.448.302	-1.672.499
Valor adicionado bruto	4.033.786	4.142.955	3.299.140
Depreciação e amortização	-483.365	-753.113	-869.711
Valor adicionado líquido	3.550.421	3.389.842	2.429.429
Valor adicionado recebido em transferência	1.259.723	1.145.191	1.728.030
Valor adicionado das operações descontinuadas a distribuir	645	5.965	2
Valor adicionado total a distribuir	4.810.789	4.540.998	4.157.461
Distribuição do valor adicionado			
Pessoal	-741.055	-586.138	647.891
Impostos, taxas e contribuições	-1.486.533	-1.444.619	503.443
Remuneração de capitais de terceiros	-3.197.830	3.159.617	3.148.296
Valor econômico retido	614.629	649.376	142.169
Valor econômico adicionado	4.810.789	4.540.998	4.157.461

Investimentos

GRI 203-1, 203-2

Em 2025, a Hapvida investiu aproximadamente R\$ 2 bilhões na expansão e qualificação da rede própria, com foco em regiões estratégicas e no aumento da verticalização e da capacidade de atendimento. Os principais aportes concentraram-se na região Sudeste, com destaque para São Paulo (R\$ 1 bilhão), incluindo a construção de hospitais, unidades de pronto atendimentos, clínicas, unidades de diagnóstico e ampliações, e no Rio de Janeiro (R\$ 380 milhões), com expansão da rede assistencial.

A Companhia também direcionou investimentos para outras regiões, ampliando sua presença e capacidade operacional.

No Norte, destacam-se aportes no Amazonas (R\$ 218 milhões) e no Pará, com expansão hospitalar e de clínicas.

No Centro-Oeste, foram investidos R\$ 115 milhões no Mato Grosso do Sul. No Nordeste, Pernambuco (R\$ 198 milhões) e Ceará (R\$ 48 milhões) receberam investimentos voltados à ampliação da rede assistencial.

Além da expansão operacional, a Companhia mantém iniciativas voltadas

ao fortalecimento do sistema de saúde e ao acesso da população, incluindo apoio a campanhas de saúde pública, doações em situações emergenciais e ampliação do atendimento em regiões com menor cobertura assistencial. A estratégia contribui para a redução do vazio assistencial, o aumento do acesso a serviços de qualidade e a eficiência no uso de recursos, com impactos positivos para a sociedade e o sistema de saúde.



R\$ 2 bilhões
investidos em expansão e qualificação da rede assistencial em 2025, ampliando a capacidade operacional e fortalecendo o desenvolvimento regional

IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS

GRI 203-2

A atuação da Hapvida gera impactos econômicos indiretos relevantes, contribuindo para o desenvolvimento das regiões onde opera. A expansão da rede própria fortalece a infraestrutura de saúde local e amplia o acesso a serviços de média e alta complexidade.

A presença em regiões descentralizadas impulsiona a geração de emprego e renda, além de fomentar a qualificação profissional por meio de parcerias com instituições de ensino, contribuindo para a formação de mão de obra e retenção de talentos.

A Companhia também estimula o desenvolvimento da cadeia de valor ao priorizar fornecedores locais em serviços operacionais e de suporte, fortalecendo economias regionais e ampliando o impacto positivo de suas operações.

Detalhes dos investimentos

Em 2025, a Hapvida investiu na expansão e qualificação da rede assistencial, com foco na ampliação de hospitais, clínicas e leitos, e no fortalecimento da capacidade operacional. Parte relevante dos recursos foi direcionada à padronização de processos, capacitação contínua de profissionais e adoção de tecnologias avançadas, incluindo iniciativas de inteligência artificial e centros de excelência em pesquisa e educação.

A estratégia combina crescimento e eficiência, ao ampliar a capacidade assistencial e otimizar a operação, com redução de intercorrências, melhor gestão do tempo de permanência hospitalar e aumento da produtividade da rede própria. Como resultado, contribui para a melhoria dos desfechos clínicos, maior satisfação dos beneficiários e sustentabilidade financeira no longo prazo.

Anexos

NESTE CAPÍTULO:

- Complementos aos indicadores GRI
- Sumário de conteúdo GRI
- Sumário de conteúdo SASB
- Asseguração independente
- Créditos



Complementos aos indicadores GRI

3-3 – GESTÃO DOS TEMAS MATERIAIS

QUALIDADE DO ATENDIMENTO E SATISFAÇÃO DO CLIENTE E BENEFICIÁRIO

A qualidade do atendimento e a satisfação dos beneficiários são geridas como pilares da sustentabilidade, com foco na resolutividade clínica, eficiência operacional e melhoria contínua da jornada do paciente. A gestão integra digitalização da jornada, padronização de protocolos assistenciais e cultura de centralidade no cliente, com monitoramento contínuo por indicadores como NPS, métricas regulatórias da ANS e avaliações em instâncias de governança, que orientam planos de ação, mitigação de riscos operacionais e alocação de investimentos.

ACESSO À SAÚDE

A Hapvida trata o acesso à saúde como um compromisso social, voltado à democratização da assistência e à redução de desigualdades regionais. O modelo de negócios amplia o acesso ao sistema suplementar, ao mesmo tempo em que gerencia os impactos da expansão sobre a infraestrutura

assistencial. A gestão é estruturada na verticalização e expansão da rede própria, na interiorização dos serviços e no uso da telemedicina como ferramenta de equidade, com monitoramento contínuo por indicadores de tempo de atendimento, ocupação e abrangência geográfica, garantindo equilíbrio entre crescimento e capacidade operacional.

SAÚDE, SEGURANÇA E BEM-ESTAR DOS COLABORADORES

A Hapvida reconhece a saúde e segurança dos colaboradores como fator crítico para a qualidade assistencial, com gestão estruturada para mitigação de riscos ocupacionais e psicossociais. As iniciativas incluem programas de biossegurança, suporte à saúde mental e promoção da saúde, com monitoramento contínuo por indicadores como taxas de frequência e gravidade de acidentes, absenteísmo e pesquisas de clima. Esses indicadores orientam ações preventivas, gestão de riscos e melhoria contínua do ambiente de trabalho.

CIBERSEGURANÇA E PRIVACIDADE DE DADOS

A empresa trata a proteção de dados como prioridade estratégica, considerando a sensibilidade das informações

de saúde e os riscos cibernéticos associados. A gestão é baseada em arquitetura de segurança em camadas, monitoramento contínuo e programas de conscientização, com foco na prevenção de incidentes e na continuidade operacional. O desempenho é acompanhado por indicadores como volume de incidentes, tempo de resposta e auditorias de conformidade, que orientam a gestão de riscos e o aprimoramento contínuo dos controles.

GESTÃO DA CADEIA DE SUPRIMENTOS

A empresa gerencia a cadeia de suprimentos como elemento crítico para a segurança do paciente e a continuidade operacional, com foco na mitigação de riscos de desabastecimento e não conformidade socioambiental. A gestão é estruturada em processos de homologação, cláusulas contratuais ESG e auditorias em fornecedores críticos. O desempenho é monitorado por indicadores de conformidade, desempenho e riscos reputacionais, que orientam a gestão de riscos, a transparência e a melhoria contínua da cadeia de valor.

GESTÃO DA ENERGIA

A Hapvida trata a gestão de energia como aspecto relevante de sua estratégia ambiental e operacional, considerando o alto consumo da rede hospitalar. A atuação foca na eficiência energética e na redução de emissões, por meio da transição para fontes renováveis e da modernização da infraestrutura. A gestão é suportada por monitoramento contínuo, com acompanhamento de indicadores como intensidade energética, participação de fontes limpas e emissões, que orientam a alocação de recursos, a gestão de riscos e a redução de impactos ambientais.

ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE

A ética e a integridade são princípios estruturantes na Hapvida, que atua para prevenir riscos de corrupção, fraudes e desvios de conduta em um ambiente regulatório complexo. A gestão é sustentada por um programa robusto de *compliance*, com diretrizes claras, treinamentos contínuos e avaliação de terceiros. A efetividade é monitorada por meio do acompanhamento de denúncias, adesão às capacitações e revisão periódica dos riscos de *compliance*, garantindo transparência e alinhamento às melhores práticas de governança.

DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO

A Hapvida promove a diversidade como fator essencial para inovação e qualidade do cuidado, ao mesmo tempo em que

atua para mitigar riscos de discriminação e desigualdade. A gestão inclui estruturas de governança dedicadas, práticas de recrutamento inclusivo e iniciativas de conscientização, fortalecendo uma cultura organizacional mais equitativa. O acompanhamento é realizado por indicadores de representatividade, equidade na liderança e percepção de inclusão, que orientam a evolução das práticas e metas da Companhia.

INOVAÇÃO, PESQUISA E TECNOLOGIA

Na Hapvida, inovação, pesquisa e tecnologia atuam de forma integrada para ampliar o acesso, elevar a qualidade assistencial e promover eficiência operacional. A estratégia combina desenvolvimento tecnológico próprio, uso de dados e inteligência artificial, integração dos canais digitais e fortalecimento da rede assistencial, com atenção aos riscos de exclusão digital.

A pesquisa é orientada à melhoria contínua do cuidado, apoiando a evolução de protocolos clínicos, a qualificação assistencial e a incorporação de novas soluções em saúde. A efetividade é acompanhada por indicadores de digitalização, adoção e ganhos operacionais, assegurando geração de valor e sustentabilidade do negócio.

MUDANÇAS CLIMÁTICAS

A Hapvida reconhece a relação entre saúde e meio ambiente, e atua para reduzir sua pegada de carbono e aumentar

a resiliência operacional frente a eventos climáticos. A gestão inclui inventário de emissões, estratégias de descarbonização, uso de energia renovável e gestão de resíduos. O monitoramento considera indicadores de emissões, intensidade de carbono e avaliação de riscos climáticos, permitindo acompanhar a evolução das metas e a adaptação das operações.

ATRAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E RETENÇÃO DE COLABORADORES

A gestão de pessoas é estratégica para a Hapvida, que reconhece o impacto direto do engajamento e da qualificação profissional na qualidade assistencial. A Companhia atua para mitigar riscos de rotatividade e desmotivação por meio de práticas estruturadas de recrutamento, desenvolvimento e gestão de desempenho. A eficácia dessas ações é acompanhada por indicadores como *turnover*, horas de treinamento e pesquisas de clima organizacional, que orientam a evolução contínua das políticas de capital humano.

GESTÃO DE ÁGUAS E EFLUENTES

A empresa trata a gestão de recursos hídricos como elemento crítico para a segurança assistencial e a sustentabilidade ambiental, considerando o uso intensivo de água e os impactos associados aos efluentes. A atuação concentra-se na redução do consumo, no tratamento adequado de efluentes e na implementação de iniciativas voltadas à eficiência hídrica.

A gestão é estruturada na modernização da infraestrutura, operação de estações de tratamento e sistemas de monitoramento contínuo. O desempenho é acompanhado por indicadores como consumo específico, qualidade de efluentes e índice de reaproveitamento, que orientam a gestão de riscos, a eficiência operacional e a melhoria contínua.

2-10 – NOMEAÇÃO E SELEÇÃO PARA O MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA

O processo de nomeação e seleção para o Conselho de Administração da Hapvida e seus comitês de assessoramento observa as diretrizes estabelecidas na Política de Indicação de Membros do Conselho de Administração, Diretoria Estatutária e Comitês, assegurando alinhamento às necessidades estratégicas da Companhia.

A seleção considera critérios técnicos e profissionais, incluindo experiência, qualificação, conhecimento setorial, reputação ilibada e diversidade de competências, buscando assegurar uma composição compatível com os desafios estratégicos e as necessidades de governança da Companhia.

Como parte do processo, os candidatos são submetidos a avaliações relacionadas aos requisitos de elegibilidade e integridade previstos nas políticas corporativas, reforçando a aderência aos padrões éticos e regulatórios. Esse modelo contribui para a composição de um Conselho qualificado e alinhado às melhores práticas de governança corporativa.

2-12 – PAPEL DESEMPENHADO PELO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA NA SUPERVISÃO DA GESTÃO DOS IMPACTOS

O Conselho de Administração da Hapvida exerce papel ativo na supervisão da gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais, atuando na definição, aprovação e monitoramento das diretrizes estratégicas, políticas e objetivos de sustentabilidade. A Diretoria Executiva é responsável pela implementação operacional dessas diretrizes, assegurando sua integração à estratégia de negócio e à gestão de riscos.

A supervisão é realizada por meio de processos estruturados que incluem o monitoramento de indicadores econômicos, ambientais e sociais, abrangendo temas como gestão de resíduos, emissões e desempenho assistencial. Os resultados são avaliados de forma integrada à gestão corporativa de riscos e à tomada de decisão estratégica.

O engajamento com *stakeholders* subsidia a identificação de riscos e oportunidades, com seus resultados incorporados aos processos de gestão e planejamento. A eficácia das práticas adotadas e o desempenho nos temas materiais são avaliados periodicamente pelo Conselho de Administração, com reporte trimestral, assegurando supervisão contínua e alinhamento à geração de valor sustentável.

2-16 – COMUNICAÇÃO DE PREOCUPAÇÕES CRUCIAIS

A Hapvida possui mecanismos formais para garantir que preocupações cruciais relacionadas aos impactos da organização sejam devidamente comunicadas ao seu mais alto órgão de governança. O fluxo de comunicação ocorre através dos seguintes canais e processos:

- **Comitês de assessoramento:** reportes periódicos feitos pelos comitês estatutários (como o Comitê Estatutário de ASG e o Comitê Estatutário de Auditoria, Riscos, Controles Internos e Compliance) ao Conselho de Administração.
- **Auditorias:** apresentação de resultados de auditorias internas e externas que identifiquem riscos ou falhas críticas.
- **Canal de Ética:** fluxo de denúncias e preocupações levantadas por colaboradores e partes interessadas que, dependendo da gravidade, são escaladas à alta administração.
- **Apresentações executivas:** atualizações recorrentes da Diretoria Executiva sobre temas legais, regulatórios e de gestão de riscos.

Durante o período de relato de 2025, os temas foram levados ao Conselho de Administração conforme as prerrogativas estatutárias da Companhia.

2-25 – PROCESSOS PARA REPARAR IMPACTOS NEGATIVOS

A Hapvida utiliza o Canal de Denúncias como o seu principal mecanismo para a identificação e abordagem de queixas relativas a impactos negativos causados ou contribuídos pela organização. Esse recurso é gerido por uma equipe interna especializada, operando de forma ininterrupta, 24 horas por dia e sete dias por semana, com atendimento disponível em língua portuguesa para todos os seus públicos de interesse. O acompanhamento da eficácia do mecanismo de queixas é realizado através da medição do grau de satisfação dos utilizadores e da análise dos processos de reparação conduzidos pela equipe responsável pelo canal.

2-26 – MECANISMOS PARA ACONSELHAMENTO E APRESENTAÇÃO DE PREOCUPAÇÕES

A Hapvida disponibiliza mecanismos estruturados para orientar condutas e receber relatos de preocupações ou possíveis violações, reforçando sua cultura de ética e integridade. A Companhia promove o aconselhamento por meio de plataformas de capacitação, com treinamentos e *e-learning* sobre o Código de Conduta; manuais e documentação, que detalham diretrizes e comportamentos esperados; e canais de suporte técnico, que permitem a consulta direta às áreas de Integridade e Compliance. Para a apresentação de preocupações, oferece mecanismos seguros como o Canal de Denúncias independente, disponível 24 horas com garantia de anonimato e não retaliação; fluxo de escalonamento, que assegura o encaminhamento de temas críticos à alta administração; e linhas de atendimento específicas para registro de ocorrências. Esses instrumentos são monitorados quanto ao volume, natureza e tratamento das demandas, garantindo efetividade, transparência e aprimoramento contínuo dos processos de governança.

HC-DY-230A.2 – POLÍTICAS E PRÁTICAS PARA PROTEGER OS CLIENTES, INFORMAÇÕES DE SAÚDE E OUTRAS INFORMAÇÕES PESSOAIS

A Hapvida atingiu, em 2025, a marca de 100% de digitalização de seus atendimentos, com a implementação total de Registros Eletrônicos de Saúde (EHR, na sigla em inglês) em todas as suas consultas e procedimentos hospitalares. Fruto da consolidada integração sistêmica entre Hapvida e NotreDame Intermédica, essa cobertura assegura a interoperabilidade de dados e a continuidade do cuidado, otimizando a jornada do paciente e garantindo elevados padrões de segurança e privacidade das informações. A adoção plena dessas tecnologias reforça o compromisso da organização com a eficiência clínica e a proteção rigorosa dos dados sensíveis em conformidade com as melhores práticas do setor.

Sumário de conteúdo GRI

Declaração de uso

A Hapvida Participações e Investimentos S.A. relatou as informações citadas neste sumário de conteúdo GRI para o período 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025 com base nas Normas GRI.

GRI 1 usada

GRI 1: Fundamentos 2021

NORMA GRI

CONTEÚDO

LOCALIZAÇÃO

ODS

CONTEÚDOS GERAIS

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	88	
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	5	
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	5	
	2-4 Reformulações de informações	58, 59, 61, 62, 69	
	2-5 Verificação externa	123	
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	15, 41	
	2-7 Empregados	58	8, 10
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	58, 59	8
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	88	5, 16
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	111	5, 16
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	88, 89	16
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	111	16

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS	
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	32		
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	5		
	2-15 Conflitos de interesses	88, 90	16	
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	111		
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	88		
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	88		
	2-19 Políticas de remuneração	88		
	2-20 Processo para determinação da remuneração	88, 90		
	2-21 Proporção da remuneração total anual	Informação não divulgada. A Companhia não divulga a proporção da remuneração total anual por se tratar de informação estratégica e sujeita a regras de confidencialidade.		
	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	6, 8		
	2-23 Compromissos de política	95, 96, 97	16	
	2-24 Incorporação de compromissos de política	95, 96		
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	112		
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	97, 112	16	
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	Indicador em consolidação interna, sujeito à padronização dos critérios de significância e validação jurídica.		
2-28 Participação em associações	88, 93			
2-29 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	39			
2-30 Acordos de negociação coletiva	100% dos empregados da Hapvida são cobertos por acordos de negociação coletiva.		8	

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
TEMAS MATERIAIS			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	33	
	3-2 Lista de temas materiais	33	
Qualidade do atendimento e satisfação do cliente e beneficiário			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	26, 109	
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	105	8, 9
Acesso à saúde			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	37, 109	
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	37, 107	5, 9, 11
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	33, 107	1, 3, 8
Saúde e bem-estar			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	67, 109	
GRI 401: Emprego 2016	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	67, 69	3, 5, 8
	401-3 Licença-maternidade/paternidade	67, 69	5, 8
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	67	8
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de risco e investigação de incidentes	67, 72	8

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS	
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-3 Serviços de saúde do trabalho	67, 68	8	
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	67, 68	8, 16	
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	67, 68	9	
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	67, 68	3	
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	67, 68	8	
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	67, 70	8	
	403-9 Acidentes de trabalho	67, 71	3, 8, 16	
	403-10 Doenças profissionais	No período de relato, a Companhia não registrou óbitos ou casos de doenças profissionais de comunicação obrigatória, tanto para empregados próprios quanto para terceiros.	3, 8, 16	
	GRI 410: Práticas de segurança 2016	410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	72	16
	Cibersegurança e privacidade de dados			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	85, 109		
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	94	16	
Gestão da cadeia de suprimentos				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	109		

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
GRI 204: Práticas de compras 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	A proporção de gastos com fornecedores locais atingiu 68% do orçamento total de compras da organização. Para o relato deste indicador, a Companhia define o termo "local" com base na região geográfica em que as suas unidades estão inseridas. A abrangência dos dados considera como unidades operacionais importantes a totalidade das unidades que integram a estrutura da organização.	8
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	41	
	308-2 Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	41	
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	41	5, 8, 16
	414-2 Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	41	5, 8, 16
Gestão da energia			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	45, 48, 110	
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	48	7, 8, 12, 13
	302-3 Intensidade energética	A instituição não possui métricas de intensidade energéticas definidas até este ciclo de relato.	7, 8, 12, 13
	302-4 Redução do consumo de energia	48	7, 8, 12, 13
Ética, integridade e compliance			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	94, 110	

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	99	16
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	99	16
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não houve casos de corrupção identificados ou confirmados para o período de relato. Em função da inexistência de casos, não houve aplicação de medidas corretivas.	16
Diversidade, equidade e inclusão			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	73, 110	
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	73, 74, 75, 76	5, 8
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	73, 76	5, 8, 10
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	A Hapvida Notredame Intermédica registrou 133 casos de discriminação em 2025, sendo 36 confirmados, 67 não confirmados e 30 em andamento. Todos os casos foram analisados e resolvidos por meio de medidas que incluíram demissões, advertências e ações educativas de letramento em diversidade na Universidade Corporativa. O monitoramento é realizado via Canal de Denúncias com suporte de trilhas de formação e <i>webinars</i> focados em inclusão.	5, 8
Inovação, pesquisa e tecnologia			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	82, 83, 110	
Mudanças climáticas			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	52, 110	

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	52, 53	3, 12, 13, 14, 15
	305-2 Emissões indiretas (escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	52, 53	3, 12, 13, 14, 15
	305-3 Outras emissões indiretas (escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	52, 53	3, 12, 13, 14, 15
GRI 305: Emissões 2016	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	A organização não possui uma métrica definida para acompanhamento da intensidade de emissões.	13, 14, 15
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	53	13, 14, 15
Atração, desenvolvimento e retenção dos colaboradores			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	57, 60, 110	
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	60, 61, 62	4, 5, 8, 10
	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	65	4, 5, 8, 10
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	63, 64	8
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	60, 66	5, 8, 10
	Saúde preventiva		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	38	
Gestão de água e efluentes			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	45, 46	

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
GRI 303: Água e efluentes 2018	303-1 Interação com a água como um recurso compartilhado	46	6, 12
	303-2 Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	46, 47	6
	303-3 Captação de água	46	6
	303-4 Descarte de água	46	6
	303-5 Consumo de água	46	6
Indicadores complementares			
GRI 306: Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativo relacionados a resíduos	49	3, 6, 11, 12
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	49	3, 6, 8, 11, 12
	306-3 Resíduos gerados	49, 50	3, 6, 11, 12
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	49, 51	3, 11, 12
	306-5 Resíduos destinados para disposição final	49, 51	3, 6, 11, 12, 15

Sumário de conteúdo SASB

CÓDIGO	MÉTRICA	LOCALIZAÇÃO
Métricas de atividades		
HC-DY-000.A	Número de instalações e número de leitos	17
HC-DY-000.B	Número de internações e número de consultas ambulatoriais	21
Gestão de energia		
HC-DY-130a.1	Total de energia consumida (Gigajoules[GJ]), Percentual de energia do <i>grid</i> (%) e Percentual de energia renovável (%)	48
Gestão de resíduos		
HC-DY-150a.1	Quantidade total de resíduos hospitalares, percentual incinerado, reciclado e depositado em aterro	49, 50
HC-DY-150a.2	Quantidade total de resíduos farmacêuticos perigosos e não perigosos, percentual incinerado, reciclado e depositado em aterro	49, 50
Privacidade do paciente e gestão do Registro Eletrônico de Saúde¹		
HC-DY-230a.2	Políticas e práticas para proteger os clientes, informações de saúde protegidas e outras informações de identificação pessoal	85, 112

1. O indicador HC-DY-230a.1 foi descontinuado pelo ISSB na revisão de dezembro de 2023 da norma Health Care Delivery. A métrica foi removida no âmbito do projeto de Aplicabilidade Internacional das Normas SASB para eliminar critérios regulatórios específicos dos EUA, garantindo a neutralidade jurisdicional e o alinhamento do relato aos padrões globais da Fundação IFRS a partir de 2025

CÓDIGO	MÉTRICA	LOCALIZAÇÃO
HC-DY-230a.3	(1) Número de violações de dados, (2) porcentagem envolvendo (a) informações de identificação pessoal e (b) informações de saúde protegidas, (3) número de clientes afetados em cada categoria, (a) informações de identificação pessoal e (b) informações de saúde protegidas	Não houve caso de vazamento relevante de dados no ano de 2025.
HC-DY-230a.4	Valor total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais associado à segurança e privacidade de dados	Como não houve caso de vazamento relevante de dados no ano de 2025, também não houve perdas monetárias decorrentes de processos judiciais associado à segurança e privacidade de dados.
Acesso para pacientes de baixa renda		
HC-DY-240a.1	Discussão da estratégia para gerenciar o <i>mix</i> de <i>status</i> de seguro do paciente	37
Qualidade dos cuidados e satisfação do paciente		
HC-DY-250a.3	Pontuação de Condição Adquirida no Hospital	26, 28
Saúde e segurança do trabalhador		
HC-DY-320a.1	Taxa total de incidentes registráveis/graves para (a) funcionários diretos e (b) funcionários contratados.	68, 72
Recrutamento, desenvolvimento e retenção de empregados		
HC-DY-330a.1	(1) Índice de rotatividade voluntária e (2) involuntária para: (a) médicos, (b) profissionais de saúde não médicos, e (c) todos os outros empregados	60, 61
HC-DY-330a.2	Descrição dos processos de recrutamento e retenção de talentos para profissionais de saúde	60

Asseguração independente

GRI 2-5



DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE
Conformity Declaration

ASSEGURAÇÃO INDEPENDENTE

Nº 589.007/26

Aos membros da Alta Gerência e demais partes interessadas, esta Declaração de Asseguração documenta que a ABNT realizou atividades de asseguração independente de acordo com os padrões e princípios da Global Reporting Initiative (GRI) e PE-493 – Procedimento para Verificação de Relatório de Sustentabilidade GRI da:

HAPVIDA PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS S.A.
CNPJ: 05.197.443/0001-38

Objeto da Declaração:

O Relatório de Sustentabilidade referente à prestação de contas do período de 1º de janeiro até 31 de dezembro de 2025.

Equipe Verificadora:

Bruno Freitas de Souza Placido – Verificador Líder

Nível de Confiança Adotado:

Limitado

Introdução:

A HAPVIDA PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS foi responsável pela elaboração do Relatório de Sustentabilidade, incluindo a coleta de dados e informações referentes às dimensões ambiental, social e de governança.

À ABNT coube realizar a verificação das evidências e da estrutura do relatório em relação aos princípios e requisitos aplicáveis definidos pelas normas da GRI 2021.

As informações publicadas no relatório são de inteira responsabilidade da administração da HAPVIDA PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS.

Metodologia:

A verificação se iniciou com a análise da versão preliminar do relatório, bem como do estudo de materialidade realizado pela organização. Foram avaliados os pilares centrais

Declaração de Conformidade válida somente acompanhada das páginas de 1 a 3

ABNT Associação Brasileira de Normas Técnicas
Av. Treze de Maio, 13 – 28º Andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20031-901
Rua Conselheiro Nebras, 1.131 – Campos Eliseos – São Paulo – SP – CEP 01203-002

1-3



DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE
Conformity Declaration

do relatório – Governança, Social e Ambiental – com foco nos tópicos materiais definidos, os quais serviram de base para a seleção dos indicadores auditados.

As entrevistas com as equipes responsáveis, a análise dos dados e documentos comprobatórios, bem como o cruzamento com os critérios técnicos da GRI, permitiram avaliar o cumprimento dos requisitos exigidos para um relato “Em Conformidade com as Normas GRI”, ou seja, com atendimento e descrição dos 9 requisitos GRI

1. Aplicação dos princípios de relato;
2. Relato dos conteúdos da Norma GRI 2: Conteúdos Gerais 2021;
3. Definição de temas materiais (com base em matriz de materialidade de 2025);
4. Relato dos conteúdos da Norma GRI 3: Temas Materiais 2021;
5. Relato de conteúdos das Normas Temáticas GRI relevantes para cada tema material;
6. Apresentação de motivos para omissões;
7. Inclusão de sumário de conteúdo GRI;
8. Apresentação de declaração de uso da GRI;
9. Comunicação à GRI.

Declaração de Independência e Imparcialidade:

A ABNT é uma empresa de avaliação da conformidade independente que adota princípios e procedimentos internacionais que garantem o rigor técnico, a confiabilidade, a independência e a imparcialidade dos serviços prestados.

Declaramos que foi feita a avaliação de qualquer conflito de interesse entre a ABNT, sua equipe e a HAPVIDA PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS que impedisse a realização do serviço.

A equipe que conduziu esta asseguração para a HAPVIDA PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS possui amplo conhecimento em verificação de informações e sistemas que envolvem temas ambientais, sociais, de saúde, segurança e ética, o que aliado à experiência nessas áreas, nos permite um claro entendimento sobre a apresentação e verificação de boas práticas de responsabilidade corporativa.

Parecer sobre o relatório de sustentabilidade:

1- Foi realizado um amplo estudo de materialidade para possibilitar a identificação dos temas materiais. Foram identificados inicialmente os stakeholders envolvidos nas atividades e relações de negócio da HAPVIDA PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS. Foi aplicada uma pesquisa junto a esses stakeholders, para mapeamento dos temas materiais. Foram identificados os seguintes temas materiais: Qualidade do atendimento e satisfação do cliente; Acesso à saúde; Inovação, pesquisa e tecnologia; Saúde Preventiva; Gestão da Cadeia de Suprimentos; Saúde e bem-estar; Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores; Cibersegurança e privacidade de dados;

Declaração de Conformidade válida somente acompanhada das páginas de 1 a 3

ABNT Associação Brasileira de Normas Técnicas
Av. Treze de Maio, 13 – 28º Andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20031-901
Rua Conselheiro Nebras, 1.131 – Campos Eliseos – São Paulo – SP – CEP 01203-002

2-3



DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE
Conformity Declaration

Gestão de energia; Gestão de águas e efluentes; Ética, integridade e compliance; Diversidade, equidade e inclusão; Mudanças climáticas. Esses temas materiais foram relacionados aos temas prioritários da organização, que serviram de base para a organização do relatório, tornando-o de fácil interpretação e facilitando a rastreabilidade dos temas materiais na estrutura do relatório.

3- O Relatório de Sustentabilidade da organização deixa claro os seus aspectos relacionados à sustentabilidade ambiental, social e de governança e como a organização lida com eles, nos seus processos operacionais, de gestão e de relacionamento institucional e com a sociedade. Por exemplo, são apontados processos de inovação e engajamento do público interno, demonstrando o compromisso da organização com suas políticas.

4- Ao longo da Verificação foi avaliado o atendimento aos requisitos dos padrões e princípios do GRI, sendo que foram apontadas correções e oportunidades de melhoria relacionadas aos dados reportados. Tais oportunidades de melhoria e correções foram prontamente tratadas pela organização.

Conclusão:

Após realizados todos os procedimentos de verificação, nada foi identificado que pudesse indicar que as informações contidas no Relatório de sustentabilidade não sejam consistentes e confiáveis. Da mesma forma, nada foi encontrado que aponte para o fato de que a HAPVIDA PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS não tenha estabelecido sistemas adequados de coleta, compilação e análise de dados quantitativos e qualitativos, utilizados na elaboração do Relatório de Sustentabilidade e que relatório não atenda aos Princípios para definição de conteúdo e qualidade do padrão GRI para relatórios de sustentabilidade.

Rio de Janeiro, 30 de junho de 2026.

Guy Advocat
Gerente de Certificação de Sistemas

Esta declaração de verificação é suportada por contrato de atendimento à norma e procedimentos da ABNT e é válida somente com a assinatura do Gerente de Certificação de Sistemas. Sua validade pode ser confirmada no seguinte endereço eletrônico: www.abnt.org.br. (CNPJ: 33.402.892/0001-06 – Tel.: (21) 3974-2300).

Declaração de Conformidade válida somente acompanhada das páginas de 1 a 3

ABNT Associação Brasileira de Normas Técnicas
Av. Treze de Maio, 13 – 28º Andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20031-901
Rua Conselheiro Nebras, 1.131 – Campos Eliseos – São Paulo – SP – CEP 01203-002

3-3



Créditos

COORDENAÇÃO GERAL

Sustentabilidade Hapvida

EQUIPE HAPVIDA

Dante Alaimo, Felipe Araújo, Flávio Freire

Materialidade

Grupo Report

Consultoria, gestão de projetos, conteúdo e design

Grupo Report

Coleta de indicadores

Grupo Report (Central Report)

Equipe Report

Beatriz Miranda, Daniel Thurler, Fabio Nienow,
Ligia Feliciano, Naná Prado, Rubem Hojo,
Ully Cabral, Vera Ligia Rangel

Revisão ortográfica e gramatical

Fábio Valverde

Asseguração

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

