

Relatório de
Sustentabilidade

2020

Sumário



	27	54
	28	57
	29	57
	30	58
	32	59
	32	60
	33	
		63
		64
	35	64
	36	65
	40	66
	41	
	42	
	43	
7		
9		
11		
12		
14		
15		
16		
17		
19		
21		
23		
24		
25		
	46	
	47	
	52	



Este relatório é um PDF interativo melhor visualizado no Adobe Acrobat ou aberto diretamente nos navegadores Chrome ou Safari. As funções interativas e de navegação podem não funcionar em alguns visualizadores ou em dispositivos móveis.

Mensagem da Administração

GRI 102-14

O ano de 2020 foi um dos mais desafiadores da história, com a pandemia global da covid-19, que assolou o Brasil e o mundo de forma repentina e intensa, colocando a comunidade internacional diante de uma crise sanitária sem precedentes. Como um dos maiores sistemas de saúde do país, desempenhamos um papel social fundamental no enfrentamento à pandemia. Não poupamos recursos e esforços para preservar vidas, famílias e histórias, buscando proporcionar, mesmo nos casos mais difíceis, todo o conforto e acolhimento possível.

Redimensionamos nossa rede de atendimento, abrimos centenas de novos leitos. Em um momento no qual o desemprego se tornou uma preocupação paralela em nossas cidades, contratamos cerca de 12 mil profissionais para trabalhar no combate à pandemia. Ao todo, foram investidos R\$127,2 milhões em pessoal, medicamentos, materiais e serviços de terceiros.

Estendemos as ações solidárias às comunidades nas quais estamos inseridos. Por meio da Fundação Ana Lima, reforçamos o atendimento aos grupos com alta vulnerabilidade, com doação de refeições, remédios, materiais de higiene e outros itens essenciais. Compreendendo o delicado contexto socioeconômico que toda essa situação causava, seguramos, inicialmente de forma voluntária, os reajustes previstos para nossos planos, a fim de minimizar o impacto sobre os beneficiários.

A urgência imposta pela pandemia acelerou avanços no sentido de ampliar o acesso à saúde de nossa população. Exemplo disso foi a adoção da telemedicina para a triagem dos pacientes com suspeita de covid-19, por meio de uma ferramenta inovadora desenvolvida internamente, que permitiu elevar o nível de segurança dos atendimentos, reduzindo o risco de exposição de pacientes e profissionais da saúde – sem prejudicar a qualidade e a relação humanizada que nos caracteriza. Em 2020, foram realizadas 322 mil consultas nesta modalidade.

Ao longo do ano, cuidamos dos nossos beneficiários e continuamos firmes na missão de estender atendimento a diferentes regiões do Brasil. Assim, no segundo semestre de 2020, retomamos o plano de expansão via aquisições, com foco em ativos que permitem entrada em novas regiões, além de aumentar a verticalização das atividades. Foram oito novas transações, concentradas nas regiões Sudeste e Centro-Oeste: os Grupo São José e Santa Filomena, em São Paulo, a operadora Premium Saúde, em Minas Gerais e Distrito Federal, o Grupo Promed, também de Minas Gerais, e o Hospital Nossa Senhora Aparecida, junto a carteiras de clientes das operadoras Samedh e Plamheg, em Goiás. Em paralelo, adotamos novos arranjos de contratação, com o arrendamento de dois hospitais, um em São Paulo e outro em Minas Gerais.

Os investimentos na estrutura física de nossas

unidades totalizaram mais de R\$ 233 milhões, com 235 mil metros quadrados de áreas construídas ou reformadas. Encerramos o ano com 464 unidades assistenciais – entre hospitais, prontos atendimentos, clínicas e unidades de diagnóstico. Chegamos, ao final de 2020, à impressionante marca de 6,7 milhões de clientes em planos médicos e odontológicos.

Os resultados financeiros também foram expressivos. A receita líquida alcançou R\$ 8,5 bilhões, crescimento de 51,8% em relação ao ano anterior. Nosso EBITDA registrou alta ainda maior, de 63,8%, atingindo R\$ 2,0 bilhões, com margem de 23,6%. O lucro líquido ex-mais valia, por sua vez, foi de R\$ 1,3 bilhão. Nesse contexto, nossas ações na bolsa de valores brasileira (B3) valorizaram 22% ao mesmo tempo em que o índice Ibovespa, em um período marcado por grandes oscilações no mercado financeiro, apresentou desempenho de 3%. E, para que nossas ações acompanhem a estratégia de acessibilidade que norteia nosso negócio, realizamos uma operação de desdobramento que transformou cada ação da companhia em cinco.

Para suportar o crescimento, nossa estrutura de gestão passou por mudanças importantes, evoluindo na direção das melhores práticas. Como reflexo de nosso compromisso com o tema, criamos a Vice-Presidência de Gente, Gestão e Diversidade, com o objetivo de tornar o Hapvida cada vez mais inclusivo, combater qualquer forma

de discriminação e propiciar oportunidades iguais para todos e todas. Fortalecemos, assim, nosso Jeito de Ser Hapvida, com um olhar ainda mais humano para nosso time e nossos clientes, atendendo de forma acolhedora toda a diversidade inserida nesse ecossistema.

Trabalhamos intensamente, ao longo do ano, na reestruturação de nossos mecanismos de governança, criando as áreas de auditoria interna, gestão de riscos e compliance. Todas passam a atuar de forma independente, com equipe e sistemas dedicados, para garantir a integridade dos processos em todas as regiões onde atuamos. Nesse movimento, também aperfeiçoamos a governança da sustentabilidade, com a inclusão do tema no Comitê de Assessoramento ao Conselho de Administração que tratava de governança e pessoas – agora denominado Comitê de Governança, Gente e Sustentabilidade. E a Diretoria de Relações com Investidores agregou a responsabilidade por gerir o tema, dando início à composição de uma equipe especializada.

Nessa jornada, começamos a desenhar nosso plano estratégico de sustentabilidade, a ser executado a partir de 2021. Como resultado deste esforço definiremos os eixos e temas a serem priorizados pela Companhia, nas esferas ambiental, social e de governança, com base nos desafios identificados e também nas fortalezas construídas ao longo de nossa história.

Estamos conscientes de que nosso principal compromisso com a sustentabilidade integra nosso propósito: “assegurar acesso à saúde de qualidade para a nossa gente”. Trabalhamos diariamente a favor de um mundo mais sustentável, inclusivo e justo para “garantir vidas plenas e prósperas, em harmonia com a

natureza”, conforme propõe a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, da Organização das Nações Unidas (ONU). Acreditamos, fortemente, que plenitude e prosperidade só são possíveis em uma sociedade saudável.

Fechamos o ano preparando um movimento estratégico transformacional: a consolidação com o Grupo Notre Dame Intermédica (GNDI), que junto ao Sistema Hapvida, lidera o mercado de saúde suplementar no Brasil. A sinergia dos negócios trará uma série de possibilidades tanto para otimização de custos quanto para eficiência operacional, ampliando a capilaridade do atendimento e beneficiando quem mais importa: nossos clientes.

Em meio a um dos momentos mais complexos vivenciados por nossa sociedade, ter a segurança de um plano de saúde passou a ser um dos maiores desejos da população brasileira. Infelizmente, 75,5% das pessoas no país não têm acesso, ainda, à saúde suplementar. Esse é o desafio que nos torna incansáveis na busca por atender a um número cada vez maior de pessoas, com qualidade e eficiência.

Mantemos a esperança de compartilhar, em nosso próximo Relatório de Sustentabilidade, a alegria de termos superado essa crise sanitária global. Ainda que não saibamos como chegamos a um problema dessa dimensão, uma certeza nos guia: seremos parte da solução. Por isso, gostaria de expressar a minha eterna gratidão a cada pessoa de nossa equipe, que, com coragem e solidariedade, jamais desistiu do combate. É uma honra fazer parte desse time, formado por mais de 35 mil profissionais incansáveis. Juntos, estamos fazendo história.



Jorge Pinheiro Koren de Lima
Diretor-Presidente

Destques Hapvida 2020

6,7 milhões de beneficiários atendidos por planos de saúde e odontológicos.

3,8 mil fornecedores de bens e serviços na cadeia de valor.

Lançamento de **plataforma própria de telemedicina.**

R\$8,5 bilhões de Receita Operacional Líquida, alta de 51,8% quando comparada ao ano anterior.

Primeira e única operadora de saúde suplementar do Brasil a divulgar boletins diários com dados e informações atualizadas sobre a pandemia.

Ampliação da rede de atendimento por meio da aquisição de operadoras de saúde verticalizadas, bem como da compra e do arrendamento de hospitais nas regiões Centro-Oeste e Sudeste.

Cerca de **R\$230 milhões** investidos na rede própria (construções, reformas e obras).

Criação da **Vice-Presidência Digital e Inovação** e da **Vice-Presidência de Gente, Gestão e Diversidade.**

R\$8,7 milhões investidos em **projetos de responsabilidade socioambiental.**

35,5 mil colaboradores diretos, incremento de 59% em relação a 2019.

Inauguração do Núcleo Técnico Operacional (NTO), polo de medicina diagnóstica com gestão inteligente, em parceria com a Roche Diagnostics, em Recife (PE).

Divulgação da nova marca corporativa com novo propósito, posicionamento e valores.

Lançamento da plataforma de gestão médica Octopus, que em 2020 foi responsável pelo processamento da maior parte das pré-autorizações de procedimentos médicos.

142,1 mil horas de capacitação e treinamentos realizadas.

Nosso **negócio**



Quem somos

GRI 102-2; 102-3

O Sistema Hapvida, fundado em 1979 na cidade de Fortaleza (CE) – localização da sede –, é atualmente um dos maiores grupos privados de saúde e odontologia do país em número de beneficiários, com cerca de 6,7 milhões de clientes em todas as regiões do Brasil.

Depois do movimento vivenciado pela Companhia em 2019 – período de expansão acelerada a partir da aquisição de grandes operadoras de saúde nacionais – o ano de 2020 foi marcado pelos constantes investimentos em infraestrutura e compras de equipamentos, materiais e medicamentos para o enfrentamento da pandemia da covid-19.

Onde estamos

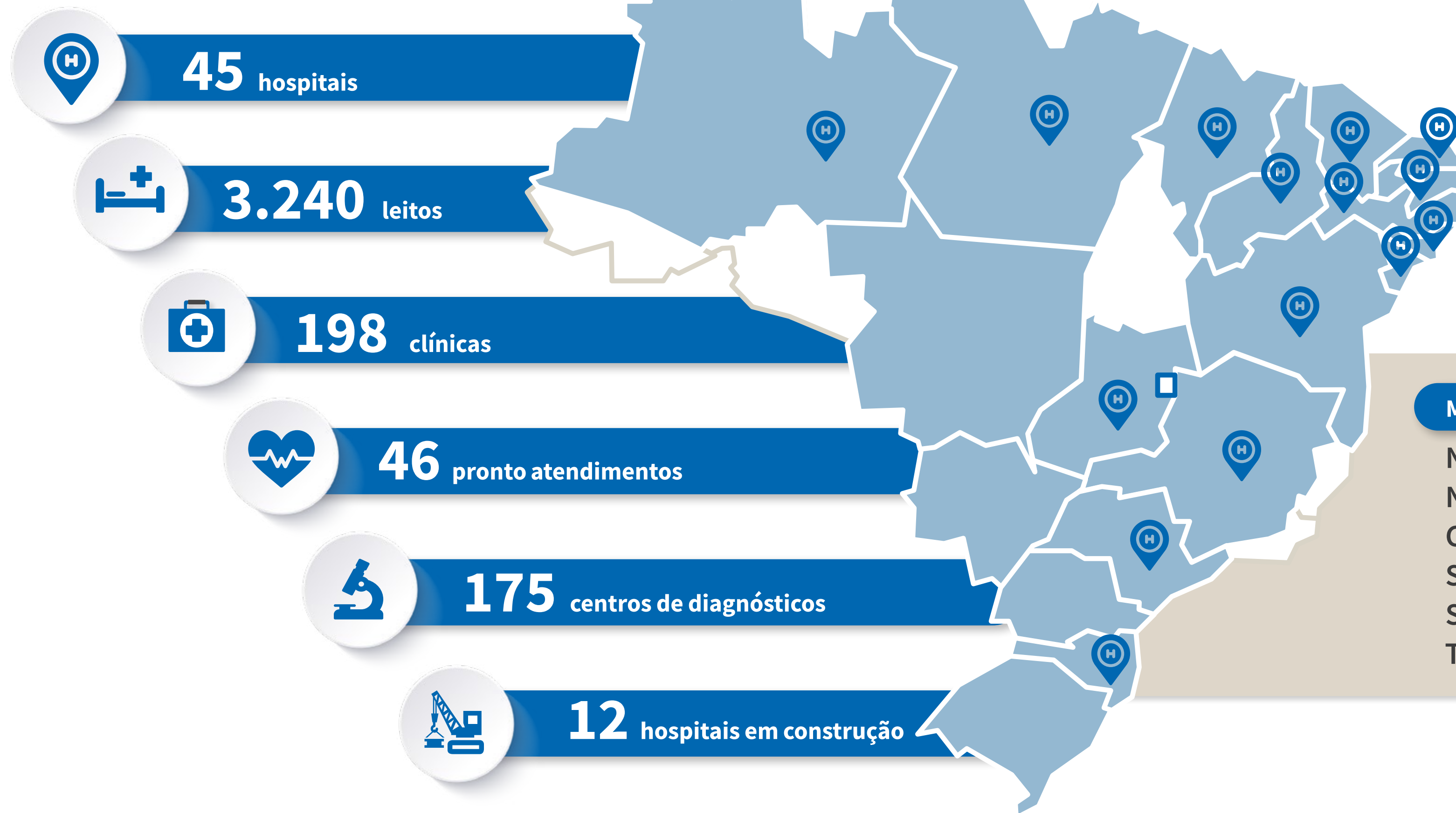
(em 31/12/2020)

GRI 102-4; 102-6; 102-7

REGIÃO	HOSPITAIS	PA'S	CLÍNICAS	CENTROS DE DIAGNÓSTICO	TOTAL
Norte	6	3	15	16	40
Nordeste	23	15	77	72	187
Centro-Oeste	4	5	32	20	61
Sudeste	11	23	72	65	171
Sul	1	0	2	2	5
Total	45	46	198	175	464



Estrutura assistencial (em 31/12/2020)



Market share por região	
Norte	25,3%
Nordeste	29,9%
Centro-Oeste	13,2%
Sudeste	2,9%
Sul	0,8%
Total Brasil	7,9%

Enfrentamento à pandemia

Desde os primeiros casos diagnosticados da pandemia no Brasil, o Hapvida passou a desenvolver diversas ações preventivas e paliativas para o enfrentamento da ovid-19 em sua rede. Essas ações, coordenadas por uma Comissão de Crise multidisciplinar, incluíram investimentos, realocação de suprimentos e equipes, desenvolvimento de novos protocolos, avaliação sistemática das medidas necessárias para oferecer a assistência mais adequada em cada cenário. Além disso, foi estabelecido um call center específico para a pandemia com médicos e enfermeiros e um chatbot 24 horas, dando todo o suporte aos beneficiários do Hapvida. A Companhia possui hospitais, pronto atendimentos, clínicas e centros de diagnósticos por imagem e coleta laboratorial. Toda essa infraestrutura atende às demandas dos beneficiários dos planos de saúde inteligentes da Companhia.



Enfrentamento à pandemia



Investimento de R\$ 127 milhões em pessoal, medicamentos, materiais e serviços de terceiros.

322 mil teleconsultas e chatbot.

Contratação de 12.180 profissionais para reforço durante a pandemia.

Envio de profissionais e insumos para regiões mais afetadas, por meio de aeronaves fretadas.

Lançamento da plataforma de telemedicina desenvolvido por equipe interna.

Acompanhamento diário do cenário e dos riscos, pela Comissão de Crise.

Divulgação do Hapvida News, boletim informativo diário publicado em nossas diferentes redes sociais, apresentando a evolução dos casos atendidos no Sistema Hapvida, como número de internações, casos confirmados e suspeitos, óbitos registrados.

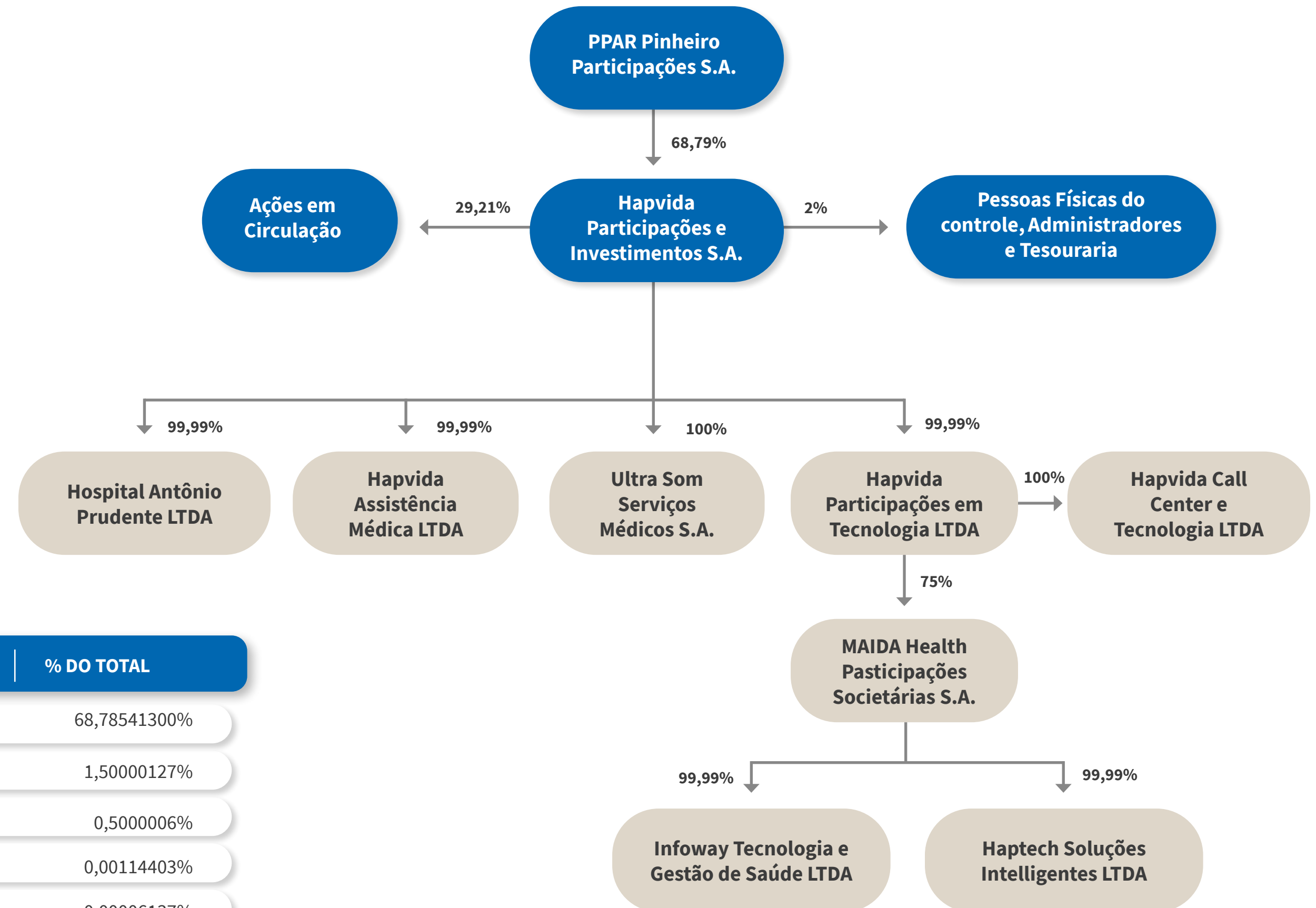
A Maida.Health, uma empresa Hapvida, lançou para todo o sistema de saúde brasileiro um software baseado em Inteligência Artificial que realiza triagem dos casos de pacientes suspeitos de covid-19, a partir de exames de imagens de raio-x e tomografia computadorizada de tórax.

Estrutura societária

GRI 102-1; 102-5

A Hapvida Participações e Investimentos S.A. é uma holding de capital aberto, com ações negociadas no segmento especial Novo Mercado na B3 desde 2018, sob o código HAPV3.

A Companhia encerrou o ano de 2020 com 3.714.929.530 ações, sendo 29,2% desse total correspondente a ações em circulação e 68,8% pertencentes ao seu acionista majoritário, PPAR Pinheiro Participações S.A.



Composição acionária (em 31/12/2020)

ACIONISTAS	AÇÕES ON	% DO TOTAL
PPAR Pinheiro Participações S.A.	2.555.329.620	68,78541300%
Pessoas Físicas do Controle	55.723.990	1,50000127%
Pessoas Físicas Relacionadas	18.574.650	0,5000006%
Conselheiros e Diretores	42.500	0,00114403%
Tesouraria	2.280	0,00006137%
Ações em Circulação	1.085.256.490	29,21338026%
TOTAL	3.714.929.530	100%

Aquisições

GRI 102-2; 102-10

Ancorado na verticalização, o modelo de negócio do Hapvida se diferencia do adotado pela maioria das operadoras de saúde no Brasil, com foco na capilaridade e no controle dos equipamentos e insumos essenciais à oferta de um atendimento de excelência aos beneficiários. Nesse sentido, em 2020 a Companhia deu continuidade ao movimento de expansão e consolidação, em especial, nas regiões Sudeste e Centro-Oeste, por meio da aquisição de organizações com ampla rede de atendimento já estabelecidas no mercado brasileiro de saúde privada.

A estratégia se reflete também nas aquisições realizadas no ano anterior e que passaram a ser consolidadas efetivamente em 2020, como a RN Saúde, integrada ao Sistema Hapvida em janeiro, e a Medical, de Limeira/SP, integrada em novembro. Adicionalmente, realizamos a reorganização e incorporação societária das três operadoras do Grupo América – a AME Planos de Saúde Ltda, a Promed Assistência Médica Ltda e a Jardim América Saúde Ltda, em setembro. A seguir, estão listadas as aquisições e acordos firmados ao longo do ano de 2020.



Centro-Oeste

Plamheg

Com 18 mil beneficiários na região de Anápolis e Goianésia (GO) e composta majoritariamente por planos coletivos corporativos (91%), a aquisição da carteira de beneficiários da Plamheg Plano de Assistência Médica e Hospitalar, de Goiás, constituiu mais um avanço na expansão da cobertura do Hapvida na região, onde já possui cerca de 220 mil beneficiários.

Samedh

Com valor de R\$ 20 milhões, a aquisição da carteira de beneficiários da Samedh, de Goiânia (GO), reforçou a participação da Companhia no Centro-Oeste. Para qualificar ainda mais o atendimento oferecido aos cerca de 18 mil beneficiários, deve ser iniciada, em 2021, a implantação de um hospital, um pronto atendimento, uma clínica e duas unidades de diagnóstico na região.

Sudeste

Grupo Promed

Maiores aquisição do ano, agregou ao Hapvida cerca de 270 mil beneficiários, em uma transação da ordem de R\$ 1,5 bilhão, marcando a entrada da Companhia em Belo Horizonte (MG). A aquisição inclui três hospitais com 255 leitos, entre eles o Vera Cruz, um dos mais tradicionais e reconhecidos do estado, além de sete clínicas de atendimento primário e um hospital-dia com 18 leitos. O Hapvida planeja aumentar a verticalização do grupo Promed, que na época do acordo era de apenas 5%.

Grupo São José

Em julho foi anunciada a compra por R\$ 320 milhões do Grupo São José Saúde, formado por hospitais e clínicas no Vale do Paraíba, em São Paulo. A negociação envolveu 100% do capital da operadora de saúde Clínica São José Saúde e da Clínica São José, além de 56% do capital do Pró-Infância SJC Hospital e do Pronto Socorro Pediátrico. Com atuação em municípios que somam cerca de 1,6 milhão de habitantes, o Grupo agrega aproximadamente 60 mil beneficiários.

Premium Saúde

Anunciada em novembro, a compra do grupo Premium Saúde, por R\$ 150 milhões, conta com uma carteira de cerca de 125 mil beneficiários de planos de saúde e 10 mil beneficiários de planos odontológicos. A carteira está concentrada majoritariamente na região metropolitana de Belo Horizonte (MG), Brasília (DF) e Montes Claros (MG).

Grupo Santa Filomena

Em setembro, foi celebrada a aquisição de 100% das ações do Grupo Santa Filomena: Filosanitas Saúde Ltda. (Filosanitas), Casa de Saúde e Maternidade Santa Filomena S.A. (Hospital Santa Filomena), Centro Médico Santa Filomena Ltda. e Centro de Diagnóstico por Imagem Santa Filomena Ltda. Com sede em Rio Claro (SP), a compra, acordada em R\$45 milhões, foi mais um importante passo para ampliar a capilaridade no Sudeste.

Maternidade Sinhá Junqueira

Também em setembro, o Hapvida divulgou o arrendamento, por R\$11 milhões, do Hospital Sinhá Junqueira, de Ribeirão Preto (SP), referência nacional e internacional nas áreas de Pediatria e Obstetrícia. Com 7,4 mil metros quadrados de área construída, a instituição oferece cerca de 100 leitos, além de pronto atendimento, centro cirúrgico, UTI neonatal e pediátrica, unidade de prematuros e berçários.

Grupo NotreDame Intermédica - GNDI

Logo no início de 2021, o Hapvida deu início ao processo de combinação de negócios com o Grupo NotreDame Intermédica (GNDI), duas empresas verticalizadas e com operações complementares. A transação, caso aprovada pelos órgãos reguladores, se dará através do pagamento aos acionistas da GNDI com novas ações a serem emitidas pelo Hapvida, além de uma parcela caixa. As duas empresas combinadas somavam um valor de mercado de cerca de R\$ 110 bilhões à época do anúncio.

O Hapvida e a Intermédica têm geografias complementares e sua união viabilizará a criação da única empresa com rede própria nacional, levando-os à posição de líderes no mercado brasileiro de convênios médicos.

Essa combinação é um importante passo para o aumento da capacidade de penetração em regiões e mercados antes pouco explorados e tem o potencial para reduzir a sinistralidade, aprimorar protocolos médicos com as melhores práticas das duas empresas e alavancar a rede própria com a oferta de novos produtos e serviços.

A consumação da operação, com expectativa de conclusão no primeiro semestre de 2022, está sujeita à verificação de condições suspensivas, incluindo a aprovação pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade) e pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Estratégia

GRI 102-16

Alinhada ao propósito de “assegurar acesso à saúde de qualidade para a nossa gente”, a estratégia do Sistema Hapvida tem foco na oferta de atendimento médico-odontológico altamente qualificado à população, com a maior capilaridade possível. Para tanto, desenvolve produtos e serviços com valores acessíveis e coberturas amplas, investindo fortemente em medicina preventiva, tecnologia e inovação.



Vantagens competitivas

GRI 103-1; 103-2; 103-3

Inovação

A Companhia tem na inovação não apenas uma vantagem competitiva, mas também um pilar para o crescimento sustentável. Nesse sentido, além do Comitê de Inovação e Transformação, que atua para o amadurecimento e a expansão de serviços e recursos tecnológicos, o Hapvida conta com uma healthtech própria: a Maida.Health.

Responsável por desenvolver soluções inovadoras, a Maida agrega precisão, agilidade em análises, predição de comportamento e robotização, contribuindo com tecnologia de forma transversal aos processos. Tais soluções permitem gestão com expertise, negociação de material de alto custo, atuação em pós-gestão de saúde e alto nível de automação de serviços e inteligência de dados.

Entre os projetos desenvolvidos pela Maida em 2020, destaque para a Octopus, plataforma de gestão médica inovadora, responsável pelo processamento e pré-autorização de procedimentos médicos. Aplicando recursos de Inteligência Artificial, a Octopus gera ganho de tempo e qualidade no atendimento, tanto para os médicos quanto para os pacientes.

Rede exclusiva e ampla

O Hapvida mantém uma rede própria que permite o controle integral e a análise em tempo real das operações, acompanhando a evolução do atendimento oferecido aos beneficiários. Assim, é possível concretizar o propósito da Companhia de assegurar o acesso à saúde de qualidade ao maior número de pessoas possível.

Nesse sentido, a distribuição das unidades entre diversos bairros, nas cidades em que o Hapvida está presente, facilita o acesso ao transporte público e o atendimento ao cliente. Nas capitais com maior dimensão geográfica, a Companhia prioriza a operação de unidades em regiões periféricas, a fim de evitar que seus beneficiários percorram longas distâncias em busca de assistência. As clínicas, unidades de diagnóstico por imagem e de pronto atendimento, bem como postos de coletas laboratoriais, também são estrategicamente localizados, para acolher os pacientes com qualidade e eficiência.

REDE PRÓPRIA DE HOSPITAIS, CLÍNICAS E DIAGNÓSTICOS

Serviços de qualidade, a custos eficientes, dentro de uma rede própria de atendimento, evitando desperdícios e fraudes.



MEDICINA PREVENTIVA E PREDITIVA

Cuidado por meio de programas de prevenção à saúde para garantir mais qualidade de vida e bem-estar.



PLATAFORMAS DIGITAIS PRÓPRIAS

Garantia do controle total das informações e o gerenciamento dos processos.



PROTOCOLOS PADRONIZADOS

Implantação de protocolos em unidades de emergência, padronizando a prestação de cuidados com o beneficiário.



LOCALIZAÇÃO ESTRATÉGICA

Distribuição inteligente das unidades de atendimento, com competitividade, a partir de uma robusta expansão geográfica.



Nossos produtos

GRI 102-2

Planos de assistência médica

O Hapvida oferece duas categorias de planos: individual/familiar e coletivo. Dentre os planos coletivos, os da modalidade corporativa, direcionados para empresas com, no mínimo, 100 colaboradores, são os mais representativos.

Uma equipe especializada de gestores comerciais é responsável pela relação com parceiros e representantes. Esses gestores têm metas de venda de planos individuais/ familiares, planos coletivos por adesão e planos corporativos para empresas, pois a experiência da Companhia mostra que há uma similaridade de perfil entre esses tipos de clientes.

Em complemento, a rede de vendedores Hapvida é formada por corretores e representantes comerciais. Com o objetivo de estimular as vendas nesse grupo, a Companhia adota uma política de certificação para os representantes com base em desempenho. Outra equipe tem como função captar novos clientes entre familiares, vizinhos e amigos de nossos atuais beneficiários a fim de estender o atendimento dentro de seu núcleo de relacionamento.

A fidelização fica a cargo, especialmente, da equipe de Relacionamento com o Cliente, que atua no pós-venda, atendendo às demandas dos beneficiários.



Planos odontológicos

A cobertura odontológica abrange todos os estados do país. Contudo, devido à menor complexidade dos procedimentos e ampla assistência de profissionais, o Hapvida opera de forma diferente: exclusivamente por rede credenciada, posicionamento que viabiliza uma cadeia de valor entre a Companhia, o beneficiário e os dentistas.

O credenciamento dos profissionais é realizado com base nas condições de suficiência da rede. Para auxiliar esse processo de forma inteligente, a companhia utiliza um software com tecnologia de georreferenciamento por meio do qual é possível identificar a disponibilidade de agenda dos dentistas frente à demanda dos beneficiários Hapvida.

Assim como na assistência médica, os planos odontológicos são comercializados por equipes focadas nas áreas de varejo e corporativo, por meio da atuação de corretores independentes e representantes comerciais, bem como por canais de venda alternativos conduzidos por parceiros.

Verticalização

A cultura do Hapvida valoriza a excelência operacional, o controle de custos, a inovação e, sobretudo, a qualidade assistencial. Os esforços na busca de novas soluções por meio de diversas iniciativas em curso têm por objetivo aumentar a eficiência das operações e melhorar a percepção do cliente em relação à qualidade dos serviços prestados.



Clique nos números para conhecer o modelo de verticalização



Verticalização em números

Dentro de um modelo de negócio verticalizado e integrado, a preocupação com a experiência do usuário começa desde a venda do plano até a realização de um procedimento de alta complexidade. Sendo assim, o Hapvida acompanha a jornada do cliente do início ao fim por meio de seu sistema, que permite a análise e o controle centralizado de todos os procedimentos.

Tempo de hospitalização (em dias)

MÊS	PERMANÊNCIA MÉDIA
Janeiro	3,41
Fevereiro	3,56
Março	3,86
Abril	4,66
Maio	4,93
Junho	4,72
Julho	7,26
Agosto	4,09
Setembro	3,84
Outubro	3,50
Novembro	3,50
Dezembro	3,54
Média Anual	3,92



O Hapvida registrou em 2020 uma permanência média de 3,92 dias de hospitalização entre os beneficiários. Devido à pandemia, houve alta no tempo de hospitalização nos meses de abril a agosto, dados que correspondem às médias móveis divulgadas nacionalmente.

% dos procedimentos realizados dentro do Sistema Hapvida¹

Internações	77%
Consultas	71,9%
Exames e tratamentos ²	64,5%

Iniciei minha trajetória como médico oncologista no Hospital Jesus Maria José, em Quixadá, e na Santa Casa de Misericórdia, em Fortaleza. E em janeiro de 1979, com o interesse e a vontade de fazer uma medicina segura, decidi abrir minha própria clínica, que viria a ser o Hospital Antônio Prudente. Durante 14 anos investimos tempo e esforços e o tornamos o melhor e mais resolutivo hospital do Ceará. Porém me vi afastado, cada dia mais, do público que eu queria servir, acolher e tratar: o povo simples entre o qual nasci, me criei e convivi toda a minha juventude.

Foi com isso em mente que criamos o Hapvida: assegurar acesso à saúde de qualidade para a nossa gente e espalhar o benefício da saúde para uma população cada vez maior. Desde então, expandimos nossa presença aos lugares em que o público nos procurava, sempre com a filosofia da verticalização, que possibilita a redução de custos e que nos permite levar essa medicina de valor.

Candido Pinheiro Koren de Lima

Fundador e Presidente do Conselho de Administração do Hapvida

¹A porcentagem de verticalização inclui o Hapvida e também as operadoras integradas em 2020: Grupo São Francisco, América, RN Saúde, Grupo São José e Medical.

²O resultado inclui o volume de tratamento do Serviço Auxiliar de Diagnóstico e Terapia (SADT). Os percentuais consideram aquisições.

Linha do tempo



Governança **corporativa**



Estrutura de governança

GRI 102-18

Integrante do Novo Mercado da B3, segmento de listagem especial que exige a adoção de padrões de Governança Corporativa superiores aos exigidos pela regulamentação, a Companhia está empenhada em manter práticas que refletem seu compromisso com a transparência, a equidade, a prestação de contas, a ética e a responsabilidade corporativa e socioambiental.

Conselho de Administração

Responsável por preservar os valores da Companhia e fiscalizar o cumprimento das diretrizes estratégicas do negócio, o Conselho zela pelo retorno do investimento dos acionistas do Hapvida. Para tanto, valida o planejamento estratégico e as decisões corporativas, de acordo com o interesse da organização, levando em conta fatores econômicos, sociais, ambientais e de governança corporativa.

Ao final de 2020, o Conselho de Administração era composto por sete membros, dos quais quatro eram externos, sem participação na gestão executiva da Companhia, além de dois conselheiros independentes, representantes dos acionistas minoritários.

Conselho de Administração

(em 31/12/2020)

Candido Pinheiro Koren de Lima
Presidente do Conselho de Administração

Jorge Fontoura Pinheiro Koren de Lima
Conselheiro

Candido Pinheiro Koren de Lima Júnior
Conselheiro

Wilson Carnevalli Filho
Conselheiro

Geraldo Luciano Mattos Júnior
Conselheiro

Márcio Luiz Simões Utsch
Conselheiro independente

Igor Xavier Correia Lima³
Conselheiro independente

Comitês de Assessoramento

Para assessorar o Conselho de Administração, comitês multidisciplinares se dedicam a questões estratégicas. Em 2020, o Comitê de Governança, Gente e Sustentabilidade passou a apoiar o Conselho na aceleração do processo de inserção de aspectos ASG (ambiental, social e de governança) na estratégia de negócios do Hapvida. Assim, ao final do ano, a estrutura de Comitês era assim formada:

Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance

Comitê de Finanças e Mercado de Capitais

Comitê de Governança, Gente e Sustentabilidade

Comitê de Fusões e Aquisições

Comitê de Inovação e Transformação

³Em setembro de 2020, a Companhia lamentou o falecimento do conselheiro Roberto Mendes. Em outubro, Igor Xavier foi integrado como conselheiro interino, ocupando o posto de Mendes.

Diretoria

Com base nas orientações do Conselho de Administração, a Diretoria tem a atribuição de conduzir a execução da estratégia corporativa, assegurando a gestão adequada de riscos e oportunidades em todas as dimensões do negócio. Na estrutura administrativa da Companhia, seis diretores estatutários se somam a outros sete, dedicados a áreas fundamentais à estratégia de crescimento do Hapvida, entre elas transformação digital e pessoas.



Diretoria Estatutária

(em 31/12/2020)

Jorge Fontoura Pinheiro Koren de Lima
Diretor-Presidente

Candido Pinheiro Koren de Lima Júnior
Diretor Vice-Presidente Comercial e de Relacionamento

Alain Benvenuti
Diretor Vice-Presidente de Operações

Gustavo Chaves Barros de Oliveira
Diretor Vice-Presidente de Assuntos Estratégicos

Bruno Cals de Oliveira⁴
Diretor Superintendente Financeiro e de Relações com Investidores

Diretoria

(em 31/12/2020)

André Melo
Diretor Superintendente Administrativo

Majô Campos
Diretora Vice-Presidente de Gente, Gestão e Diversidade

Heraldo Silva
Diretor Vice-Presidente de Integrações

Lício Cintra
Diretor Vice-Presidente de M&A

Barna Eross
Diretor Vice-Presidente Digital e Transformação

⁴ Em janeiro de 2021, Bruno Cals de Oliveira renunciou ao cargo e Maurício Teixeira assumiu como Diretor Vice-Presidente Financeiro e de Relações com Investidores da Companhia.

Gestão de riscos

A Política de Gestão de Riscos do Hapvida determina as diretrizes a serem observadas para o monitoramento de riscos e oportunidades, indicando as áreas envolvidas e respectivas atribuições. Entre os riscos mapeados pela Companhia, destacam-se:

Risco de Crédito

Risco Assistencial

Risco de Subscrição

Risco Cibernético

Risco de Mercado

Risco de Imagem

Risco Legal

Risco Operacional

Entre esses, três principais fatores de risco foram avaliados para o negócio em 2020 e considerados centrais para a gestão:



Risco Cibernético
(proteção de dados)



Risco Operacional
(advindo de possíveis falhas operacionais)



Risco Assistencial
(atendimento aos beneficiários)



Após profunda análise realizada pelo Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance, a Política de Riscos, ao final de 2020, encontrava-se em revisão, considerando os seguintes objetivos:

- Adotar a estrutura e processos de gerenciamento de riscos compatíveis com a natureza das atividades do Hapvida e complexidade dos produtos e serviços oferecidos.
- Contar com uma metodologia reconhecida pelo Hapvida e pelo mercado, para atender também às exigências de agentes externos e órgãos reguladores e fiscalizadores.
- Avaliar continuamente os riscos quanto aos aspectos de impacto e probabilidade de ocorrência, de forma a permitir sua priorização para fins de tratamento.
- Disseminar a cultura de gestão de riscos no Hapvida.
- Acompanhar as modificações no ambiente regulatório, garantindo a conformidade dos produtos e serviços às normas internas e externas vigentes.

Ética

GRI 102-16; 102-17; 103-1; 103-2; 103-3; 205-2; 205-3; 406-1

O Código de Ética do Hapvida tem como função informar, pautar e estabelecer os princípios éticos e de integridade pelos quais são guiados o trabalho e as relações com os públicos internos e externos. Assim, serve como um orientador, aplicável a colaboradores e demais stakeholders, para a condução das atividades e relacionamentos da Companhia.

Nele, são abordados temas como qualidade e segurança nos serviços prestados, negociações com o governo e combate à corrupção, exatidão dos registros contábeis, comunicação com os colaboradores, auditoria, riscos e compliance.

Programa Sentinela

Tem o objetivo de orientar colaboradores do Hapvida, prestadores de serviços e terceiros, para aderir e praticar uma conduta transparente e íntegra, especialmente diante de situações que desafiam os valores corporativos. Por meio de treinamentos frequentes, esses públicos são orientados para reagir a essas situações de maneira adequada, bem como registrar suas percepções quanto a atitudes que violam o Código de Ética.

Canal de Denúncias

Para acolher manifestações sobre o tema, a Companhia mantém o Canal de Denúncias, administrado por empresa independente e acessível a todos os públicos, como colaboradores, clientes e fornecedores. Todas as denúncias recebidas são registradas em banco de dados da empresa terceira, que conduz as tratativas de forma a se manter a independência do processo. Após o registro, o conteúdo da denúncia é analisado e um parecer é encaminhado para deliberação pela Comissão de Ética, Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance – ou pelo Conselho de Administração – caso sejam julgadas procedentes.

O Canal de Denúncias pode ser acessado pelos seguintes meios:

📱 aplicativo "meuhap"

☎️ 0800 5915126

🖱️ intranet:
portal.hapvida.net.br/canal-de-denuncias-sentinela

🖱️ site:
www.canaldedenuncias.com.br/grupohapvida

Denúncias comprovadamente procedentes podem levar a penalidades que vão desde advertência verbal, demissão por justa causa ou até mesmo processo criminal. O mesmo vale para falsas comunicações de substancial gravidade.

Em 2020, o canal passou a atender também a outras empresas do grupo, adquiridas em 2019. No ano, a Companhia registrou 25 protocolos classificados como discriminação, sendo 18 casos analisados devido à duplicidade de relato. Desse total, 13 foram julgados como procedentes. Cada uma das situações identificadas foi analisada e um plano de ação foi elaborado, com medidas corretivas e preventivas. A Companhia trabalhou em campanhas internas de sensibilização, divulgando orientações sobre o combate à discriminação. Nenhuma denúncia de corrupção foi recebida no período.

Proteção de dados

A fim de atender ao prazo de implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), que entrou em vigor em agosto de 2020, o Hapvida trabalhou na gradual atualização contratual e tecnológica de seus sistemas. Para isso, contou com o apoio de uma consultoria especializada no processo de adequação à Lei a partir de março do mesmo ano.

A fase final de adequação, que contempla atividades de maior criticidade e vulnerabilidade para dados sensíveis, requereu ações prioritárias para assegurar a segurança digital dos beneficiários:

- Resposta ao exercício de direito dos titulares.
- Divulgação da Política de Privacidade.
- Nomeação do Encarregado de Proteção de Dados (DPO).
- Atualização contratual.
- Implantação de ferramenta de Gestão de Privacidade.

Ademais, beneficiários com planos adquiridos antes do início do período de aplicação da LGPD foram notificados a respeito das mudanças na cláusula de privacidade e informados a respeito da tratativa dos dados pessoais fornecidos à Companhia.

Os novos contratos, efetivados desde então, foram apresentados aos clientes de acordo com as exigências da LGPD. Em relação às operadoras de saúde adquiridas ao longo do ano, a Política de Privacidade e o Código de Conduta da Companhia são implementados já no momento da incorporação.

Governança em Privacidade e Segurança da Informação

Além dessas ações, o Hapvida se preocupou em desenvolver uma estrutura de Governança em Privacidade e Segurança da Informação que pudesse suportar esse desafio de manter os dados dos beneficiários em segurança e garantir seus direitos frente à nova legislação. Entre as principais, destacam-se:



Nossa **gente**



Cuidado e proteção

GRI 103-1; 103-2; 103-3



O Hapvida cresce porque valoriza o que importa: o cuidado. Assim como acolher a seus beneficiários, resguardar e valorizar os colaboradores é uma prioridade para a Companhia.

Essa preocupação tornou-se ainda mais importante em 2020, ano marcado pelos desafios decorrentes da pandemia de covid-19. Um período em que cuidar e oferecer suporte à saúde física e mental da equipe fez toda a diferença para garantir a prestação de serviços com qualidade e excelência.

Desde o início da crise sanitária, o Hapvida intensificou os cuidados dedicados a seus colaboradores, no sentido de protegê-los, ao máximo, dos riscos de exposição ao novo coronavírus. Ao longo de 2020, foi efetuada a compra de equipamentos de proteção individual – totalizando cerca de R\$ 7,8 milhões (4,5 vezes superior a 2019).

Também foram adotados rígidos protocolos de higienização e segurança, tanto para os ambientes quanto para os profissionais em contato direto com o público.

Para garantir a conformidade com as recomendações das autoridades de saúde, a Companhia criou o Manual de Medidas de Prevenção e Controle da Covid-19. O documento tem como objetivo orientar os colaboradores das áreas assistenciais eletivas – clínicas, laboratórios, centros de diagnóstico por imagem –, bem como o corpo médico a respeito dos protocolos a serem seguidos.

Na busca por reduzir a exposição e a sobrecarga dos colaboradores da linha de frente, o Hapvida ampliou de forma significativa seu quadro funcional. Ao todo, foram contratados 12.180 profissionais de apoio hospitalar, como enfermeiros, maqueiros e camareiros para vagas temporárias, além de aproximadamente 150 médicos para reforçar o atendimento aos pacientes. Ao mesmo tempo, uma parcela de profissionais, classificada como grupo de risco, foi direcionada à telemedicina – medida voltada a reduzir a exposição das pessoas ao vírus e desafogar os atendimentos de urgência e emergência.

Impacto da Covid-19

Apesar de todos os esforços e cuidados, tivemos colaboradores diagnosticados com covid-19 ao longo de 2020, sendo imediatamente afastados do trabalho para tratamento e acompanhamento pela equipe médica e de enfermagem.

O Hapvida lamentou a perda de 16 colaboradores que vieram a óbito em decorrência da doença.

Gestão de saúde e segurança do trabalho

GRI 103-1; 103-2; 103-3; 403-8; 403-9

Em todo o Sistema Hapvida, a gestão da Segurança e Medicina do Trabalho é orientada para o cumprimento das medidas regulatórias, a minimização de riscos e a manutenção do bem-estar dos colaboradores. As medidas são coordenadas pelos profissionais que integram o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT).

Em 2020, o SESMT atuou para mitigar os impactos da pandemia, de forma a preservar a saúde dos colaboradores e dos públicos com os quais eles interagem. Entre as ações desenvolvidas estavam a adequação dos ambientes de trabalho, aferição de temperatura, orientações de distanciamento físico, fornecimento e garantia do uso dos equipamentos de proteção individual e a identificação e orientação aos profissionais dos grupos de risco.

O Hapvida conta também com 84 Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPA) nas unidades, que inclui representantes da Companhia e dos colaboradores. Entre as atribuições da CIPA está a identificação dos riscos relacionados a acidentes, incidentes e doenças ocupacionais, auxiliando o SESMT no planejamento de ações preventivas.

A busca pela melhoria contínua dos indicadores de saúde e segurança se dá por meio de ações estruturadas, tais como palestras e treinamentos de conscientização, medidas administrativas de prevenção, instalação de equipamentos de proteção coletiva, fornecimento de equipamentos de proteção individual adequados aos riscos envolvidos e planos de ações corretivas. Em complemento, a investigação de acidentes e incidentes registrados é realizada por meio de visitas técnicas, nas quais são avaliadas as condições de exposição ao risco.

Em 2020, não foi registrado óbito em decorrência de acidentes de trabalho. Em todos os casos de acidentes com e sem afastamentos, a Companhia avaliou as causas e desdobramentos, a fim de minimizar riscos de recorrência.

Acidentes de trabalho

Número de dias perdidos – acidentes de trabalho com afastamento	2.974
Acidentes relacionados ao trabalho, com afastamento	206
Acidentes relacionados ao trabalho, sem afastamento	456

Índices Monitorados

Eficiência, utilização e descarte adequado de EPI

Números de acidentes e incidentes por unidade e setor

Atualização de treinamentos obrigatórios

Taxas de frequência e gravidade dos acidentes

Indicadores de absenteísmo

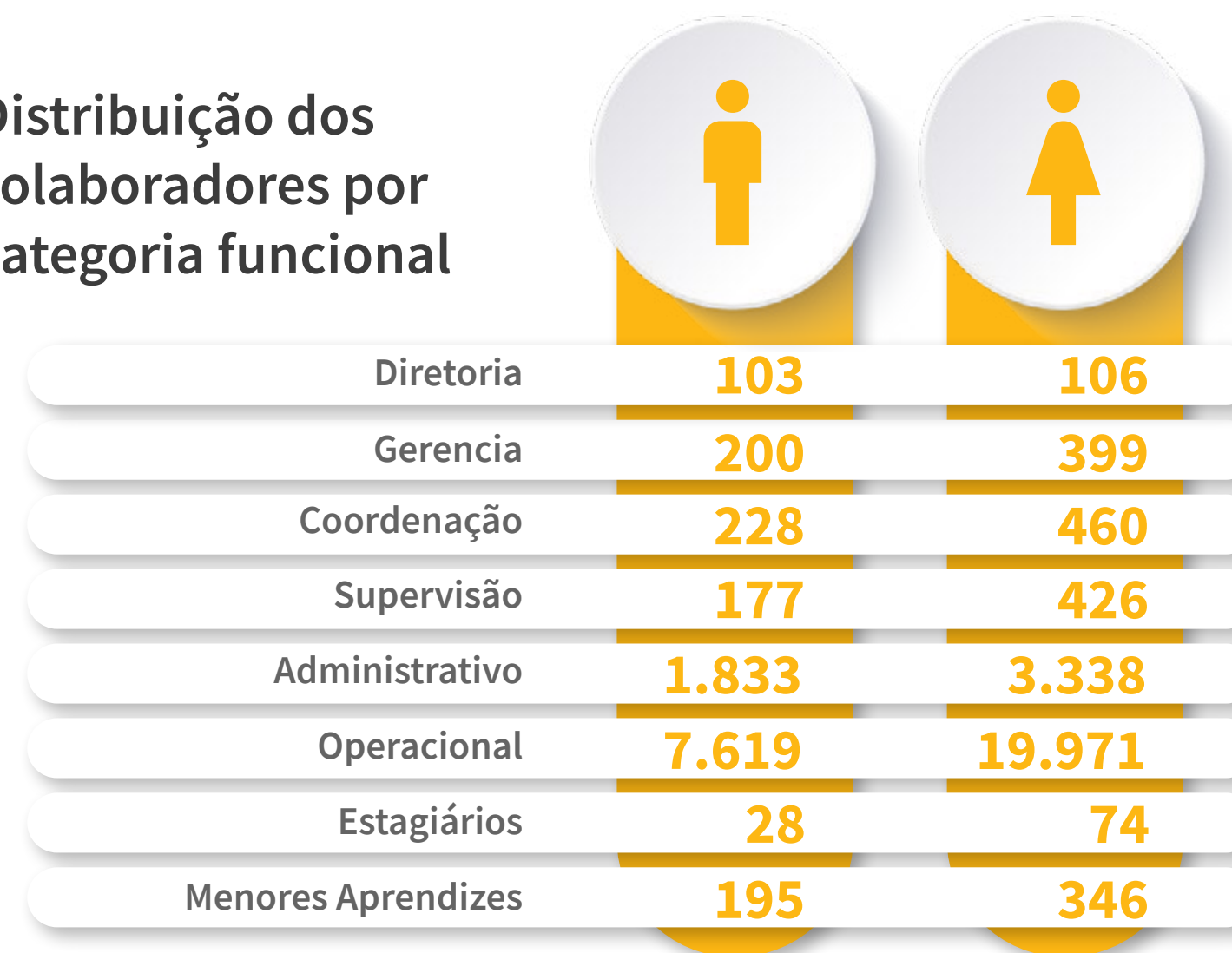
Perfil do quadro funcional

GRI 102-8; 405-1

Ao final de 2020, o Hapvida atingiu a marca de 35,5 mil colaboradores, 59,7% a mais que o registrado em 2019. O incremento se deve, especialmente, à integração dos profissionais vinculados ao Grupo América, RN Saúde e Grupo São Francisco.

Com perfil predominantemente feminino (71%), o quadro funcional concentrava maior número de pessoas na faixa etária de 30 a 50 anos e contava com 212 pessoas com deficiência (PCDs). Do total de colaboradores, 90,2% tinham contratos para dedicação em regime integral.

Distribuição dos colaboradores por categoria funcional



Em relação à distribuição geográfica dos colaboradores, 58% estavam alocados nas operações do Nordeste, 24% no Sudeste e o restante nas demais regiões do Brasil.

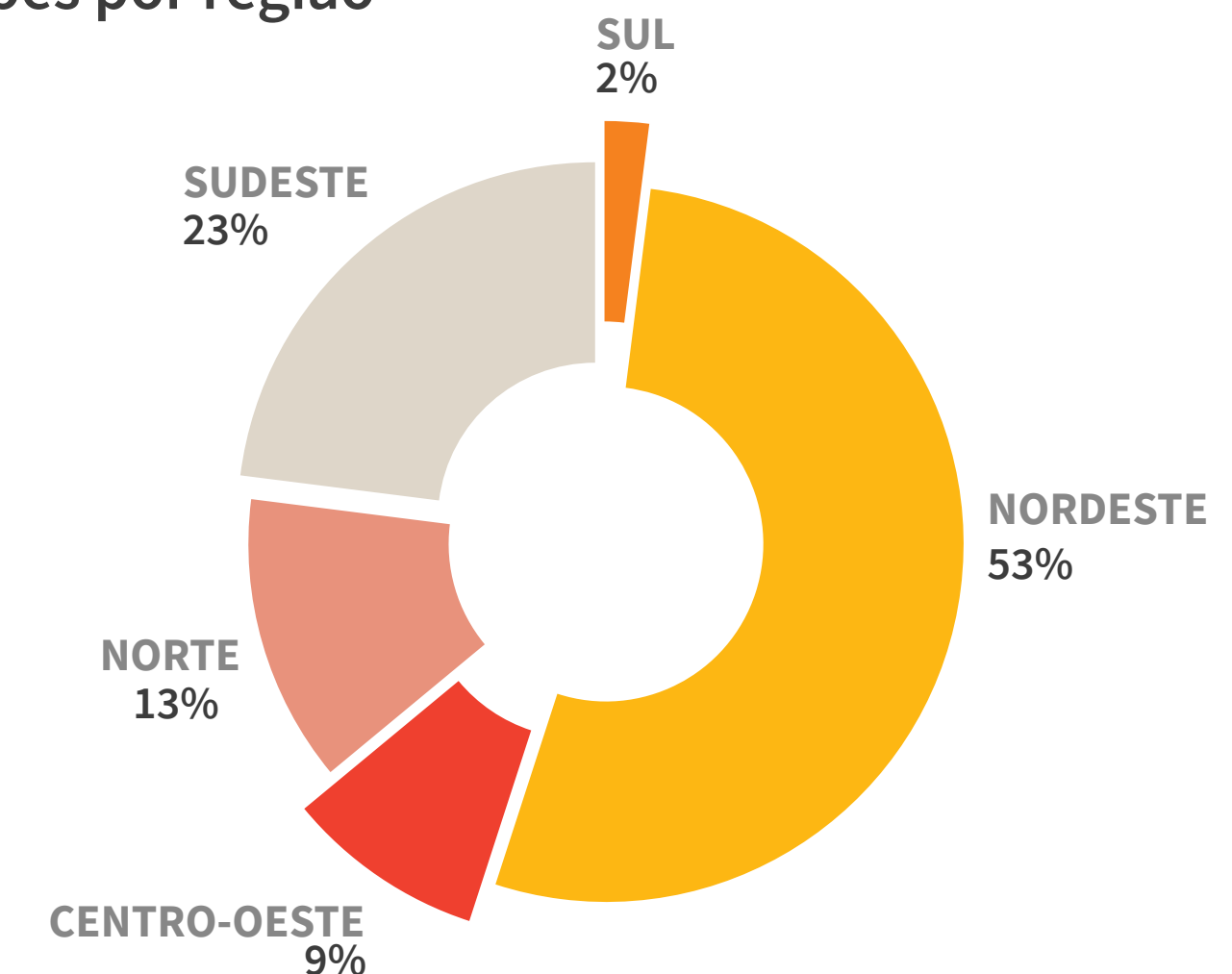
Admissões e demissões

GRI 401-1

Ao longo do ano, entre contratações estratégicas para o cenário de combate a covid-19 e incorporação dos colaboradores das companhias adquiridas, a Companhia adicionou 16,4 mil novas pessoas em seu quadro funcional, quantidade 98,5% superior à registrada em 2019. No mesmo período, foram desligadas 5,2 mil pessoas.

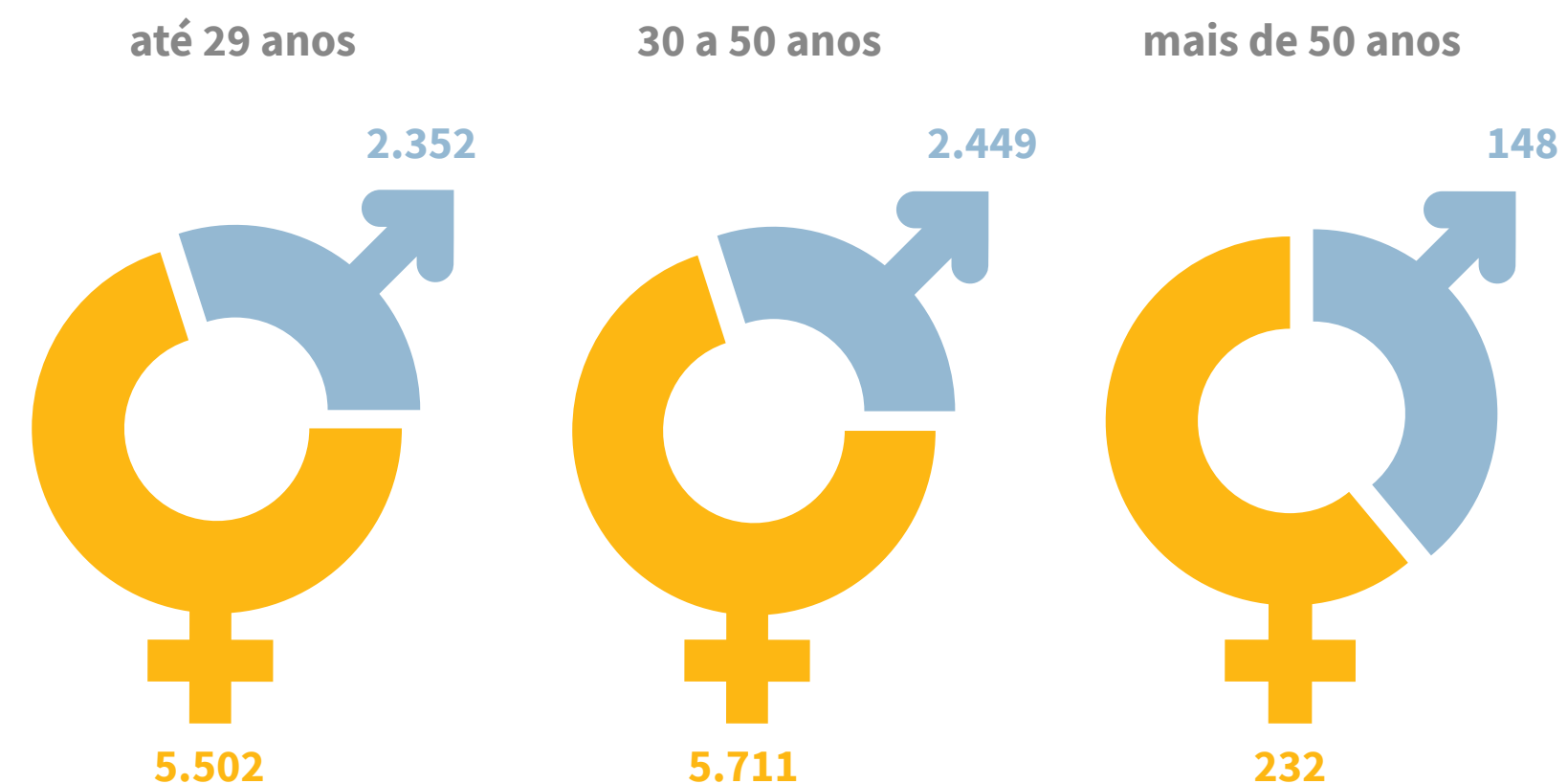
As regiões com maior número de colaboradores admitidos⁵ foram Nordeste (8,7 mil) e Sudeste (3,4 mil), mercados com forte capilaridade do Sistema Hapvida e São Francisco, respectivamente.

Admissões por região

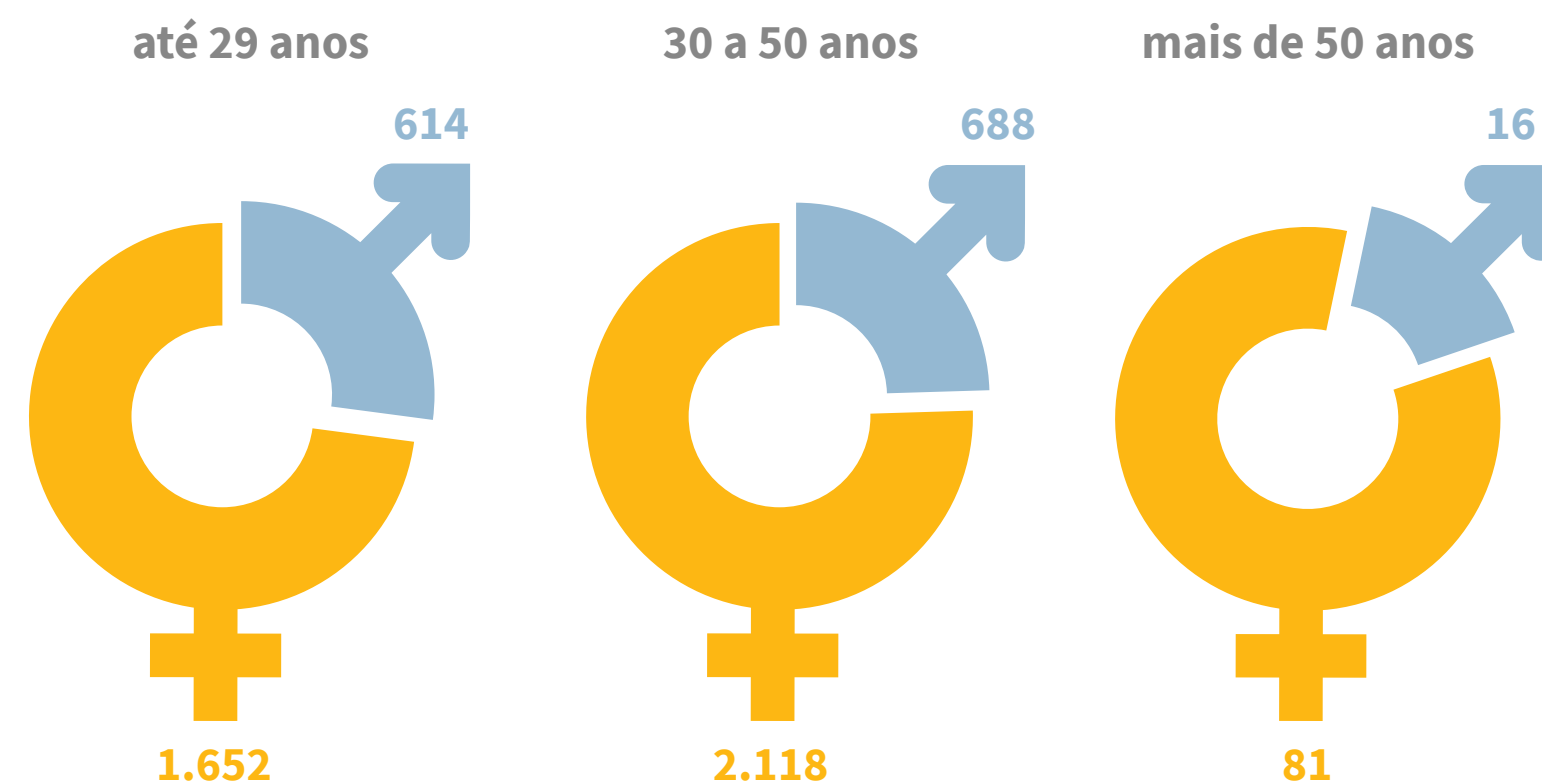


⁵ Os números apresentados desconsideram colaboradores provenientes de outras aquisições realizadas em 2020, visto que ainda se encontravam em processo de integração.

Admissões por gênero e faixa etária

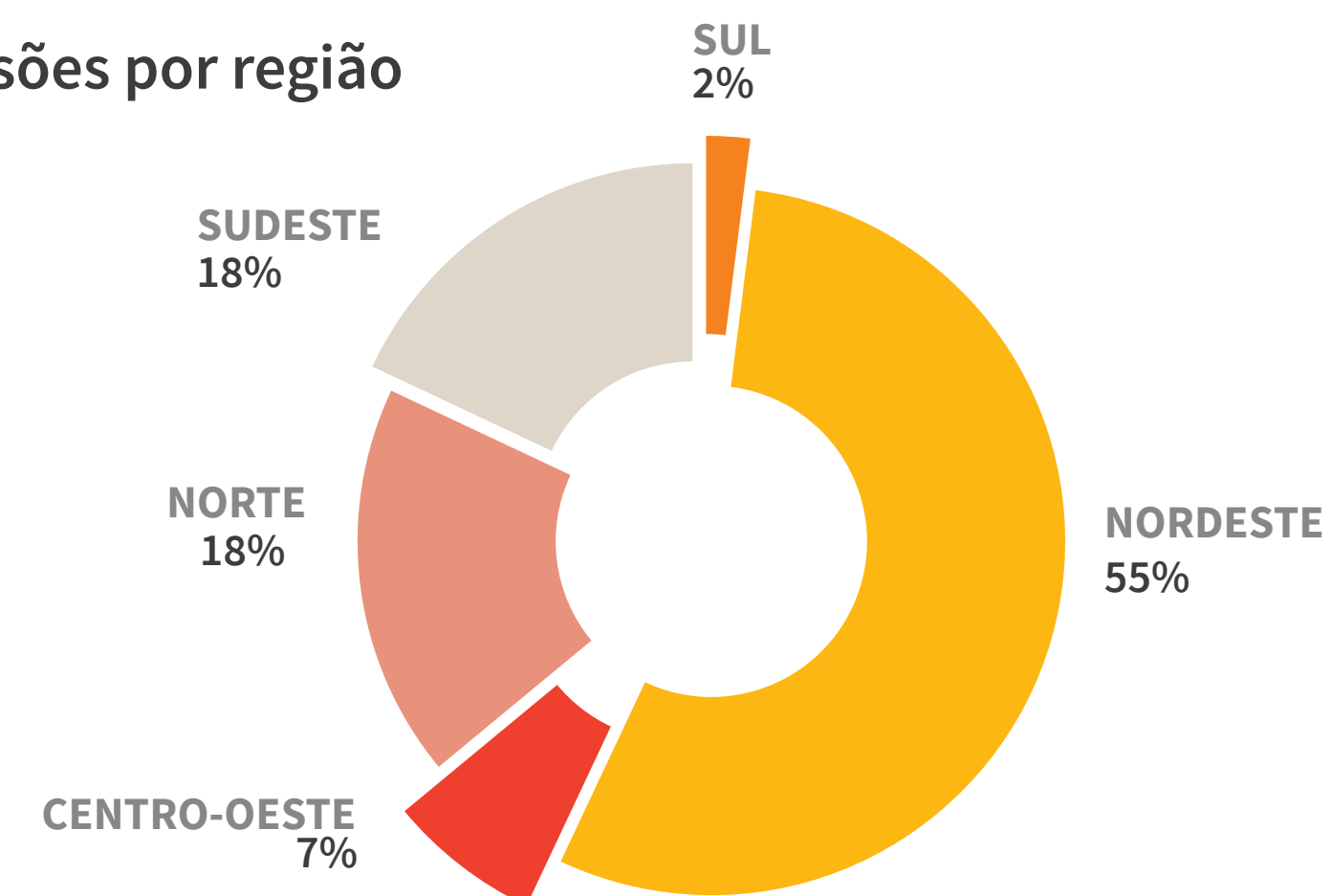


Demissões por gênero e faixa etária



As demissões seguiram a tendência das contratações, com maior rotatividade entre pessoas na faixa etária de 30 a 50 anos (49,8%) das regiões Nordeste (55%) e Sudeste (18%). O turnover do Hapvida no período foi de 2,62% e no Grupo São Francisco, 3,31%.

Demissões por região



Treinamento e desenvolvimento

GRI 404-1; 412-2

A fim de estimular o aprimoramento contínuo de seus colaboradores, o Hapvida conta com ações educativas dedicadas a diferentes categorias funcionais, em todas as suas unidades. Em 2020, em decorrência da pandemia e seus desdobramentos, a programação de capacitações foi impactada. Em observação às recomendações de distanciamento físico, foram evitados, ao máximo, os treinamentos em regime presencial – exceto os relacionados às ações de enfrentamento à pandemia. Da mesma forma, as interações de programas de formação específicos, como o Haplíder (Desenvolvimento de Lideranças) e o Atendimento em Ação foram adiados.

Ainda assim, ao longo do ano, 142,1 mil horas de capacitação foram destinadas aos nossos colaboradores, uma média de 4,0 horas por profissional – 2,9 horas para homens e 4,5 para mulheres.

Horas de treinamento⁶

Categoria funcional	Masculino	Feminino	Total
Diretoria	0,85	0,30	0,57
Gerência	1,87	2,23	2,11
Coordenação	2,13	3,24	2,88
Supervisão	1,96	4,19	3,54
Administrativo	0,98	0,76	0,84
Operacional	3,42	5,22	4,72
Estagiários	6,29	3,46	4,24
Menores aprendizes	3,04	2,91	2,96
Total	2,88	4,47	4,00

Capacitação em direitos humanos

Os treinamentos referentes ao Código de Ética, fornecido aos colaboradores no ato da Integração, incluem temas relacionados a Direitos Humanos, tais como não discriminação, questões como assédio moral e sexual, além de tolerância zero a atos de corrupção. Em 2020, foram ministradas 57.980 horas de capacitação em relação ao Código no Sistema Hapvida, com 11.656 colaboradores treinados.

Aplicáveis a todas as unidades, os conteúdos desses treinamentos são atualizados com frequência, buscando promover um ambiente de trabalho livre de discriminações, perseguição e comportamento pessoal não condizente com a cultura do Sistema Hapvida.

⁶ Média de horas de capacitação = número total de horas de capacitação oferecida/número total de empregados

Treinamentos especiais

Diante do agravamento da crise sanitária no país, os treinamentos de integração, especialmente de profissionais de enfermagem, foram adaptados – dada a urgência da atuação e a aplicação de protocolos específicos para casos de covid-19. Realizada em regime intensivo, a integração contemplava, entre outros temas, medidas para segurança do paciente, 41 protocolos assistenciais e 8 Protocolos Operacionais Padrão (POPs) relacionados às boas práticas no processo medicamentoso.

Em outra frente, para facilitar o acesso dos colaboradores aos conteúdos educativos, foi lançado o aplicativo interno MeuHap, voltado para treinamentos corporativos. Em 2020, os temas abordados foram: inteligência emocional, etiqueta profissional, gestão do tempo, ética profissional, motivação, superação e gerenciamento de conflitos.

O MeuHap, que permite divulgar as capacitações oferecidas pela Companhia para as equipes localizadas nas diversas regiões do Brasil, possui uma área direcionada à enfermagem, pelo qual foram realizados os treinamentos específicos do setor em 2020. Ao longo do ano, foram 9.358 capacitações por meio da ferramenta, somando 18,5 mil horas cursadas. Ao longo do ano, foram realizados 9.358 treinamentos por meio da ferramenta, somando 18.575 horas cursadas.



Benefícios

GRI 401-2

Além das obrigações legais, o Hapvida oferece benefícios complementares, a fim de proporcionar mais segurança e conforto aos colaboradores quanto à saúde e aos cuidados com a família. Com foco na satisfação dos profissionais, e em virtude das adaptações exigidas pela pandemia de covid-19, a Companhia ampliou o portfólio dos benefícios oferecidos.

Exemplos desse movimento são o Nossa Gente e o Gympass. Lançado em 2020, o Nossa Gente é um plano de saúde e odontológico exclusivo, desenhado para colaboradores, que inclui ações de Medicina do Trabalho e Medicina Preventiva, para rastreamento das doenças potencialmente incapacitantes. O Gympass, por sua vez, foi adotado para estimular a saúde física e mental dos colaboradores, por meio de uma plataforma digital de acesso a treinos para atividade física, aulas de meditação, planejamento nutricional e conteúdo infantil, entre outros. Confira a lista completa de benefícios:

Auxílio creche

Auxílio por filho especial

Vale-refeição

Vale-alimentação

Vale-transporte

Assistência médica

Assistência odontológica

Convênio com academias

Seguro de vida em grupo

Cobertura para incapacidade/
invalidez

Auxílio-funeral

Remuneração variável

Clube de descontos

Nossa Gente

Gympass

Acordos e sindicatos

GRI 102-41

Em 2020, 97,6% dos colaboradores⁷ eram cobertos por acordos de negociação coletiva. A Companhia participa de negociações com sindicatos e entidades representativas das mais diversas categorias. As interações, baseadas na ética, no diálogo e na cooperação, têm como foco o respeito aos direitos trabalhistas, assegurando a legalidade e a viabilidade financeira das negociações.

Médicos e dentistas

Ao final de 2020, o Sistema Hapvida contabilizava cerca de 15 mil médicos e 15 mil dentistas parceiros. Os médicos atendem nas Hapclínicas, hospitais, unidades de pronto atendimento e de diagnóstico Vida & Imagem, em regime de prestação de serviços. Também atuam em unidades particulares credenciadas, indicadas no Guia de Serviços Médicos.

Da mesma forma, há profissionais de odontologia credenciados, que atendem em clínicas próprias e consultórios particulares. Para consultá-los, os beneficiários devem realizar um agendamento prévio on-line - no site ou app da Companhia -, ou presencial, no local de atendimento do profissional. A partir dos registros no perfil do beneficiário, em sistema integrado, o Hapvida consegue acompanhar a demanda por consultas e profissionais e analisar as necessidades dos clientes.

⁷Os acordos não abrangem estagiários, menores aprendizes e diretores estatutários.

Cultura organizacional

Diante de uma estratégia de crescimento e consolidação de seu modelo de negócio a longo prazo, no final de 2020, foi iniciado o projeto Evoluir, com objetivo de mapear os elementos essenciais da cultura atual e alinhar esses elementos à visão de futuro.

Na etapa inicial de diagnóstico, foi realizada uma pesquisa aberta com todos os colaboradores, entrevistas e análises dos direcionadores da cultura atual – comportamentos, rituais, símbolos e processos.

O resultado do diagnóstico possibilitou o reconhecimento dos pontos fortes que trouxeram o Hapvida aos patamares atuais e que precisam ser mantidos. Também foram identificados os comportamentos que precisam ser reforçados ou inseridos no dia a dia da Companhia para a concretização da estratégia de futuro, com resultados sustentáveis e superiores aos já alcançados nos últimos anos.

Ao longo de 2021, o Hapvida executará o plano de evolução e implementação da cultura desejada, incluindo a realização de uma ampla campanha para mobilização de toda equipe, envolvendo também as novas empresas adquiridas, além da melhoria contínua de processos internos.



Iniciei minha carreira no Hapvida em 2008 como auxiliar de serviços gerais no Hospital Antônio Prudente. Ao perceber que a Companhia é uma empresa que oferece muitas oportunidades para os colaboradores, comecei o curso de auxiliar de laboratório. Ao concluí-lo, me candidatei e passei a ocupar a função no laboratório do Hapvida Fortaleza, sendo depois promovida para o posto de Técnica, cargo que ocupo até hoje. Com 12 anos de empresa, o Hapvida se tornou minha segunda casa. Aqui tive a oportunidade de crescer profissionalmente e encontrar o meu lugar.

Ávila Ancelmo Diógenes

Técnica de Laboratório

Nosso **acolhimento**



Clientes

GRI 103-1; 103-2; 103-3

O atendimento e a satisfação dos clientes guiam toda a jornada do Hapvida. É com esse propósito que se busca, incessantemente, promover a saúde, a fim de ampliar o impacto positivo das atividades de todo o Sistema, tendo na acolhida aos pacientes e na proximidade com todos os beneficiários um dos grandes diferenciais do relacionamento.

Contribui para esse diferencial a estratégia de verticalização, que amplia a capilaridade e assegura a qualidade da assistência oferecida em todas as regiões do país. Em 2020, além das diversas aquisições realizadas, a rede própria de atendimento foi reforçada com a inauguração de novas unidades e melhoria das existentes, totalizando R\$ 233 milhões investidos em construções e na reforma de 235 mil metros quadrados de estruturas físicas construídas ou reformadas. Ao final do ano, 12 hospitais estavam em implantação, em diferentes fases – do planejamento à construção.

Investimento rede própria (em 31/12/2020)

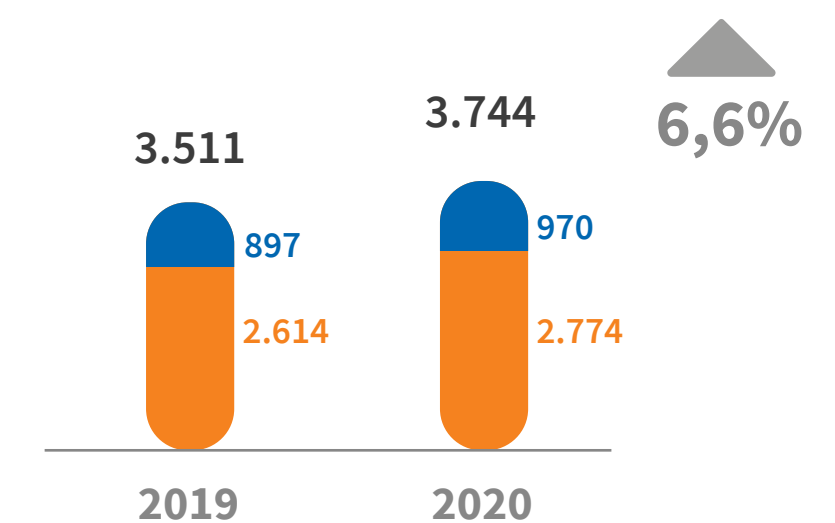
Total construído	Obras entregues
75.207 m²	290
Total reformado	
154.739 m²	

Rede Própria – 2020

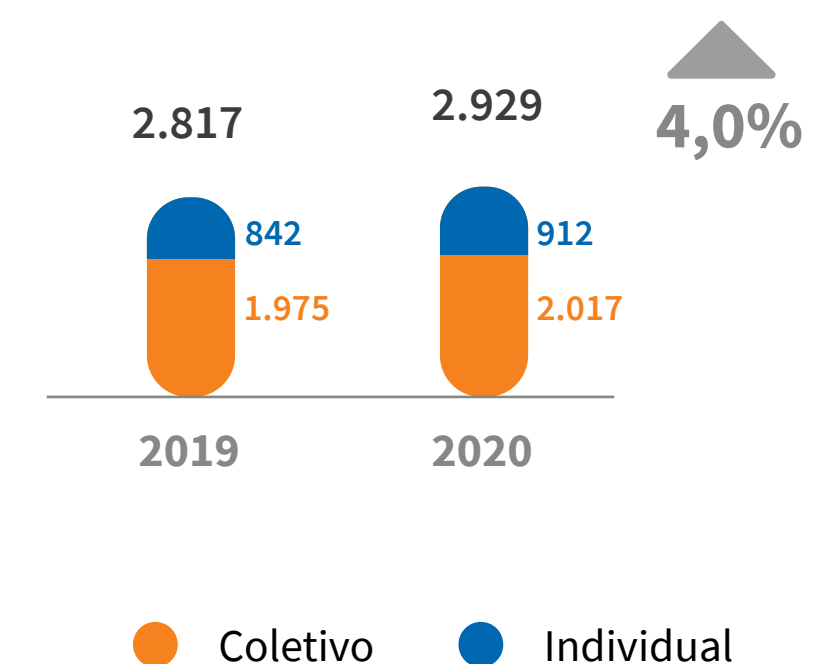


O número de beneficiários de planos de saúde e odontológicos apresentou taxa de crescimento de 6,6% e 4,0% respectivamente, números influenciados pelas contratações orgânicas de clientes do Sistema Hapvida e pela expansão da empresa em novas regiões, com a aquisição de grupos de saúde locais e nacionais.

Clientes Saúde (em milhares)



Clientes Odonto (em milhares)



Mobilização contra a Covid-19





O compromisso com a vida, base da Missão do Hapvida, foi exponencialmente reforçado em 2020, diante da pandemia da covid-19. Enfrentar uma crise sanitária sem precedentes, assegurando acesso a tratamento e atendimento humanizado, exigiu esforços adicionais de toda a equipe, de maneira contínua.

Desde o início da pandemia, um Comitê de Crise, de caráter multidisciplinar, acompanhou diariamente a evolução do cenário local, nacional e global, a fim de identificar riscos e definir medidas de controle e protocolos a serem adotados. Essa análise incluía as condições de atendimento aos clientes, tais como a disponibilidade de equipamentos e materiais, equipe especializada, capacidade de testagem, preparação dos hospitais para acolher e tratar pacientes contaminados.

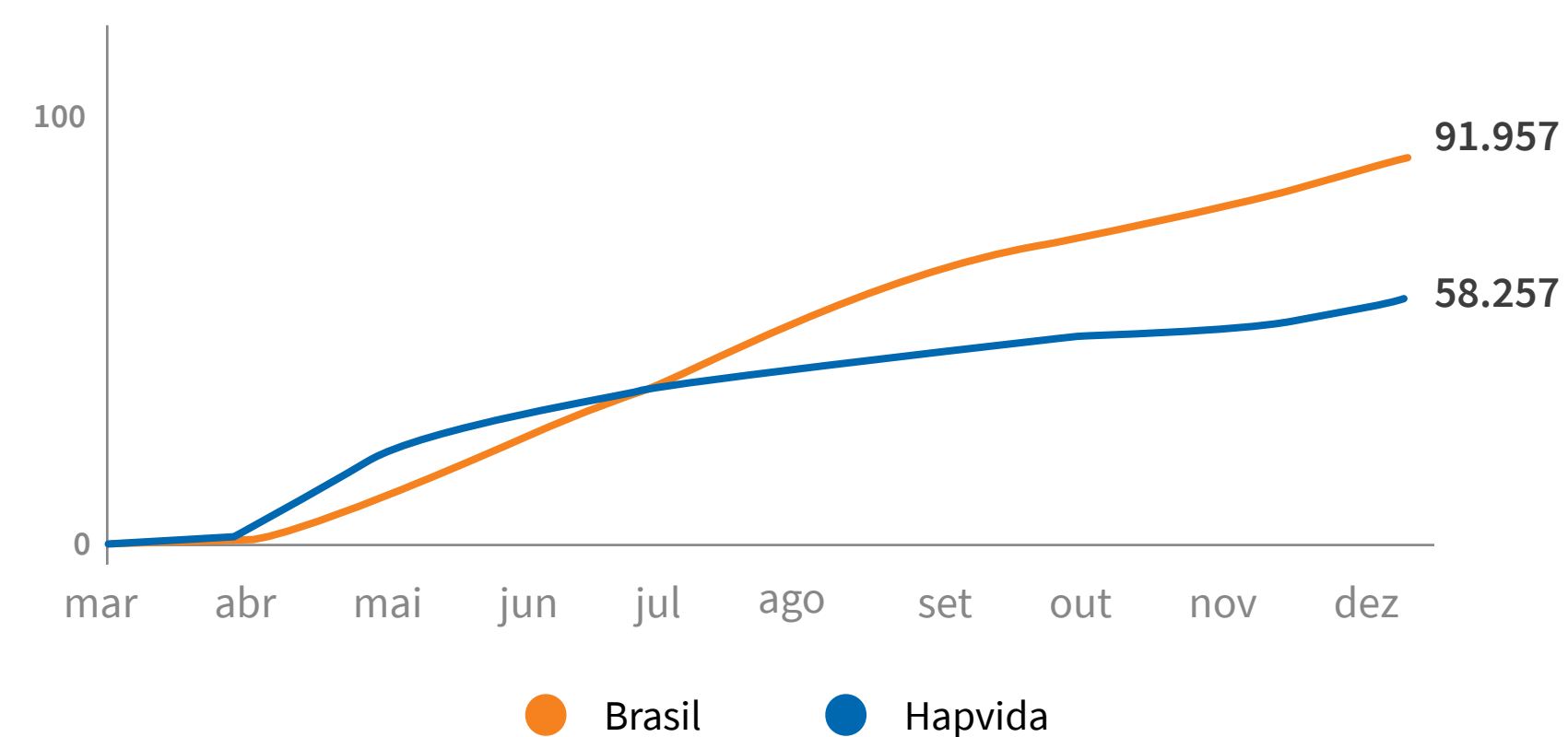
Em paralelo, foram monitorados atendimentos, internações e altas por meio do Programa de Gerenciamento de Casos, com o objetivo de oferecer assistência qualificada, priorizando o atendimento hospitalar de pacientes mais graves.

Acompanhando a evolução da pandemia em diferentes regiões do país, marcada por picos de contágio em momentos diferentes do ano, foi realizada uma força-tarefa que envolvia, além de eventuais deslocamentos das equipes de saúde, as áreas de Suprimentos e Engenharia para adaptar a infraestrutura, com implantação de leitos e novos equipamentos em unidades de atendimento e hospitais. Toda a mobilização bem como seus resultados foram informados a clientes e demais públicos, por meio de boletins diários divulgados nas redes sociais. Ao todo, contabilizamos em 2020 14.852 internações por síndrome viral (suspeita de covid-19), dos quais 12.813 vidas foram salvas.

Mesmo quando registrado aumento do número de casos em algumas regiões, o impacto no coeficiente de mortalidade foi marginal – medido pela quantidade total de óbitos pelo número de beneficiários expostos. Quando comparada ao coeficiente registrado no cenário brasileiro no mesmo período, a taxa de mortalidade entre pacientes do Hapvida se mostrava 36,65% abaixo da média nacional.

Evolução do Coeficiente de Mortalidade

Brasil e Hapvida - acumulado até 31/12/2020

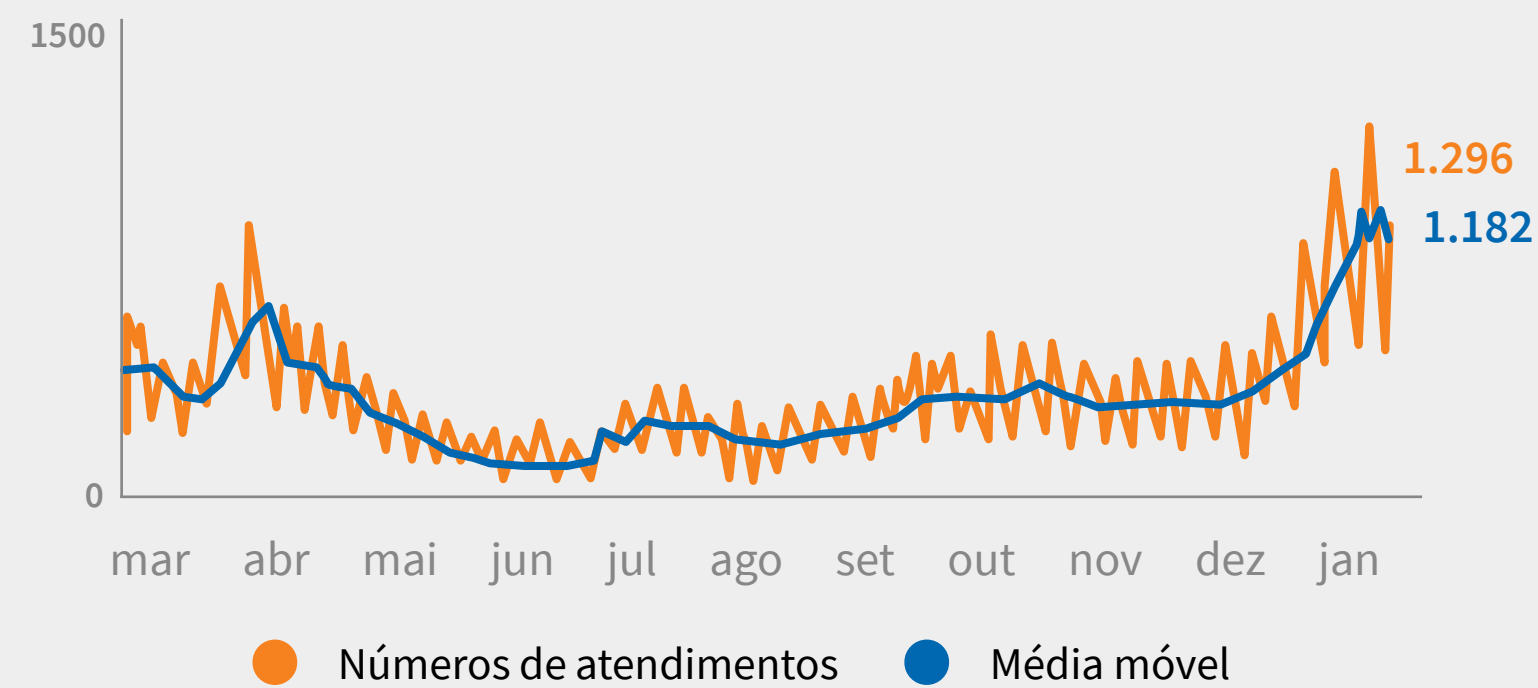


Enfrentamento em Manaus

Em meados de dezembro de 2020, a capital do Amazonas registrou aumento expressivo do número de casos, tanto de pacientes atendidos nas emergências quanto de internados admitidos com sintomas de Síndrome Respiratória Aguda Grave, com suspeita de covid-19. A segunda onda, no caso de Manaus, superou a primeira tanto em número de atendimentos quanto em volume de internações.

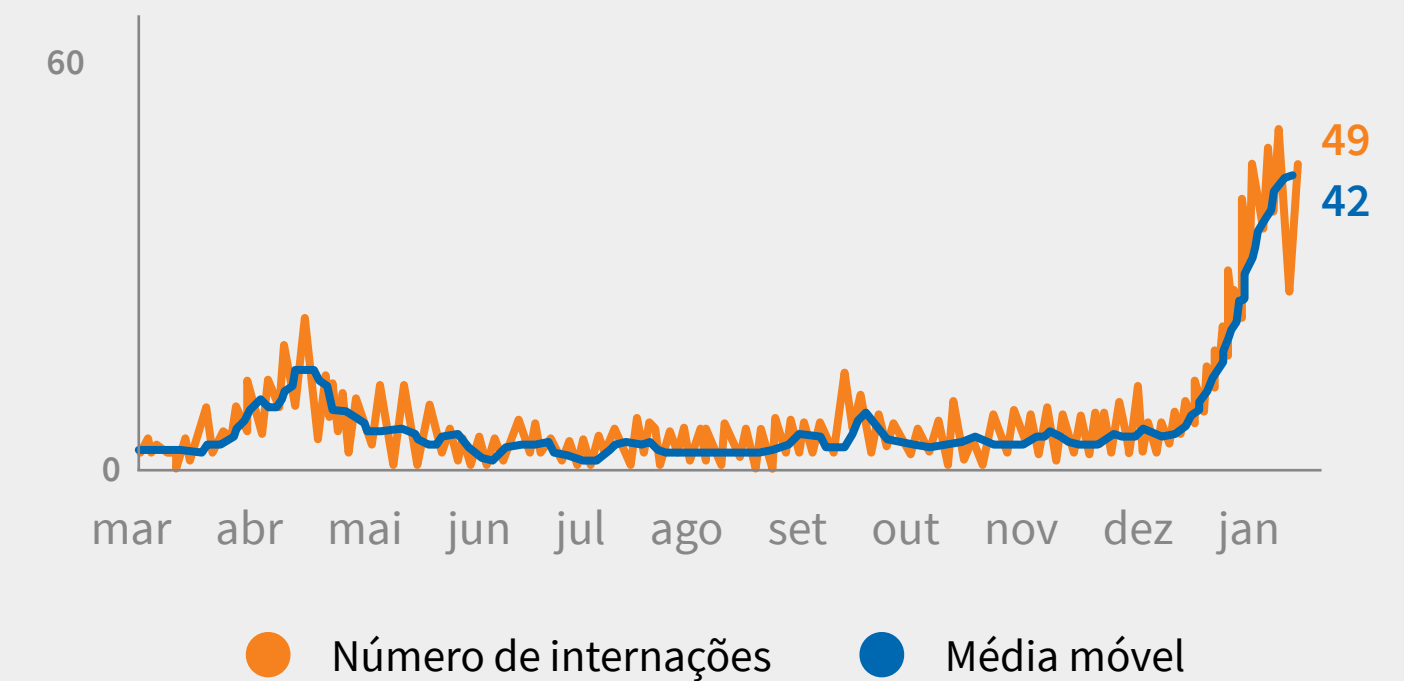
Atendimentos na urgência - Manaus

CIDs respiratórios e coronavírus



Internações na urgência - Manaus

CIDs respiratórios e coronavírus

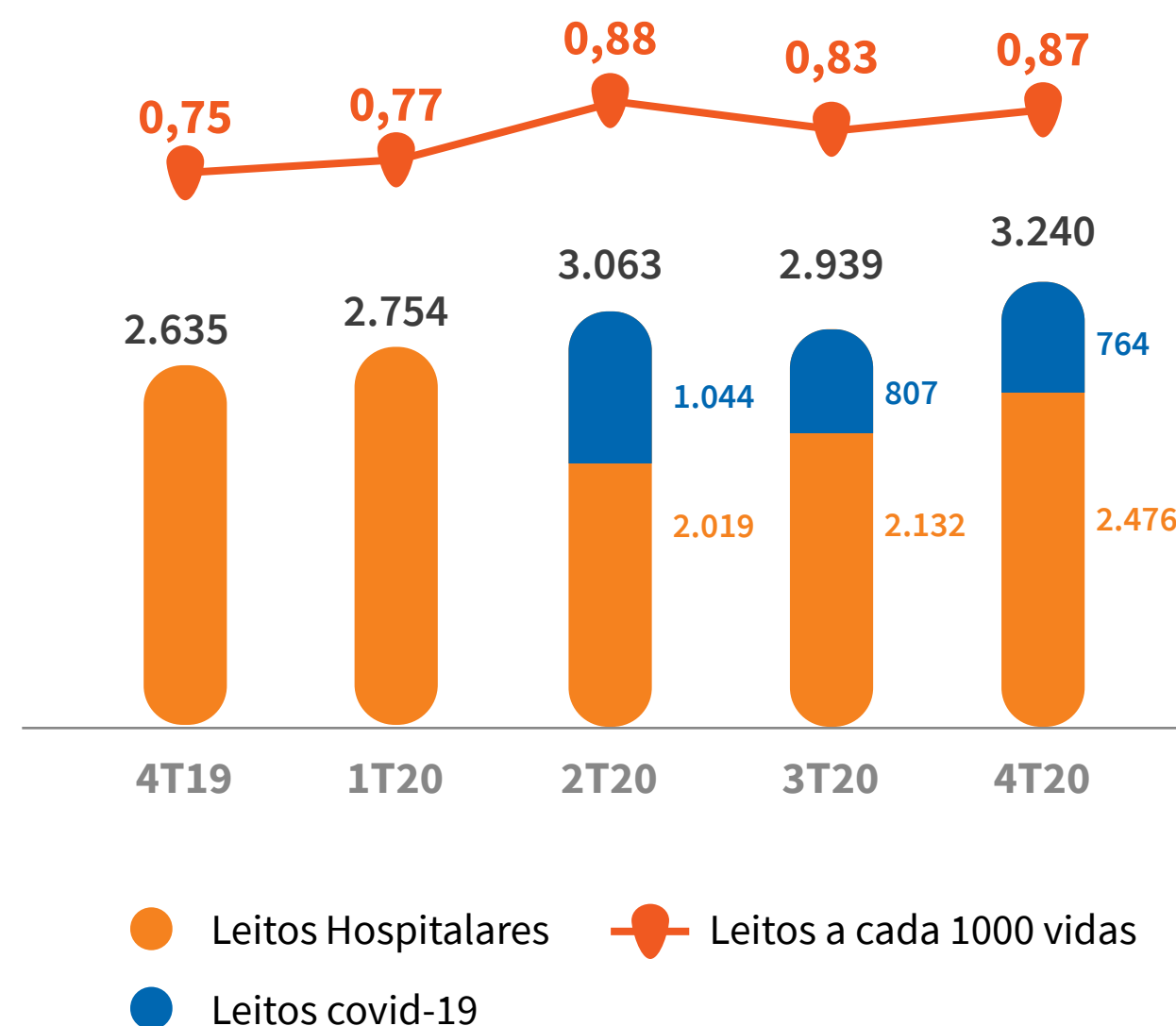


Em resposta ao agravamento da crise sanitária na cidade, o Hapvida montou, em uma noite, um hospital completo – com a implantação de leitos, fornecimento de oxigênio, alocação de pessoal capacitado e oferta de todos os materiais e sistemas necessários para implementar o atendimento de alta qualidade, além de um núcleo de observação e controle. Na mesma época, a Companhia disponibilizou cilindros de oxigênio para o SUS em Manaus, se integrando à mobilização nacional para salvar vidas.

Leitos

Em todo o Sistema, o ano foi encerrado com 764 leitos direcionados à covid-19, além de 2.478 leitos para pacientes em geral, contabilizando 3.240 leitos no total. Comprometido em se estruturar da melhor forma para o enfrentamento da pandemia, o Hapvida investiu R\$127,2 milhões em materiais de proteção para as equipes, medicamentos, equipamentos, logística e equipe, atuando conforme as orientações do Ministério da Saúde e da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Evolução do número de leitos hospitalares



Telemedicina

O combate à covid-19 acelerou o processo de implementação da telemedicina no Sistema Hapvida, em conformidade com as diretrizes do Conselho Federal de Medicina (CFM). Inicialmente, devido à urgência da situação e ao compromisso de prover atendimento qualificado e seguro aos pacientes, foi criado, em caráter temporário, um serviço telefônico direcionado a consultas médicas – enquanto a plataforma de telemedicina era desenvolvida.

O serviço teve início com as linhas Telecovid e Teleurgência, pelos quais médicos, psicólogos, nutricionistas e outros profissionais de apoio prestavam atendimento. Como medida de responsabilidade social, em apoio à comunidade, o atendimento telefônico foi aberto a todas as pessoas, fossem elas clientes ou não do Sistema.

Após o estabelecimento da plataforma de telemedicina, 100% desenvolvida internamente, o atendimento passou a ser disponibilizado exclusivamente a clientes, a partir de 14 de abril, por



aplicativo e website. Apesar de seu foco primário ser a covid-19, devido ao período prolongado da pandemia, o serviço passou a incorporar atendimentos eletivos.

A fim de tornar o canal mais eficaz e intuitivo, facilitando a experiência do usuário, o serviço passou a ser avaliado mensalmente por uma equipe multidisciplinar, com base nos dados de atendimento, dúvidas e reclamações reportadas. O Hapvida registrou cerca de 36 mil consultas de telemedicina por mês, contabilizando 322 mil atendimentos até o final do ano.

Qualitotal

O Qualitotal é o programa de certificação de qualidade do próprio Sistema Hapvida e tem por objetivo aprimorar os processos da Companhia, gerar uma cultura de valorização do cliente e, como resultado, garantir um cuidado seguro em todas as linhas de atenção à saúde. Assim, os requisitos abordados no Qualitotal buscam garantir a melhor assistência aos beneficiários, fortalecendo a integração entre as diversas unidades regionais.

O Qualitotal tem como base os pilares do Sistema – acolhimento, qualidade, eficiência em custo e inovação – com foco na disseminação de boas práticas. O ciclo de avaliação do Programa se estende do diagnóstico à certificação de cada unidade, permitindo identificar, analisar e avaliar o atendimento oferecido aos pacientes nos hospitais do Hapvida em todo o Brasil. Desde o início do programa, 26 unidades hospitalares passaram pelo ciclo de avaliação, em diferentes regiões – o Programa deve ser estendido em 2021, a partir de uma reestruturação de requisitos e abrangência.

Ciclo 2020

26 hospitais
da rede própria Hapvida receberam a visita diagnóstica e duas conquistaram o selo.



+200
protocolos, POPs, fluxos, formulários alinhados e revisados em conformidade com os requisitos do Qualitotal nas unidades hospitalares

FOCO NO CLIENTE



Tripé de gestão hospitalar

Coordenação de práticas assistenciais

Gestão médica e operacional

SELOS DE QUALIDADE

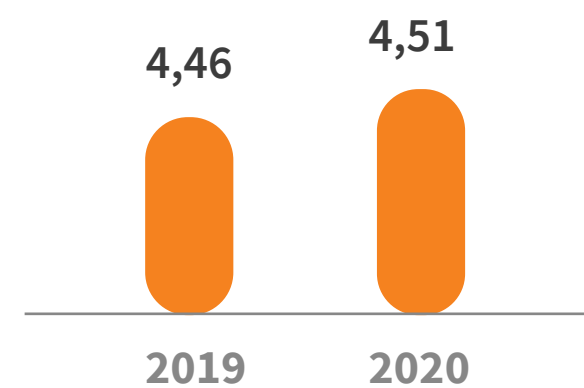
Avaliação 5 estrelas

O 5 Estrelas é o programa de avaliação da satisfação de clientes (presenciais e teleconsultas) do Hapvida. Após o atendimento, é realizada uma pesquisa digital de satisfação, na qual o avaliador pode pontuar o atendimento e seus aspectos num ranking de 1 a 5 estrelas. Com essa ferramenta, é possível identificar oportunidades de melhorias e assegurar o alinhamento com a cultura do Hapvida em todas as unidades.

A avaliação é válida para hospitais, clínicas, unidades de diagnóstico, prontos atendimentos, postos de coleta laboratorial, odontologia, unidades de medicina preventiva, telemedicina e programas. Ao longo do ano de 2020, o Sistema recebeu mais de 4,4 milhões de avaliações⁸. A média geral referente ao mês de dezembro de 2020, por exemplo, baseada em mais de 205 mil avaliações foi de 4,51 – considerada alta nos padrões pré-estabelecidos pela metodologia da pesquisa.

Atendimento 5 estrelas – Evolução da Avaliação

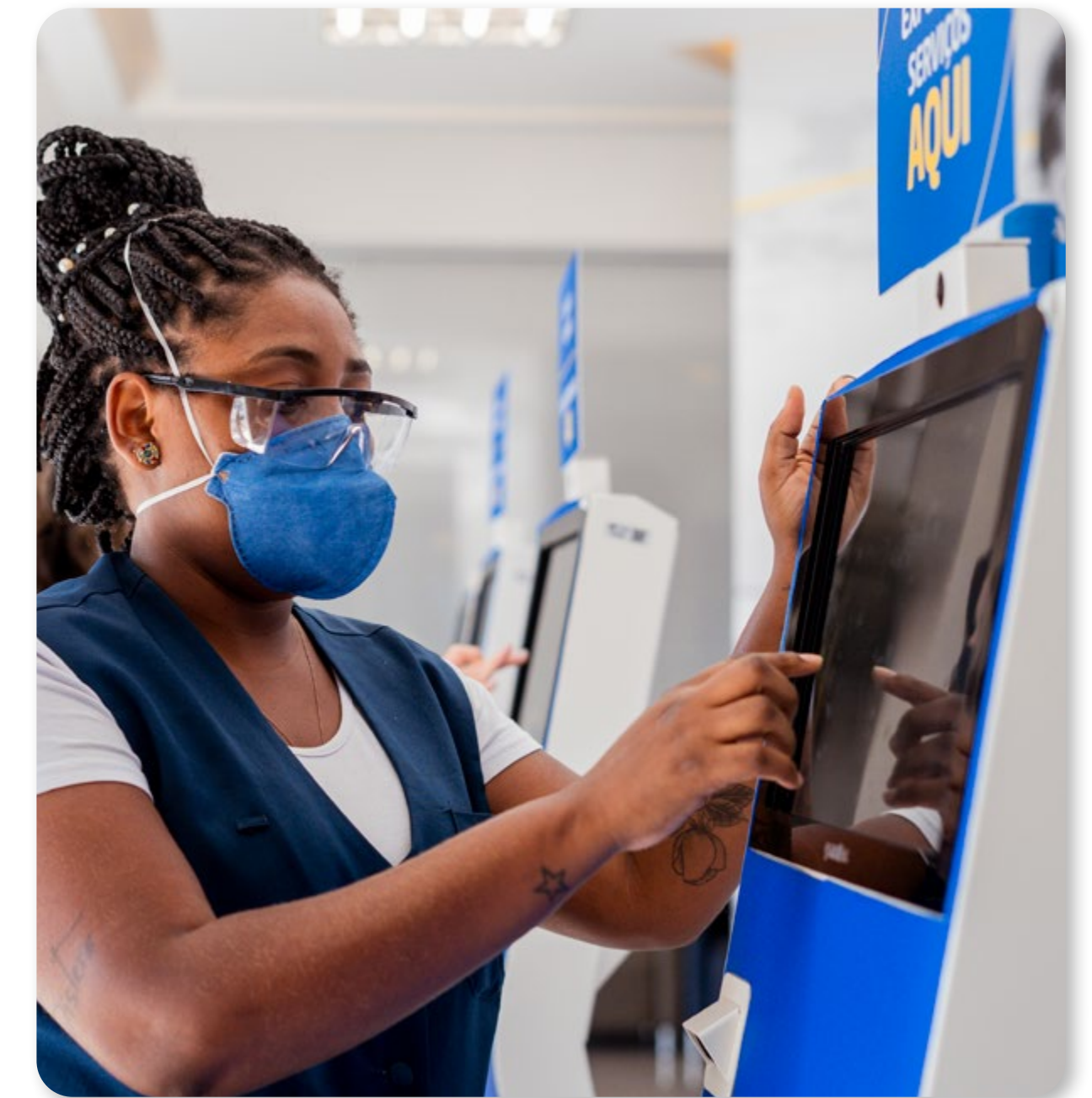
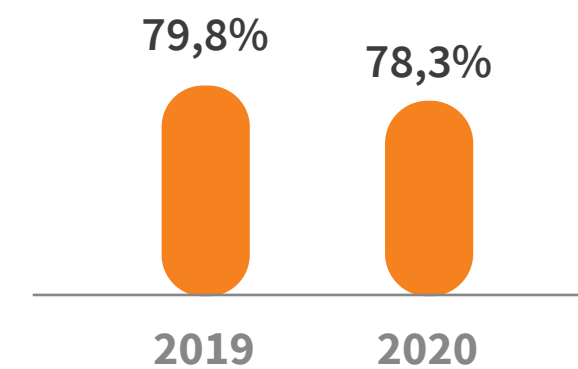
(Considerando rede própria, credenciada, odonto, captados e teleconsulta)



Tempo de espera em emergência

O Hapvida mantém uma plataforma tecnológica que envolve a integração por sistema de todas as suas unidades de urgência e emergência, 24 horas por dia, sete dias por semana. Por meio dessa ferramenta, e com o auxílio de câmeras de vídeo, o atendimento e o tempo de espera são monitorados pelo Núcleo de Observação e Controle (NOC) do Sistema. Se a espera ultrapassa 15 minutos, medidas imediatas são tomadas para agilizar o atendimento.

Atendimentos realizados em até 15 minutos



⁸O número engloba as adquiridas com o Sistema Hapvida integrado: Goiânia, Plamheg e Samedh.

Núcleo Técnico Operacional (NTO)

Desenvolvido em parceria com a Roche Diagnostics, foi inaugurado no mês de novembro, em Recife (PE), um polo de medicina diagnóstica com gestão inteligente, o Núcleo Técnico Operacional (NTO). Os dados processados nesse Núcleo são integrados em uma plataforma tecnológica, na qual todos os resultados dos exames dos beneficiários são registrados automaticamente. O NTO utiliza um avançado processo de criptografia com protocolos de última geração, garantindo a segurança e privacidade das informações. Até a implantação do NTO, cerca de 80% dos exames eram processados nas unidades próprias. Com o Núcleo, esse índice deve chegar a 95% dos exames laboratoriais, aumentando o nível de verticalização.



Logística de funcionamento

15 estados atendidos



25 veículos e biocondutores



Condicionamento adequado



Transporte aéreo e terrestre



Coleta em mais de 200 unidades



Transit Time médio das rotas: 9h



Sistema de controle logístico mobile



Vidahap

O modelo verticalizado e a integração dos sistemas permitem ao nosso time de inteligência médica atuar em soluções que ampliam o portfólio de serviços disponíveis para muito além do cuidado pós-sintomático. Um exemplo disso é a rede de programas de incentivo à qualidade de vida com foco na medicina preventiva e preditiva e promoção à saúde, o VidaHap, que trabalha com três frentes: inteligência em saúde, medicina preventiva e promoção da saúde. As iniciativas e projetos são gratuitos e têm como objetivo promover mais qualidade de vida através da promoção de hábitos saudáveis para os beneficiários dos mais diversos perfis.

Programa Nascer Bem

O Nascer Bem é um programa de assistência à gestante da HapPrev (medicina preventiva do Hapvida), existente em Fortaleza (CE), Belém (PA), Recife (PE), Salvador (BA) e Manaus (AM).

O Programa dispõe de um call center exclusivo para atendimento às grávidas, acolhimento durante o pré-natal para elas e seus familiares com interações diárias com médico e enfermeiro obstetra, chamado de Momento Gestante, equipe de apoio - composta por fisioterapeuta, nutricionista e psicólogo -, além do mapeamento de gestações de alto risco.

Em 2020, o Programa atendeu mais de 42.124 gestantes e foram realizadas cerca de 235.211 consultas.

Programa Cuidar Bem

Programa criado para incentivar as mulheres a realizar o exame de detecção precoce do câncer de colo uterino, atende beneficiárias de 25 a 64 anos. Por meio dessa iniciativa, pacientes de Manaus são convidadas por mensagem de celular, na data do seu aniversário, a fazer a citologia de colo de útero e obter o diagnóstico precoce.

Ao longo do ano foram enviadas aproximadamente 32 mil mensagens e cerca de 22 mil pacientes realizaram exame citológico.



Programa Sinta-se Bem

Ativo apenas em Fortaleza (CE), o Sinta-se Bem é focado em pacientes maiores de 18 anos em estágio avançado de Doença Renal Crônica (DRC) - grau maior ou igual a quatro, em uma escala de 1 a 5. Por meio do Programa, os pacientes são encaminhados para realizar as sessões de hemodiálise em prestadores da rede própria de atendimento no menor tempo possível. Até o final de 2020, 164 pacientes faziam parte do programa, sendo 71 homens e 93 mulheres.

Atividades do Programa



Identificamos e convidamos nosso cliente portador de doença renal crônica maior de 18 anos



Atendimento personalizado e humanizado



Equipe multidisciplinar com médico e nutricionista exclusivos para o programa



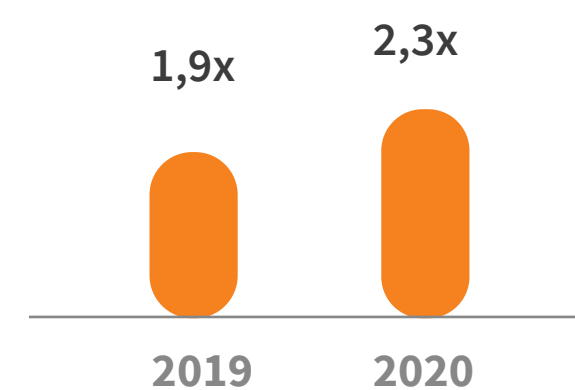
Hapvida +1K, assessoria de corrida e caminhada gratuita

Programa Viver Bem

Presente em Fortaleza (CE), Recife (PE) e Salvador (BA), o Viver Bem é composto por médicos, enfermeiros e nutricionistas especializados no tratamento da diabetes e tem por objetivo estimular uma mudança no estilo de vida das pessoas. O Programa oferece, também, uma Central de Gerenciamento conduzida por uma equipe de enfermagem especializada, que atua no atendimento remoto.

Como exemplo de resultado, até dezembro de 2020, o grupo de pacientes acompanhados pelo Programa apresentou melhora significativa nos exames de hemoglobina glicada quando comparada ao grupo controle (pacientes não acompanhados). Ao final do ano, faziam parte do programa cerca de 6,5 mil beneficiários.

Melhora da hemoglobina glicada - a mais que o grupo de controle



Estou curada da covid-19. Fiquei internada oito dias na UTI do Hospital Antônio Prudente e graças aos cuidados que recebi, tive minha alta e posso voltar para casa. Quero dar os meus parabéns à rede Hapvida e aos profissionais de saúde, que deixam seus familiares em casa para trabalhar e cuidar dos pacientes. Eles são nossos heróis: maqueiros, copeiros, assistentes sociais, recepcionistas, técnicos de enfermagem, enfermeiros e médicos. Meus aplausos são para todos vocês, que estão aqui por nós. Muito obrigada a todos que fazem parte do Hapvida!

Cristiane de Souza Dantas

Paciente do Hospital Antônio Prudente, em Natal (RN)

Nossa **equação**



Cenário macroeconômico e setorial

A pandemia afetou em cheio a economia nacional: o Produto Interno Bruto (PIB) teve queda de 4,1% em 2020, alcançando um total R\$ 7,4 trilhões, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Isso representa a maior queda da série histórica, iniciada em 1996. O recuo interrompeu o crescimento de três anos, de 2017 a 2019, quando o PIB acumulou alta de 4,6%. O PIB per capita alcançou R\$ 35,1 mil em relação a 2019, queda recorde de 4,8%.

Por outro lado, o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), calculado pelo IBGE, encerrou 2020 com alta de 4,5%, incremento de 0,2 p. p. ante os 4,3% registrados no ano anterior. E o IGM-P, apurado pela Fundação Getúlio Vargas e que considera um quadro mais amplo da economia que o IPCA, acumulou alta de 23,1%, a maior variação anual desde 2002.

No ano que ficou marcado por uma pandemia de escala global, a inflação médica mundial deve crescer cerca de 8%, segundo projeções do relatório Global Medical Trends, publicado em novembro de 2020. No Brasil, a inflação médica atingirá 15,0% em 2020, segundo o mesmo estudo.

No Brasil, o percentual máximo de reajuste que pode ser aplicado pelas operadoras para planos individuais ou familiares é definido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Assim, para o período entre maio de 2020 e abril de 2021, o índice autorizado foi de 8,1%.

Em virtude da pandemia, a ANS suspendeu a aplicação do reajuste entre os meses de setembro e dezembro de 2020, autorizando o início da cobrança em janeiro de 2021. Conforme determinação da agência, os beneficiários pagarão pelo período em que esse reajuste foi suspenso ao longo dos 12 meses de 2021.

Setor de Saúde no Brasil

Em queda desde 2014, o número de beneficiários em planos de assistência médica – com ou sem odontologia – voltou a crescer em 2020 no Brasil, com alta de 1,2%, atingindo 47,6 milhões de pessoas. A taxa de cobertura de planos privados no país fechou o ano com 24,5%, aumento de 0,3 p.p. O aumento do número de beneficiários mesmo em um ano de retração econômica evidencia a importância que os cidadãos brasileiros dão para planos de saúde suplementar.

Beneficiários de planos de saúde no Brasil



Fonte: Sistema de Informações de Beneficiários-SIB/ANS/MS

O segmento exclusivamente odontológico continuou em crescimento em 2020, com novo recorde histórico de 27,0 milhões usuários, alta de 4,5% quando comparado ao ano anterior.

Beneficiários de planos odontológicos no Brasil



Fonte: Sistema de Informações de Beneficiários-SIB/ANS/MS

Desempenho econômico e operacional

GRI 102-45; 103-1; 103-2; 103-3

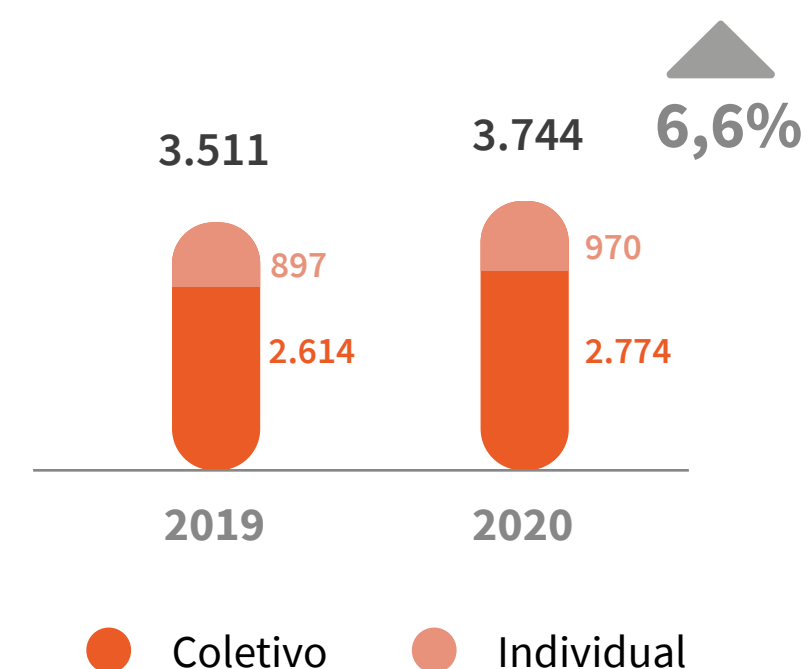
Nos últimos meses de 2020, o Hapvida concluiu duas aquisições: a Medical, em 3 de novembro, e o Grupo São José, em 1º de dezembro. Dessa forma, as informações financeiras de 2020 do Hapvida incluem os dois meses das operações da Medical e um mês do Grupo São José. No período comparativo de 2019 houve a entrada do Grupo São Francisco no dia 1º de novembro de 2019 e no dia 2 de dezembro do Grupo América, impactando proporcionalmente a comparabilidade entre os períodos. Os efeitos dessas consolidações das adquiridas estão destacados nos números apresentados.

Beneficiários e market share

Com um crescimento de 6,6% ao longo do ano, o número de beneficiários de planos de saúde Hapvida chegou a 3,75 milhões ao final de 2020. O aumento é justificado pela entrada de 75 mil beneficiários provenientes da Medical, 53 mil do Grupo São Francisco e 44 mil da RN Saúde.

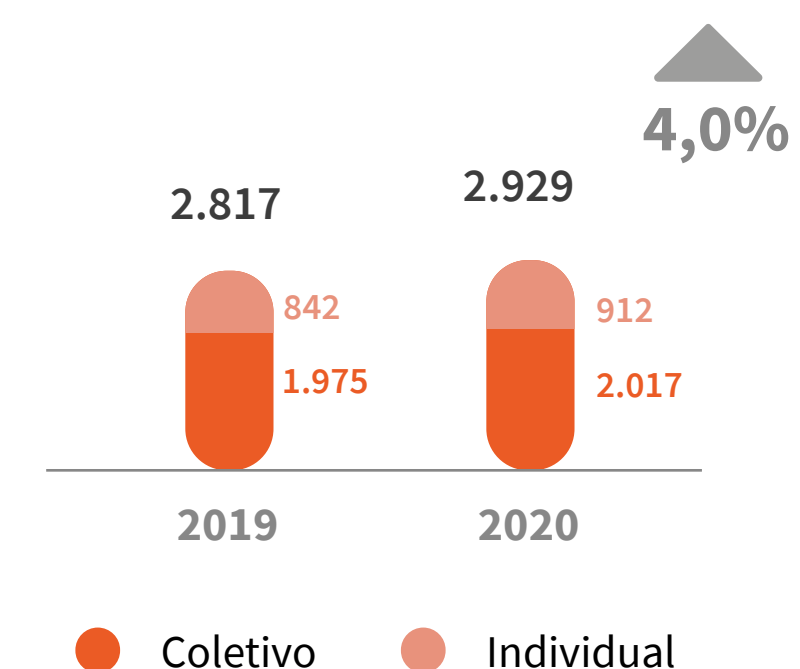
O aumento orgânico líquido, sem considerar as aquisições, foi de 55 mil beneficiários, sendo 23 mil em planos individuais e 32 mil em planos coletivos na operadora Hapvida. Nas adquiridas – Grupo São Francisco e América –, o acréscimo foi de 6 mil vidas.

Número de beneficiários de planos de saúde – Hapvida (em milhares)



Para planos odontológicos, o crescimento foi de 4,0%, com 2,9 milhões de pessoas. De forma orgânica, houve aumento de 70 mil vidas em planos individuais e de 39 mil vidas em planos coletivos. Além disso, outras 2 mil vidas passaram a ser atendidas por planos coletivos com a aquisição da Medical.

Número de beneficiários de planos odontológicos – Hapvida (em milhares)



Em relação à presença de mercado, o Hapvida encerrou o ano com market share de 7,9% para planos de saúde no Brasil, alta de 0,4 p.p. em comparação ao ano anterior. No segmento odontológico, a Companhia passou a abranger 11,1% do mercado brasileiro, crescimento de 0,3 p.p. em relação a 2019.

Evolução do market share, por segmento e região

SAÚDE	2019		2020	
	2019	2020	2019	2020
Norte	25,2%	25,3%	25,2%	25,3%
Nordeste	30,2%	29,9%	30,2%	29,9%
Centro-Oeste	12,2%	13,2%	12,2%	13,2%
Sudeste	2,3%	2,9%	2,3%	2,9%
Sul	0,7%	0,8%	0,7%	0,8%
Total	7,5%	7,9%	7,5%	7,9%

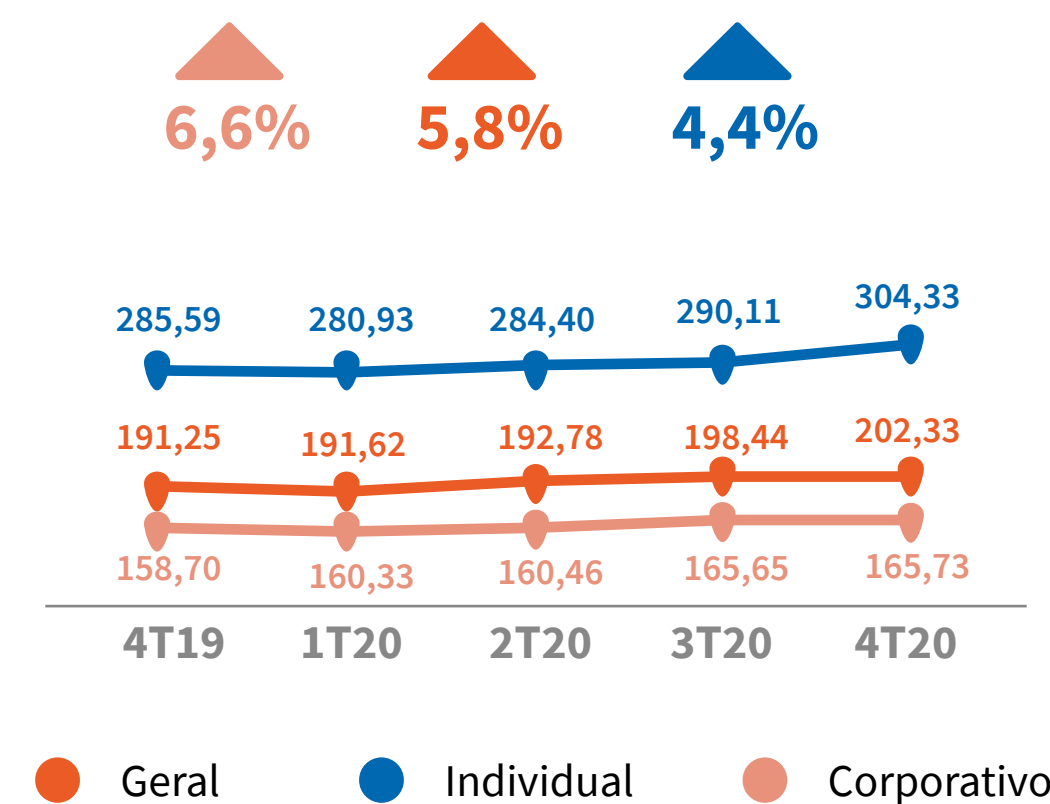
ODONTO	2019		2020	
	2019	2020	2019	2020
Norte	30,4%	27,1%	30,4%	27,1%
Nordeste	27,6%	31,0%	27,6%	31,0%
Centro-Oeste	10,7%	10,8%	10,7%	10,8%
Sudeste	5,5%	4,7%	5,5%	4,7%
Sul	2,1%	3,1%	2,1%	3,1%
Total	10,8%	11,1%	10,8%	11,1%

Tíquete médio

O tíquete médio mensal dos clientes de planos de saúde, ao final de 2020, foi de R\$ 202,33 – alta de 5,8% em relação a 2019. Planos individuais tiveram tíquete médio de R\$ 304,33. Já nos corporativos, o valor ficou em R\$ 165,73.

A alta na média é explicada pela venda de novos planos e dos reajustes dos contratos existentes. A entrada de beneficiários do Medical e do Grupo São José, que apresentam tickets médios maiores, também contribui para o aumento. O tíquete médio do Grupo São Francisco apresentou crescimento de 2,8% em relação ao fim de 2019.

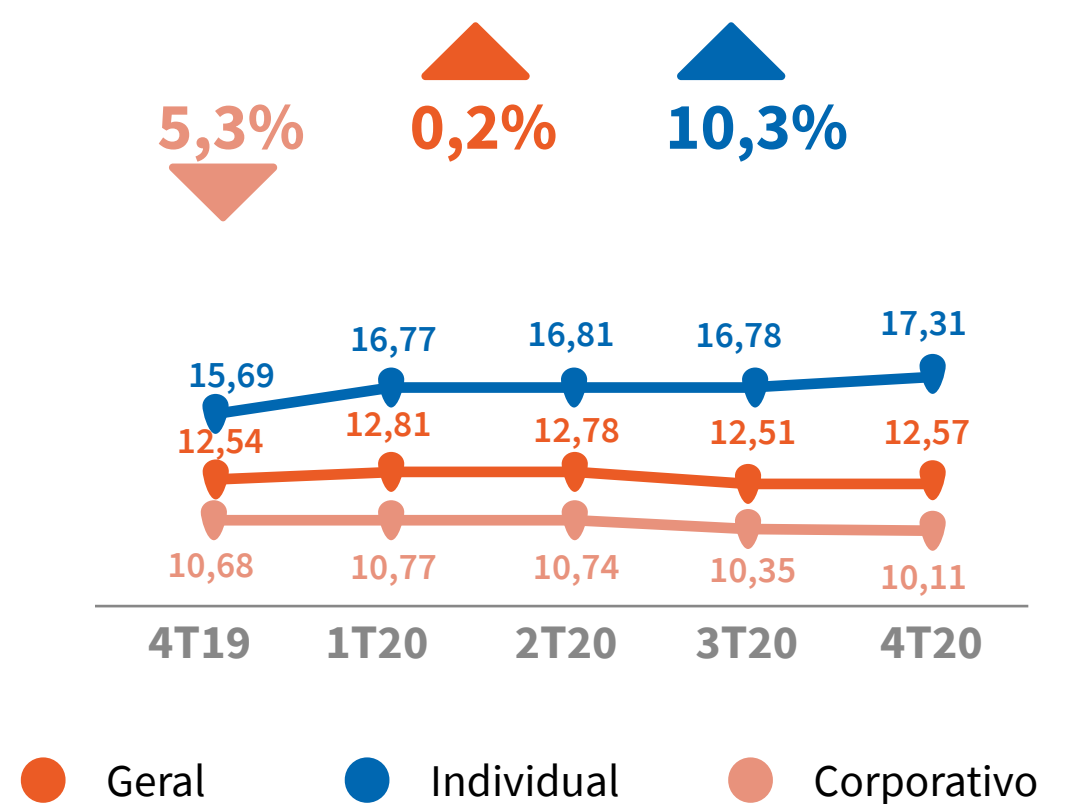
Tíquete médio dos planos de saúde - Hapvida (em R\$)



No segmento odontológico, o tíquete médio apresentou crescimento de 0,2%, frente ao mesmo período de 2019, atingindo média de R\$ 12,57. A variação foi de R\$ 17,31 para planos individuais e R\$ 10,11 para contratos corporativos.

O crescimento tímido é explicado pelo menor tíquete médio de todas as unidades. A exceção foi o Grupo São Francisco, que apresentou incremento de 0,7% no tíquete em relação a 2019, com destaque para os planos individuais, com alta de 6,0%.

Tíquete médio dos planos odontológicos - Hapvida (em R\$)

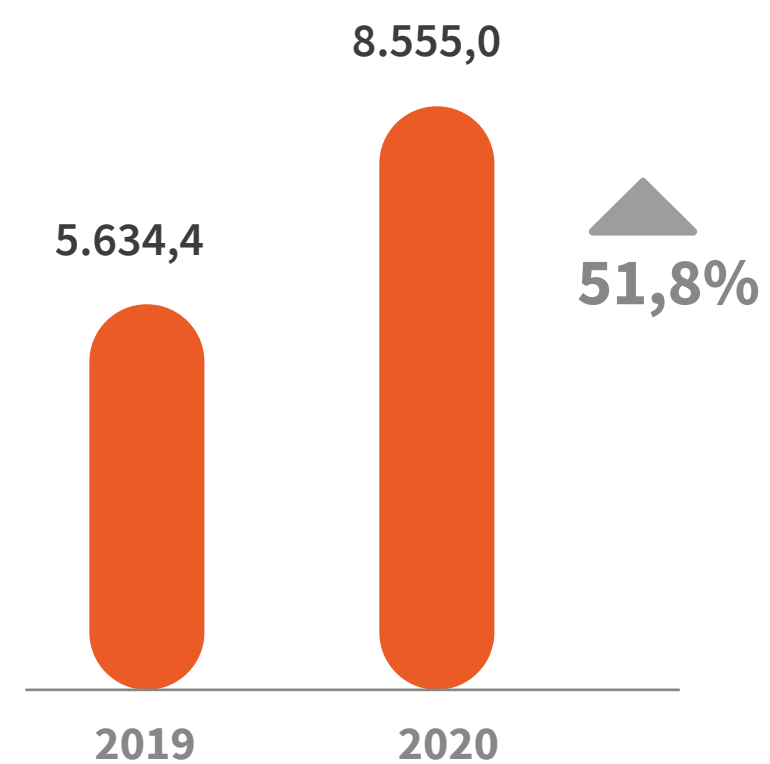


Receita operacional líquida

A incorporação, ainda no fim de 2019, do Grupo São Francisco e do América, bem como do RN Saúde, Medical e Grupo São José, ao final de 2020, foi o principal motivo para que a receita operacional do Hapvida atingisse R\$ 8,5 bilhões no último exercício, uma alta de 51,8% quando comparada ao anterior. O resultado também é reflexo da expansão orgânica em planos individuais de saúde e odontológicos, aliado ao reajuste de contratos existentes.

Cabe destacar, ainda, o reconhecimento das receitas de reajustes que deixaram de ser cobradas em 2020 em virtude da pandemia, mas que serão aplicadas ao longo de 2021, conforme determinação da ANS.

Receita operacional líquida (Em R\$ milhões)



Custos assistenciais e sinistralidade

Os custos assistenciais registraram alta de 53,2% em 2020, decorrente, em especial, das incorporações realizadas. Composto por custos assistenciais caixa e não-caixa, como a depreciação e amortização (D&A), também tem impacto a movimentação das provisões para eventos ocorridos e não avisados (Peona) e das provisões de Ressarcimento ao Sistema Único de Saúde (ReSUS).

Composição do custo assistencial e sinistralidade

(em R\$ milhões)

	2019	2020	2019 x 2020
Custos Assistenciais - Caixa	(3.235,3)	(4.828,3)	49,2%
Depreciação e Amortização	(93)	(162,7)	74,9%
Varição da Peona	50,8	(6,1)	(112%)
Varição da Previsão de ReSUS	(122,9)	(211,9)	72,4%
Custos Assistenciais Total	(3.400,4)	(5.209)	53,2%
Sinistralidade Caixa (ex-Peona, ex-SUS, ex D&A)	57,4%	56,4%	-1,0 p.p.
Sinistralidade ex-ReSUS	52,2%	58,2%	0,2 p.p.
Sinistralidade Total	60,4%	60,9%	0,5 p.p.

A sinistralidade total atingiu 60,9% em 2020, um aumento de 0,5 p.p. comparada a 2019.

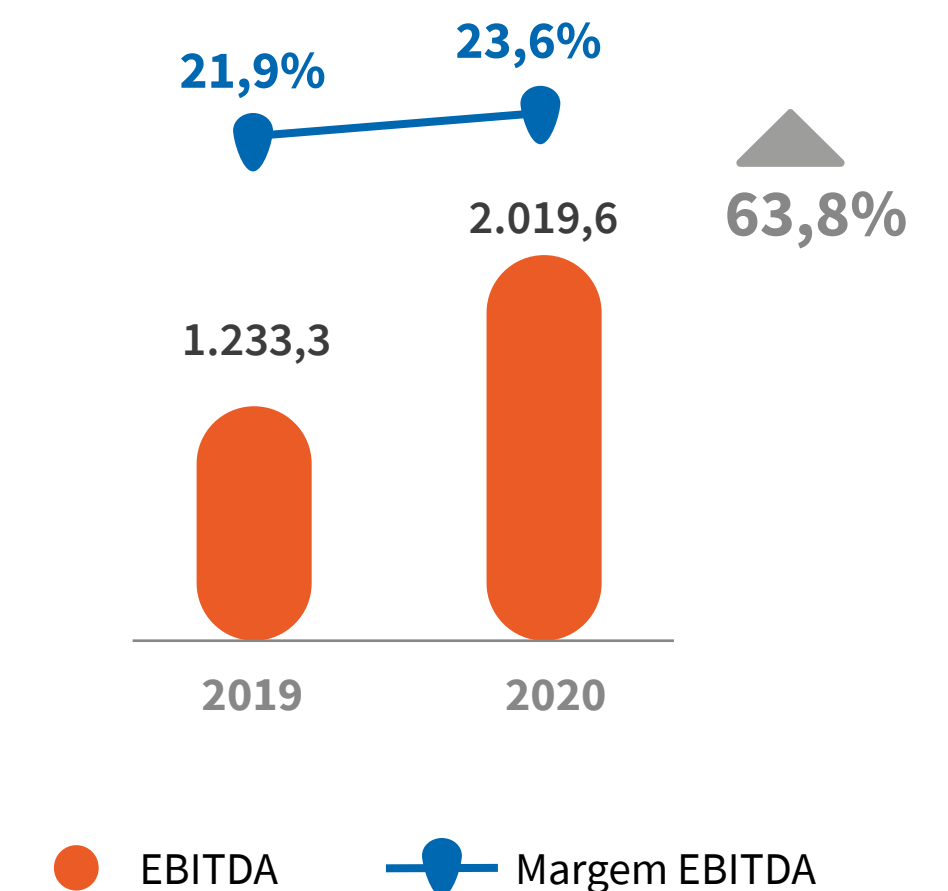
Durante o ano, atendimentos e internações referentes à covid-19 impactaram em despesas com pessoal, materiais, medicamentos e serviços de terceiros. Em 2020, os custos referentes ao enfrentamento à pandemia totalizaram R\$127,2 milhões.

EBITDA e margem EBITDA

O crescimento do EBITDA do Hapvida foi expressivo, com alta de 63,8%, alcançando R\$ 2,0 bilhões. A margem EBITDA foi de 23,6%, aumento de 1,7 p.p.

EBITDA e margem EBITDA

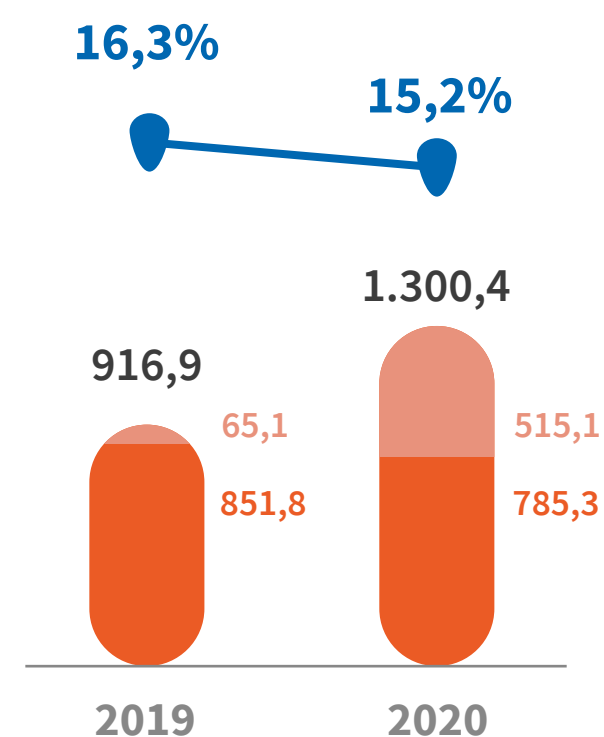
(em R\$ milhões)



Lucro líquido e margem de lucro

Expurgando-se o efeito da amortização não-caixa da mais-valia de carteiras de beneficiários de empresas adquiridas, o lucro líquido foi de R\$ 1,3 bilhão no ano de 2020, crescimento de 41,8%. A margem líquida atingiu 15,2%, um leve recuo de 0,9 p.p. em relação ao ano anterior

Lucro líquido e margem de lucro (em R\$ milhões)

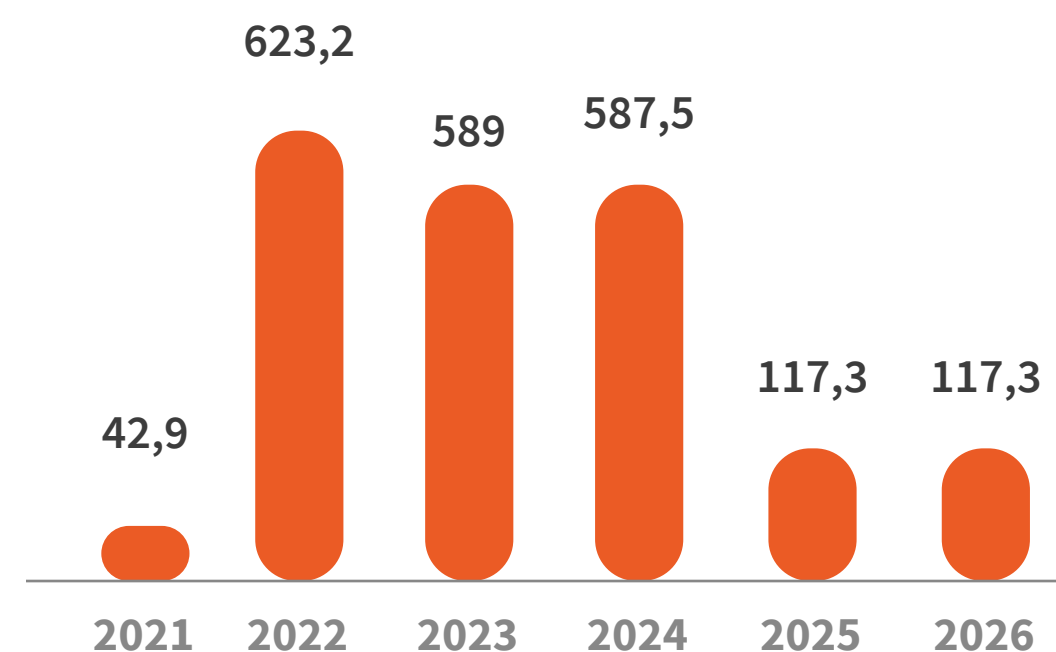


● Lucro Líquido ● Amortização mais valia
— Margem líquida ex-mais valia

Endividamento

Ao final de 2020, a Companhia apresentava R\$ 2.016,4 bilhões em dívidas, composto pela captação da sua primeira debênture, bem como pelo saldo remanescente proveniente das empresas adquiridas. O índice de dívida financeira líquida/EBITDA encerrou 2020 em -0,6x, em função da posição de caixa líquido de R\$ 1,4 bilhão.

Cronograma de amortização da dívida (em R\$ milhões)



Valor Econômico Gerado e Distribuído (em R\$ milhão)	31/12/2019	31/12/2020
Receitas (1)	5.726.868	8.700.644
Insumos adquiridos de terceiros (2)	-3.294.087	-4.888.507
Valor adicionado bruto (1) - (2) = (3)	2.432.781	3.812.137
Depreciação e amortização (4)	-199.844	-752.486
Valor adicionado líquido produzido pela Companhia (3) - (4) = (5)	2.232.937	3.059.651
Valor adicionado recebido em transferência (6)	310.580	151.931
Valor adicionado total a distribuir (5+6)	2.543.517	3.211.582
Distribuição do valor adicionado	-2.543.517	-3.211.582
Pessoal	-778.614	-1.273.816
Impostos, taxas e contribuições	-687.693	-960.171
Remuneração de capitais de terceiros	-225.364	-192.296
Remuneração de capitais próprios	-851.846	-785.299

GRI 201-1

Desdobramento de ações

Com o objetivo de tornar as ações da companhia mais acessíveis a um grupo maior de investidores, principalmente pessoas físicas, proporcionando uma maior liquidez ao papel, o Hapvida realizou, em novembro de 2020, o desdobramento de suas ações.

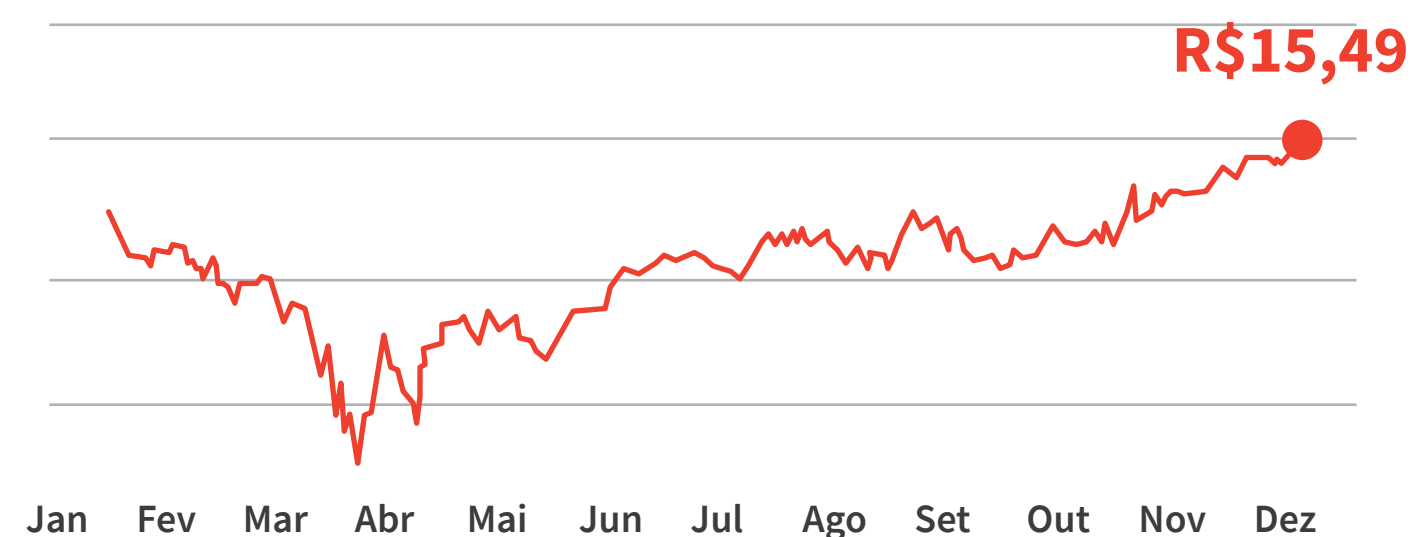
As ações HAPV3, lançadas em abril de 2018 a R\$ 23,50, tiveram grande valorização desde a abertura de capital da Companhia. No fim do pregão do dia 24 de novembro de 2020, quando foi concluído o desdobramento, alcançaram R\$ 71,92 cada.

Dessa forma, para cada ação detida por acionistas foram distribuídas quatro novas ações. O valor da ação inicial foi dividido em cinco. Após a divisão, cinco ações valem R\$ 14,38 cada, ou seja, os mesmos R\$ 71,92 totais.

Desempenho das ações

O Hapvida encerrou o ano com 3,7 bilhões de ações em circulação, com um valor de mercado estimado em R\$ 57,31 bilhões. A valorização das ações ao longo de 2020 foi de 22,0%. Para fins de comparação, o Ibovespa, principal índice da B3, teve valorização de 2,9% no acumulado do ano.

Valorização das ações - 2020



Rating

Em 30 de junho de 2020, a agência de classificação de risco Fitch Ratings manteve o Rating Nacional de Longo Prazo 'AAA(bra)', grau máximo de investimento, para o Hapvida Participações e Investimentos S.A. (Hapvida) e para a primeira emissão de debêntures da Companhia. A Perspectiva do rating corporativo é Estável.

Somos investidores do Hapvida desde o IPO. Observamos que a empresa possui o mais elevado padrão de governança e tem sido um benchmark no diálogo e interação com o mercado, além de demonstrar um interesse genuíno na opinião dos seus acionistas. Acreditamos em sua missão de oferecer acesso à saúde de qualidade para a população e, inclusive, em meio a todos os desafios que foram colocados no setor de saúde durante 2020, o Hapvida se destacou como um exemplo de transparência com sua comunicação diária sobre os casos de covid-19 pelo Brasil.

Bruno Maragliano

Sócio da Kiron Capital

Desempenho **socioambiental**



Responsabilidade social

103-1; 103-2; 103-3; 413-1

Como parte de seu compromisso com a sociedade, o Hapvida apoia projetos que geram valor e contribuem para o desenvolvimento das pessoas, buscando promover a qualidade de vida nas comunidades onde está inserida. Dessa forma, a Companhia investe em programas e ações direcionados à atividade física, conservação ambiental e educação. Esses investimentos são realizados tanto com recursos próprios quanto por meio de mecanismos de incentivo fiscal vigentes no país.

Investimento em projetos em 2020



Projetos em destaque

INVESTIMENTO SOCIAL PRIVADO

Hapvida +1k

Presente em Manaus (AM), Recife (PE), Fortaleza (CE), Maceió (AL) e Salvador (BA), o projeto incentiva a prática de exercícios orientados para a promoção de uma melhor qualidade de vida, como corrida e caminhada. Em janeiro de 2020, a média de atendimento era de 8 mil pessoas. No entanto, devido à pandemia, houve suspensão das atividades presenciais entre os meses de abril e setembro, em todas as localidades. A fim de manter os participantes ativos, o Hapvida recorreu à produção e à transmissão de lives diárias com atividades físicas em seus canais no YouTube e Facebook.

Em Manaus, os encontros presenciais foram paralisadas até o final de dezembro, devido ao crescimento no número de casos da covid-19. Nos demais polos, foram retomados a partir de outubro, mantendo todos os protocolos e recomendações de segurança da Organização Mundial de Saúde (OMS). No retorno, a média mensal de participantes foi de 2,5 mil pessoas.

VAMO

Sistema de mobilidade alternativa, o VAMO colabora para a redução da emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE) em Fortaleza (CE), por meio da disponibilização de carros elétricos a motoristas dispostos a realizar viagens compartilhadas. Em 2020, cerca de 5 mil motoristas utilizaram o serviço.

Ciclofaixa de Lazer

Em 2020, a Ciclofaixa de Lazer Ribeirão Preto (SP) passou a integrar o rol de projetos apoiados pelo Hapvida. O programa estimula o uso da bicicleta nos parques de convivência da cidade e propõe uma nova forma de acessibilidade urbana, que prioriza a família e a inclusão social voltada ao lazer, saúde e cidadania. Devido a pandemia, o projeto teve suas atividades suspensas em março, voltando a funcionar nos meses de outubro, novembro e dezembro. Ao longo do ano, 140 mil pessoas, em média, foram beneficiadas pelo projeto.

RECURSOS INCENTIVADOS

Projetos realizados por meio da Lei de Incentivo à Cultura

Festival de Parintins

Apesar do cancelamento de todas as atividades presenciais e do adiamento do Festival de Parintins (AM), para junho de 2021, o maior espetáculo folclórico do país, apoiado pelo Hapvida, não deixou de ser celebrado. Diante do novo cenário, a programação foi adaptada ao formato digital, mobilizando as comunidades. Ao todo, foram transmitidas 24 lives culturais temáticas, entre os meses de abril e outubro de 2020. Os eventos online foram acompanhados por centenas de milhares de pessoas, que os assistiram tanto pelas redes sociais quanto pela TV aberta.

Feira Internacional do Livro

Em 2020, a Feira Internacional do Livro de Ribeirão Preto (SP) completou 20 anos. Devido à pandemia, a Fundação do Livro e Leitura se reinventou e realizou a ação “20 horas de Literatura”. O evento contou com mais de 6 mil pessoas, conectadas em 18 países.

Festival de Dança

A 38ª edição do Festival de Dança de Joinville (SC), planejada para realização em julho de 2020, também foi adaptada devido ao cenário pandêmico. No decorrer do ano, o Instituto Festival de Dança de Joinville realizou ações de relacionamento para o público cativo dos espetáculos, a fim de mantê-lo engajado e motivado, bem como continuou a promover atividades de ativação em redes sociais e site do evento, incluindo desafios, concursos virtuais, mensagens e depoimentos motivacionais, podcasts e lives.

Projeto ArtePraia

Realizado em Fortaleza (CE), o projeto ArtePraia promove intervenções artísticas em espaços urbanos do cotidiano. Em sua 5ª edição, a Exposição de Artes Visuais, com foco na Arte Pública, propôs ações criadas especialmente para promover o diálogo da arte com o espaço litorâneo do Brasil, selecionando, por edital, 10 artistas residentes no país. Após a seleção, a execução do projeto foi adiada devido à pandemia, com realização prevista para 2021.

Fundo da Infância e do Adolescente

Estação da Luz

Organização civil sem fins lucrativos que atua no município de Eusébio (CE) desde 2004, a Estação da Luz trabalha com projetos em três eixos básicos – educação, cultura e esporte – e atende aproximadamente 800 pessoas, entre crianças, adolescentes, jovens e adultos. Os projetos envolvem ações educativas, futebol, ginástica rítmica, basquete, musicalização, teatro e capacitação profissional. Em 2020, sob orientação da Organização Mundial de Saúde (OMS), a Estação da Luz reconfigurou as ações dos projetos sociais para que tivessem continuidade de forma remota, cumprindo as diretrizes do Ministério da Saúde e Governo do Estado do Ceará.

Programando e aprendendo

Ativo desde 2015, o projeto tem foco em jovens estudantes, na maioria alunos de escolas públicas, dos municípios de Maracanaú e Fortaleza (CE). Eles são ensinados a programar, desenvolver jogos, animações e conhecer a robótica educativa. Em março de 2020 havia 99 alunos em formação, dos quais 67 em Maracanaú e 32 em Fortaleza, todos vinculados ao projeto Ilhas, desenvolvido pela Fundação Ana Lima. A partir de abril, em decorrência da pandemia, o projeto foi adaptado para o formato online.

Fundação Ana Lima

Apoiada pelo Sistema Hapvida, a Fundação, que conta com quatro unidades de atendimento - duas no Ceará (Fortaleza e Maracanaú), uma em Recife (PE) e outra em Salvador (BA), já atendeu mais de 20 mil crianças e adolescentes e distribuiu cerca de 1,6 milhão de refeições ao longo dos últimos cinco anos.

Em virtude da pandemia, os projetos foram adaptados para o modelo online ao longo de 2020, mantendo ativas as principais atividades direcionadas à educação. Além disso, no mesmo período, a Fundação distribuiu em torno de 230 mil refeições a pessoas em situação de vulnerabilidade social - 57 mil cafés da manhã, 108 mil sopões, 34,5 mil kits de alimentação e 29,8 mil refeições para crianças e famílias do Projeto Ilhas.



Projeto Ilhas - Arte e Educação

O projeto atende crianças e adolescentes em Fortaleza e Maracanaú (CE), Recife (PE) e Salvador (BA).

Com a suspensão de atividades nas instalações da Fundação, em virtude da pandemia, as famílias das crianças que antes realizavam duas refeições no local, passaram a receber uma cesta básica mensal com acréscimo de proteínas como carne, frango, ovos e material de higiene. Em Salvador, foi possível manter por alguns meses a entrega de alimentação diária, com a distribuição de refeições prontas.

As atividades de ensino, antes realizadas em salas de aula, passaram para o formato online, transmitido diariamente, com entrega de tarefas impressas e material escolar, de acordo com o conteúdo estudado. Houve também o acompanhamento da situação familiar com a visita de assistentes sociais de cada unidade, que reforçaram os atendimentos domiciliares para identificar famílias que necessitavam de maior suporte.

Em 2020, os matriculados ativos no Projeto Ilhas tinham entre 7 e 17 anos. Ao todo, eram atendidos 549 jovens - 144 em Fortaleza, 136 em Maracanaú, 137 em Recife e 132 em Salvador.

Café da manhã e Sopão - Alimentação para Moradores de Rua

Por meio do projeto, são servidos café da manhã e sopão às pessoas em situação de rua em Fortaleza (CE) e aos moradores da comunidade do Coque, em Recife (PE), além de kit alimentação aos idosos em Fortaleza.

Fornecedores

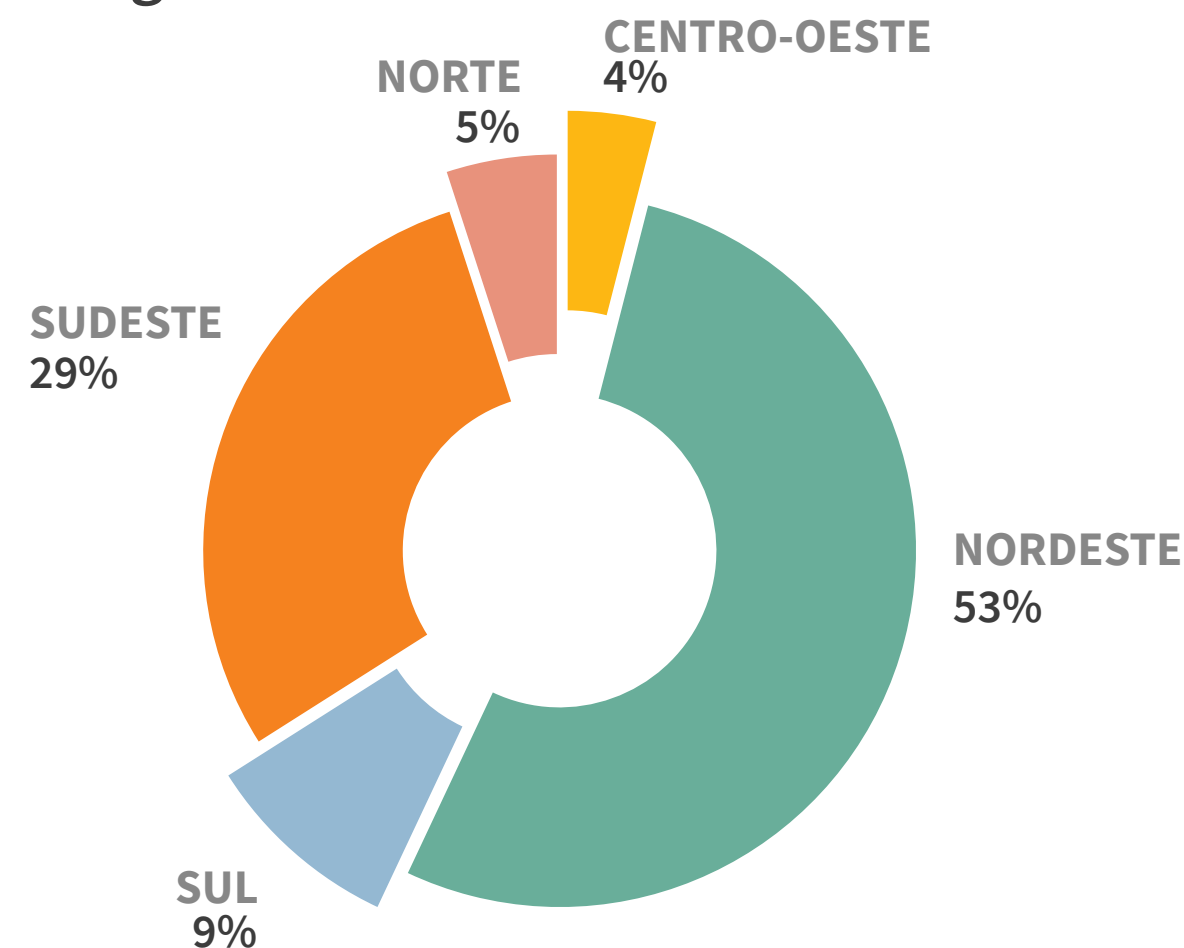
GRI 102-9; 204-1

Ética, transparência e confiança compõem a base do relacionamento estabelecido entre o Hapvida e seus fornecedores, de modo que a Companhia impulse o desenvolvimento sustentável de sua cadeia de valor.

No elo de suprimentos, essa cadeia é composta por 3.879 fornecedores, localizados em todas as regiões do Brasil. Em 2020, esses parceiros foram fundamentais no êxito das ações de enfrentamento à pandemia, especialmente no que se refere aos insumos necessários para garantir o atendimento aos beneficiários em locais mais afetados.

Para assegurar a eficiência na logística e abastecimento de materiais, a área de suprimentos da Companhia direcionou cerca de R\$ 937,7 milhões⁹ ao pagamento de fornecedores em 2020. Desse total, cerca de 90% foram destinados a contratos com empresas locais, em estados onde o Hapvida atua.

Percentual de pagamentos realizados a fornecedores nacionais por região



⁹O valor engloba o custo com todas as unidades próprias e incorporadas, sendo os principais investimentos realizados em serviços laboratoriais, suprimentos médicos e tecnologia.

Relacionamento institucional

GRI 102-13

Comprometido com uma atuação social conectada, ativa e transparente, o Hapvida mantém estreito relacionamento com entidades, associações e movimentos sindicais e empresariais e organizações que assim como a Companhia, visam o desenvolvimento social, profissional e empresarial sustentável. A seguir, apresenta-se a lista de organizações às quais a Companhia se manteve associada em 2020.

Lide SP – Grupo de Líderes Empresariais

Lide Gold SP

Lide litoral Paulista

ACIJ – Associação Empresarial de Joinville

ABRH AM – Associação Brasileira de Recursos Humanos Amazonas

Associação Junior Achievement – Fortaleza

IBEF CE – Instituto Brasileiro de Executivos de Finanças

Órgão regulador

GRI 419-1

O Sistema Hapvida possui relacionamento idôneo e respeitoso com a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O órgão calcula e publica o Índice Geral de Reclamação (IGR), que tem como principal função avaliar o atendimento ao cliente por parte das operadoras do setor e acompanhar a resolução dos problemas apontados pelos beneficiários¹⁰. A avaliação é realizada mês a mês. Ao longo do ano, a Companhia conseguiu manter-se entre as posições 37 e 46 (mínimo e máximo), chegando na posição 39 em dezembro de 2020. Para referência, quanto mais distante do primeiro lugar, melhor é a situação da operadora de saúde.

A fim de aperfeiçoar o recebimento e a resolução de reclamações vindas de beneficiários, a Companhia estabeleceu uma meta mensal de recebimento de Notificação de Intermediação Preliminar (NIP)¹¹, dividida entre as áreas de negócio, que têm por objetivo realizar planos de ação para redução dos problemas que ocasionam o recebimento das NIPs.

Queixas e sanções

Até dezembro de 2020, a operadora possuía 197 processos em fase de auto de infração – primeira fase do processo administrativo, 179 em decisão de primeira instância (segunda fase) e 604 em decisão de segunda instância (definitiva). Dos processos administrativos citados, 57% são referentes à cobertura assistencial, principal motivo de reclamação. Ao longo do período, o Sistema Hapvida recebeu 980 sanções, que somaram R\$ 83,33 milhões pagos.

IDSS

A ANS reporta anualmente o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar, integrante do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO), iniciativa desenvolvida para avaliação anual do desempenho das operadoras de planos de saúde.

O IDSS fornece um conjunto de indicadores agrupados em quatro dimensões, calculado a partir de dados extraídos dos sistemas de informação da ANS ou coletados nos sistemas nacionais de informação em saúde. Em 2020, a ANS divulgou IDSS 2019 (ano-base 2018).



Resultado geral do IDSS 2020: **0,759**

Resultado geral do IDSS 2019: **0,762**

¹⁰ Os resultados do índice são calculados com base na análise de uma amostra de 10.000 beneficiários da operadora.

¹¹ Uma NIP é a reclamação feita pelo consumidor junto à ANS que, caso não seja solucionada, ocasiona a abertura de processo administrativo com imputação de multa à operadora.

Prêmios e reconhecimentos

Como resultado de constantes esforços para atender e se comunicar melhor com todos os seus públicos de interesse, proporcionar mais recursos ao beneficiário e inovar plataformas e serviços, o Hapvida recebeu diversos prêmios e reconhecimentos em 2020.

RANKING INSTITUTIONAL INVESTOR



Reconhecimento nas categorias Melhor CEO e CFO, Melhor Profissional, Programa e Time de RI, Melhor Analyst Day e Melhor em Sustentabilidade.

MARCAS QUE EU GOSTO



1º lugar nas categorias Hospital Particular e Plano de Saúde, e 2º lugar com Vida & Imagem. Reconhecimento alcançado pela 7ª vez consecutiva no prêmio pernambucano.

7º PRÊMIO CONAREC



- Profissional do Setor de Relacionamento do Brasil na categoria Saúde.
- Destaque no incentivo das melhores práticas no relacionamento com clientes no com a executiva Rejane Abreu, Superintendente Nacional de Atendimento SAC e Experiência do Cliente.
- Melhor no “Setor de Relacionamento” do Brasil na categoria Saúde.

PRÊMIO WHOW! DE INOVAÇÃO



Prêmio de empresa mais inovadora no segmento “Seguros e Planos de Saúde” e uma das 100 empresas mais inovadoras do Brasil (dentre 3 mil inscritos).

PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE (PMI-CE)



Prêmio de melhor PMO-CE (Escritório de Projetos) e Melhor Gestor de PMO-CE do ano de 2019.

O Hapvida é parceiro da Estação da Luz há aproximadamente 18 anos. Graças aos seus investimentos destinados, conseguimos manter e desenvolver ações inovadoras pautadas no respeito ao ser humano, educação e esporte. Atualmente colaboramos diariamente com a transformação social de mais de 600 crianças, adolescentes e adultos. Essas atuações são extensivas aos familiares dos nossos atendidos, o que aumenta o número de beneficiados por nossos programas. Na área de cultura, com o apoio do Hapvida, conseguimos desenvolver projetos de teatro, música e filmes. O alcance nesse segmento ultrapassa o número de um milhão de pessoas atingidas diretamente. Por isso, somos imensamente gratos ao Hapvida. A importância dessa parceria é incalculável.

Sidney Girão

Presidente da ONG Estação da Luz

Gestão ambiental

GRI 103-1; 103-2; 103-3

Em 2020, considerando os desafios impostos pela expansão acelerada dos negócios, com a incorporação de centenas de unidades operacionais em diferentes regiões do país, o Hapvida criou a área de sustentabilidade para conciliar as ações da empresa em busca do equilíbrio das dimensões econômica, social e ambiental. A companhia se manteve empenhada em garantir a conformidade com a legislação ambiental vigente, ao mesmo tempo em que estudou alternativas para identificação e monitoramento assertivos do impacto de suas atividades sobre o meio ambiente.

A seguir, são apresentadas informações relativas à forma de gestão e performance dos aspectos ambientais mais relevantes para o negócio: resíduos, água, energia e emissões.

Gestão de resíduos

GRI 306-3; 306-4; 306-5

Em cada unidade operacional da Companhia, o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) é seguido tanto pelas equipes próprias quanto por prestadores de serviço contratados para a coleta e destinação final dos materiais descartados.

Ao longo de 2020, o Hapvida gerou cerca de 9,7 mil toneladas de resíduos¹². Desse total, 28,0% eram resíduos infectantes, destinados à incineração (externa), e 72,0%, resíduos comuns – enviados para aterros sanitários próximos às unidades. Em relação ao reportado no ano anterior, foi registrado aumento de 66% no volume de resíduos, devido, especialmente, às unidades agregadas aos registros em função das aquisições – passando de 160 para 368 (Hapvida e adquiridas: Agemed, América, Medical, RN Saúde, São Francisco e Parauapebas).

¹²Dados estimados com base nos manifestos de transporte de resíduos (MTR).



Água e energia

GRI 302-1; 303-5

Indispensável à realização das atividades em todas as unidades operacionais, o consumo de água e energia¹³ é monitorado pelo Sistema Hapvida, que também desenvolve uma série de iniciativas para reduzir a utilização desses recursos. Entre essas iniciativas, destaca-se a adoção de critérios sustentáveis, tanto em novas obras quanto nas reformas dos espaços já existentes, tais como:

- Adoção de torneiras com temporizador;
- Descargas sanitárias com economia de água;
- Aplicação de películas UVA nos vidros de determinados ambientes para controlar melhor a troca térmica entre área interna e externa e assim gastar menos energia com ar-condicionado;
- Sistema de ar-condicionado com fluxo de gás variável, com menor consumo de energia;
- Priorização, sempre que possível, de construções mais horizontais, com ambientes maiores, para evitar uso de elevadores e uma melhor organização das áreas hospitalares;
- Aplicação de pavimentos permeáveis, para assegurar conforto térmico natural;



Em 2020, o monitoramento do consumo de água e energia foi realizado de forma descentralizada, a partir de registros fornecidos pelas distribuidoras desses insumos em cada região. Ao final do ano, a integração desses dados ainda não havia sido concluída, de modo que o consumo consolidado, de todas as unidades operacionais, por tipo e fonte, não estava disponível. Dessa forma, apresentamos a seguir os registros referentes as unidades operacionais do Hapvida e as adquiridas RN Saúde e Parauapebas, que servirão de base para a comparabilidade de desempenho nos próximos anos¹⁴.

Assim, o consumo total de energia ao longo de 2020, considerando eletricidade e combustíveis, foi de 254,4 mil GJ. Desse total, 83,2% corresponde à energia elétrica e 16,8% a combustíveis, dos quais 99,9% têm origem não renovável (diesel, gasolina, GLP e querosene).

Em relação à água, o consumo registrado nas unidades reportadas foi de 896,5 ML. Todo esse volume foi fornecido por companhias locais de abastecimento.

¹³ Os dados de consumo de água e energia foram calculados com base nos valores pagos às concessionárias e fornecedores no ano de 2020.

¹⁴ Considerada a alteração das unidades de referência, a comparabilidade com os dados de consumo reportados no ano anterior tornou-se inefetiva.

Sobre o **relatório**



Perfil do reporte

GRI 102-45; 102-48; 102-49; 102-50; 102-51; 102-52; 102-53; 102-54

Esta é a segunda edição do Relatório de Sustentabilidade da Hapvida orientada pelas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), organização multistakeholder global, sem fins lucrativos, que sugere tópicos, abordagens e indicadores para assegurar a qualidade dos reportes corporativos, permitindo a comparação de desempenho entre organizações de diferentes países. Com base nessas diretrizes, esta publicação apresenta informações sobre o modelo de negócios da Companhia e sua estrutura de governança, além de dados que refletem o desempenho ambiental, social e econômico, relativos ao período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2020.

Tais informações dizem respeito ao Sistema Hapvida, com sede em Fortaleza (CE), e às subsidiárias que concentravam a maior parte de seu faturamento, bem como a maioria de suas operações no período, conforme apresentado no Relatório de Administração e Demonstrações Financeiras 2020¹⁵. Assim, foram excluídas do Relatório de Sustentabilidade de 2020 as empresas adquiridas pela Companhia no último trimestre do ano, em virtude do período necessário à integração dos negócios.

Seguindo a versão mais recente de diretrizes propostas pela GRI (Standards), este Relatório contempla ao escopo “Essencial”, apresentando indicadores relevantes aos temas considerados materiais para o período (vide página 65). Assim,



PUBLICAÇÃO

os temas reportados têm como base a análise das políticas e práticas já existentes, a disponibilidade de informações e também o posicionamento de outras organizações do setor, além da influência da conduta da Companhia sobre as decisões de seus stakeholders.

Coordenado pela área de Sustentabilidade, o processo de elaboração do Relatório envolve diversas equipes da Companhia, que consolidam dados e fornecem informações e análises relacionadas a diferentes perspectivas do negócio e sua relação com a sustentabilidade.

Os Relatórios de Sustentabilidade do Sistema Hapvida são publicados anualmente e podem ser acessados em nosso website. A última edição foi disponibilizada em julho de 2020, referente a 2019. Considerações sobre a publicação – tais como dúvidas, comentários e sugestões – podem ser comunicadas pelo e-mail sustentabilidade@hapvida.com.br.

¹⁵ Contemplam Grupo São Francisco, Grupo América, RN Saúde, Medical e Grupo São José. Indicadores socioambientais correspondem, assim, a aproximadamente 75% das unidades operacionais.

Engajamento de stakeholders

GRI 102-40; 102-42; 102-43

Alinhado às diretrizes da GRI, o Relatório de Sustentabilidade da Companhia tem no engajamento de stakeholders uma etapa fundamental à definição dos temas relevantes a serem abordados na publicação. A fim de assegurar que tanto os interesses da Companhia quanto o de seus diferentes públicos de relacionamento fossem contemplados, esta edição teve como ponto de partida o processo de engajamento desenvolvido no primeiro semestre de 2020, com foco no Relatório 2019, do qual participaram 414 pessoas.

No início de 2021, diante do contexto pandêmico, foi revisado o estudo contextual realizado para a definição de materialidade, à luz de documentos de referência sobre assuntos relacionados, elaborados por instituições diversas, tais como Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC), B3, International Integrated Reporting Council (IIRC), Pacto Global das Nações Unidas, Fórum Econômico Mundial, Sustainability Accounting Standards Board (SASB) e Financial Stability Board (FSB) – no âmbito da Força Tarefa para Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima (TCFD).

Com base nessa revisão, uma nova pesquisa foi realizada junto à amostra de stakeholders, contendo representantes de diferentes partes interessadas – colaboradores, investidores, fornecedores, médicos, dentistas, pacientes, comunidade e instituições financeiras –, a fim de confirmar a relevância dos temas relativos à sustentabilidade pré-elencados pela Companhia. Participaram dessa etapa 60 pessoas – desse total, os grupos mais representativos foram colaboradores (37%), médicos e dentistas (23%) e clientes (13%).



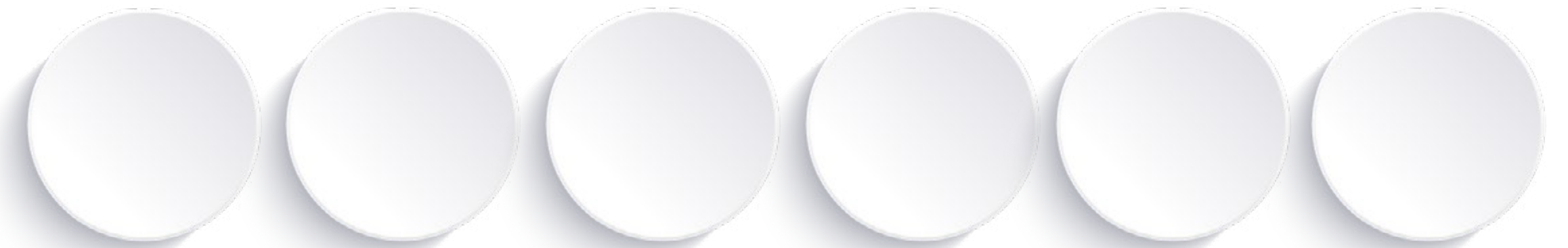
Temas materiais

GRI 102-44; 102-46; 102-47

Para o ciclo de reporte referente a 2020, foram mantidos os temas materiais definidos no ano anterior, distribuídos entre seis eixos fundamentais e 17 tópicos – aos 15 apresentados na edição anterior, foram agregados dois: acesso aos serviços de saúde e práticas para inovação. Compreendendo que o contexto da pandemia da covid-19 teve maior impacto sobre tópicos já contemplados pela materialidade, a publicação aprofunda o relato de informações relacionadas ao enfrentamento da crise sanitária sob diferentes aspectos, tais como saúde e segurança do trabalho, apoio às comunidades locais e desempenho operacional e econômico-financeiro.

Assim, a definição dos temas a reportar combina a visão dos stakeholders à análise de aspectos considerados prioritários pelo Sistema Hapvida, externa e internamente. No âmbito externo, essa análise foi guiada pela Agenda 2030 do Desenvolvimento Sustentável, proposta pela Organização das Nações Unidas (ONU). Internamente, a Companhia avaliou suas prioridades em relação à sustentabilidade a partir de suas estratégias e políticas, em um processo que considera a significância dos impactos econômicos, ambientais e sociais de cada aspecto, bem como sua influência sobre as avaliações e decisões dos stakeholders.

A representação ao lado apresenta os tópicos considerados materiais para o Relatório de Sustentabilidade 2020 do Hapvida, contendo os seis eixos mais relevantes, que se desdobram em aspectos materiais, tópicos e indicadores (disclosures GRI) reportados. Por fim, demonstra a intersecção entre os temas materiais, os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) e suas respectivas metas (quando aplicável).



Sumário GRI

GRI 102-55

GRI STANDARD	DISCLOSURE	DESCRIÇÃO	PÁGINA	JUSTIFICATIVA
PERFIL ORGANIZACIONAL				
GRI 102: Temas gerais 2016	102-1	Nome da organização	3 e 11	
	102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	7, 12 e 16	
	102-3	Localização da sede	7	
	102-4	Localização das operações	7	
	102-5	Propriedade e natureza jurídica	11	
	102-6	Mercados atendidos	7	
	102-7	Porte da organização	7	
	102-8	Informações sobre funcionários e outros trabalhadores	29	
	102-9	Cadeia de fornecedores	57	
	102-10	Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	12	
	102-11	Adoção da abordagem ou princípio da precaução	-	A Companhia está estruturando suas políticas e práticas ambientais, de modo que ainda não responde diretamente a esse disclosure.
	102-12	Iniciativas externas	-	Em 2020, a Companhia não era signatária de iniciativas externas relativas à sustentabilidade.
	102-13	Participação em associações	57	
	ESTRATÉGIA			
	102-14	Declaração do executivo com o maior poder de decisão na organização	3	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	DESCRIÇÃO	PÁGINA	JUSTIFICATIVA
ÉTICA E INTEGRIDADE				
	102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	14 e 24	
	102-17	Mecanismos de aconselhamento	24	
GOVERNANÇA				
	102-18	Estrutura de governança	21	
ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS				
	102-40	Lista dos grupos de stakeholders	64	
	102-41	Funcionários cobertos por acordos de negociação coletiva	32	
	102-42	Identificação e seleção de stakeholders	64	
	102-43	Abordagem para engajar os stakeholders	64	
GRI 102: Temas gerais 2016	102-44	Temas e preocupações levantados pelos stakeholders	65	
PRÁTICAS DE REPORTE				
	102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras	47 e 63	
	102-46	Definição do conteúdo e limites dos temas materiais	65	
	102-47	Lista dos temas materiais	65	
	102-48	Reformulações de informações	63	Em decorrência das aquisições realizadas no período do relatório, não foi possível apresentar a evolução histórica de alguns indicadores. Sempre que disponível, as unidades operacionais abrangidas nos dados foram identificadas.
	102-49	Mudanças no reporte	63	
	102-50	Período coberto pelo relatório	63	
	102-51	Data do relatório mais recente	63	
	102-52	Ciclo de reporte	63	O relatório é publicado anualmente.

GRI STANDARD	DISCLOSURE	DESCRIÇÃO	PÁGINA	JUSTIFICATIVA
GRI 102: Temas gerais 2016	102-53	Contato para dúvidas sobre o relatório	63	
	102-54	Premissas de relato em acordo com os Standards GRI	63	
	102-55	Sumário de conteúdo da GRI	66	
	102-56	Verificação externa	-	O relatório não foi verificado por auditoria externa.
DESEMPENHO ECONÔMICO E INOVAÇÃO				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	15 e 47	
	103-2	Gestão sobre o tema material	15 e 47	Informações completas podem ser encontradas nas nossas Demonstrações Financeiras .
	103-3	Evolução da gestão	15 e 47	Informações completas podem ser encontradas nas nossas Demonstrações Financeiras .
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1	Valor econômico gerado e distribuído	51	
ÉTICA E INTEGRIDADE				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	24	
	103-2	Gestão sobre o tema material	24	
	103-3	Evolução da gestão	24	
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de	24	
	205-3	Casos confirmados de corrupção	24	
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas adotadas	24	
GRI 412: Avaliação de Direitos Humanos 2016	412-2	Capacitação de empregados em políticas ou procedimentos de direitos humanos	30	
GRI 419: Conformidade Socioeconômica 2016	419-1	Casos de não conformidade com leis e regulamentos socioeconômicos	58	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	DESCRIÇÃO	PÁGINA	JUSTIFICATIVA
GESTÃO AMBIENTAL				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	60	
	103-2	Gestão sobre o tema material	60	
	103-3	Evolução da gestão	60	
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização	61	
GRI 303: Água e efluentes 2018	303-5	Consumo de água	61	
GRI 305: Emissões 2016	305-1	Emissões diretas de Gases do Efeito Estufa (GEE) (Escopo 1)	-	Informação não registrada em 2020 conforme diretrizes GRI.
	305-2	Emissões indiretas de Gases do Efeito Estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)	-	Informação não registrada em 2020 conforme diretrizes GRI.
	305-3	Outras emissões indiretas de Gases do Efeito Estufa (GEE) (Escopo 3)	-	Informação não registrada em 2020 conforme diretrizes GRI.
GRI 306: Resíduos 2020	306-3	Resíduos gerados	60	
	306-4	Resíduos não destinados para disposição final	60	
	306-5	Resíduos destinados para disposição final	60	
CUIDADO COM OS COLABORADORES				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	27 e 28	
	103-2	Gestão sobre o tema material	27 e 28	
	103-3	Evolução da gestão	27 e 28	
GRI 401: Emprego 2016	401-1	Novas contratações e rotatividade de funcionários	29	
	401-2	Benefícios	32	
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	28	
	403-9	Lesões laborais	28	Resposta parcial. A forma como o Hapvida monitora as lesões laborais é diferente da proposta pelas diretrizes GRI. Os dados apresentados correspondem às CATs emitidas pela Companhia no período e não abrangem terceiros.

GRI STANDARD	DISCLOSURE	DESCRIÇÃO	PÁGINA	JUSTIFICATIVA
GRI 404: Treinamento e educação 2016	404-1	Número médio de horas de treinamento por funcionários	30	
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1	Diversidade dos órgãos de governança e dos funcionários	29	
CONTRIBUIÇÃO AO DESENVOLVIMENTO LOCAL				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	54	
	103-2	Gestão sobre o tema material	54	
	103-3	Evolução da gestão	54	
GRI 204: Práticas de compras 2016	204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	57	
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1	Operações com programas de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	54	
RELACIONAMENTO COM CLIENTES				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	35	
	103-2	Gestão sobre o tema material	35	
	103-3	Evolução da gestão	35	



Hapvida Participações e Investimentos

Relatório de Sustentabilidade Hapvida 2020

Coordenação geral

Diretoria de Relações com Investidores e Sustentabilidade Hapvida
Guilherme Nahuz e Eve Pimentel Martins Lino

Consultoria GRI

We Sustentabilidade
Débora Horn e Vanessa Colla

Projeto editorial

We Sustentabilidade e Mar Comunica
Redação: Luzimar Basílio e Mariana Viel
Edição: Débora Horn

Projeto gráfico

Mar Comunica
André Bathke Humeres

Tradução para o inglês

Companhia das Traduções

Imagens

Banco de Imagens Hapvida