



relatório de  
**sustentabilidade**  
2021



# Sumário

## Apresentação

## O Sistema Hapvida

## Governança e integridade

## Operações e desempenho

## Foco no cliente

## Atenção ao time

## Gestão socioambiental

## Sobre o Relatório

Mensagem da Administração .....	03
Perfil corporativo .....	07
Segmentos de atuação .....	12
Modelos de negócios .....	17
Estratégia e competitividade .....	20
Estratégia ASG .....	22
Estrutura de governança .....	25
Ética e integridade .....	27
Gestão de riscos .....	30
Relação com investidores .....	34
Contexto macroeconômico e setorial .....	36
Performance operacional .....	38
Desempenho econômico-financeiro .....	41
Desempenho das ações .....	43
Acolhimento como valor .....	45
Combate à Covid-19 .....	47
Qualidade atestada .....	51
Soluções Inovadoras .....	56
Diversidade e inclusão .....	58
Cultura organizacional .....	60
Perfil do quadro funcional .....	62
Admissões e demissões .....	63
Remuneração e benefícios .....	65
Treinamento e desenvolvimento .....	67
Saúde e Segurança do Trabalho .....	69
Médicos e dentistas .....	71
Engajamento de fornecedores .....	73
Responsabilidade social .....	75
Ecoeficiência .....	78
Premiações e reconhecimentos .....	80
Perfil do reporte .....	82
Engajamento de stakeholders .....	82
Temas relevantes .....	83
Sumário GRI .....	84
Anexos .....	90

## Prefácio

# Mais um capítulo da nossa história começa a ser escrito

Duas empresas brasileiras líderes em saúde suplementar, o Sistema Hapvida e o Grupo NotreDame Intermédica (GNDI) concluíram sua fusão no início de 2022, em movimento que fortalece o setor no País, democratizando o acesso a serviços médicos e hospitalares de qualidade. A Companhia resultante dessa união representa o maior sistema de Saúde Suplementar do Brasil e da América Latina, com cerca de 15 milhões de beneficiários e mais de 68 mil colaboradores.

As duas empresas têm longa trajetória na assistência médica e estão consolidadas como referência nacional, buscando sempre promover de maneira acessível o que há de melhor na medicina. A aprovação da união entre as empresas se deu em duas etapas: em junho de 2021, pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), e em dezembro de 2021, pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade).

Presente em todo o Brasil, o Sistema Hapvida teve início em Fortaleza, em 1979, quando o médico oncologista Candido Pinheiro de Lima inaugurou o Hospital Antônio Prudente, um dos mais modernos da cidade. A projeção veio quando Candido criou, em 1993, a operadora Hapvida Saúde. A partir de então, a operadora iniciou sua expansão por todo o território nacional. A Companhia foi uma das primeiras do setor da saúde suplementar a realizar IPO no Brasil, em abril de 2018.

O Grupo NotreDame Intermédica (GNDI) foi fundado em 1968. A empresa é pioneira em medicina preventiva,

área em que atua desde 1982, por meio da promoção de programas que oferecem saúde integral e odontologia para clientes empresariais e individuais. A Companhia também abriu capital em 2018, marco que potencializou ainda mais a capacidade de investimentos.

Semelhantes em sua filosofia de gestão, as duas Companhias têm complementaridade geográfica e uma vasta gama de produtos, estruturas hospitalares e soluções em saúde. Ambas têm em seu DNA valores que acreditam ser fundamentais para a entrega de um serviço de saúde de qualidade para muita gente. A fusão das duas Companhias permitirá levar esse modelo de atendimento à saúde para o Brasil inteiro e seguir crescendo é o grande desafio. Continuamos focados na sustentabilidade do nosso negócio, e nos tornarmos referência em nossa área de atuação é nosso objetivo. Pela experiência de ambas as empresas, sempre que há uma integração, descobrimos melhorias e sinergias que agregam valor ao colaborador, ao cliente, ao paciente e ao acionista.

Estamos muito animados com este novo momento da história das duas empresas, GNDI e Hapvida, e ansiosos pelo que está por vir. Isto porque temos a plena convicção de que o que as trouxeram até aqui foram o trabalho e o comprometimento das equipes, por isso, queremos fazer desta jornada uma grande oportunidade de crescimento, experiência e descobertas para todos.



# Mensagem da Administração

[GRI 102-14]

Mais resilientes e esperançosos. Assim encerramos 2021, o segundo ano da maior crise sanitária da história recente, que exigiu do Sistema Hapvida — e de toda a sociedade — o que parecia impossível: um esforço ainda superior ao realizado em 2020. Em paralelo ao combate à pandemia, trabalhamos incansavelmente para retomar os atendimentos e os procedimentos eletivos que haviam sido suspensos no ano anterior. Graças ao trabalho contínuo de nossos colaboradores e dos profissionais parceiros, seguimos firmes no combate à Covid-19, sem poupar recursos e dedicação para preservar vidas, famílias e histórias — e buscando proporcionar, mesmo nos casos mais difíceis, todo o conforto e acolhimento possível.

Redimensionamos nossa rede de atendimento, abrimos milhares de novos leitos em períodos mais críticos, como o do início de 2021, e investimos R\$ 349 milhões em medicamentos, insumos e equipamentos de proteção individual. Em outra frente, desenvolvemos um trabalho de engenharia e logística eficaz, associado a um pilar fundamental da nossa Companhia: inovação. Com tecnologias desenvolvidas internamente permitimos o acesso à saúde de qualidade para mais gente em todas as regiões do país.

No final do ano, ao mesmo tempo em que acompanhávamos com otimismo a queda acentuada do número de internações, foi preciso enfrentar a terceira onda pandêmica, causada pela variante ômicron, e por uma epidemia de Influenza — o que aumentou substancialmente a demanda por atendimentos de urgência em nossas unidades, bem como por consultas de telemedicina. Dessa forma, os desafios

inerentes à pandemia foram sendo superados, um a um, demonstrando a solidez de nosso Sistema e a assertividade da estratégia corporativa que temos executado nos últimos anos.

Como parte dessa estratégia, a combinação de negócios bem sucedida entre o Hapvida e o Grupo NotreDame Intermédica (GNDI), operação que marcará a história não só da Companhia mas também da Saúde Suplementar no Brasil, é reflexo direto dessa resiliência. Como resultado dessa união, formamos agora o maior sistema de Saúde Suplementar do Brasil e da América Latina, com cerca de 15 milhões de beneficiários e mais de 68 mil colaboradores.

Semelhantes em sua filosofia de gestão, as duas Companhias têm complementaridade geográfica e uma vasta gama de produtos, estruturas hospitalares e soluções em saúde. Ambas têm em seu DNA valores que acreditamos ser fundamentais para a entrega de um serviço de saúde de qualidade para muita gente.

Além disso, encerramos 2021 com a marca de 7,5 milhões de beneficiários, sendo 4,3 milhões em planos médico-hospitalares e 3,2 milhões em planos odontológicos. No ano, adicionamos de forma líquida 534 mil clientes de saúde e 192 mil de odontologia, tanto por crescimento orgânico quanto por meio de processos de integração, a partir das aquisições concluídas ainda em 2020.

Os resultados financeiros também foram expressivos. Nossa receita líquida anual alcançou R\$ 9,9 bilhões em 2021, um crescimento de 15,5% na comparação a 2020.

Mantivemos forte ritmo de expansão e permanecemos comprometidos com o aumento da rede assistencial própria e a qualificação de nossas operações. Os investimentos em nossa estrutura física totalizaram mais de R\$ 584 milhões, com 183 mil metros quadrados construídos ou reformados. Finalizamos o ano com 481 unidades assistenciais entre hospitais, prontos atendimentos, clínicas e unidades de diagnóstico.

Também aceleramos nossas aquisições com as compras do Hospital-dia Cetrol, em Alagoinhas (BA), do Hospital Madrecor em Uberlândia (MG), do Hospital Viventi, em Brasília (DF) e do Hospital Maternidade Octaviano Neves, em Belo Horizonte (MG). Ainda em linha com nossa estratégia de expansão inorgânica, fechamos a aquisição do Grupo HB Saúde, composto por uma operadora verticalizada — com cerca de 128 mil beneficiários no interior de São Paulo. Por fim, celebramos contrato para a compra do Grupo *Smile*, operadora de planos de saúde com cerca de 80 mil beneficiários localizados em Alagoas, Paraíba e Distrito Federal.

A última etapa da integração do Grupo São Francisco foi concluída, com todas as unidades incorporadas e integradas. Em paralelo, nos adiantamos no processo de integração dos ativos recém-adquiridos, a exemplo da incorporação das operadoras e unidades assistenciais dos Grupos Medical e São José, menos de um ano após a conclusão dos negócios. Com as integrações, permanecemos focados na sistematização desses ativos para que se transformem em plataformas regionais de crescimento no número de beneficiários.

**"Como resultado dessa união, formamos agora o maior sistema de Saúde Suplementar do Brasil e da América Latina, com cerca de 15 milhões de beneficiários e mais de 68 mil colaboradores."**

Ao longo de 2021, captamos R\$ 5,5 bilhões, divididos em duas operações, para dar continuidade ao nosso plano de expansão. Ambas as operações foram concluídas com sucesso, com *ratings* de grau máximo de investimento (AAA), segundo a agência de classificação de risco *Fitch Ratings*.

Para suportar o crescimento, nossa estrutura de gestão seguiu evoluindo, em direção às melhores práticas. Como reflexo de nosso compromisso com o tema, criamos a Diretoria de Integridade e *Compliance*, ligada à Vice-Presidência de Assuntos Corporativos. A nova estrutura busca aliar esses temas, essenciais à conduta ética, às diferentes áreas e particularidades do nosso negócio e identificar, de maneira mais ágil, os riscos à integridade da Companhia.

Trabalhamos intensamente, ao longo do ano, na reestruturação de nossos mecanismos de governança, criando quatro comitês de assessoramento ao Conselho de Administração, os quais, somados aos outros cinco, atuam de forma estratégica para auxiliar na tomada de decisões da Companhia. Reforçando o compromisso do Hapvida com uma medicina segura e de qualidade, foi criado o Comitê de Qualidade Assistencial, a fim de aperfeiçoar o modelo de atendimento e tratamento aplicado pelo Sistema, com foco no beneficiário. Além disso, passaram a assessorar nosso Conselho de Administração os Comitês de Projetos Estratégicos, de Integrações e de Estratégia, *Marketing* e Imagem.

Nessa jornada, concluímos a estruturação da área de sustentabilidade da Companhia, definindo as ações

prioritárias para o crescimento sustentável do Sistema Hapvida. Para isso, consolidamos nossa estratégia ASG (Ambiental, Social e de Governança), a partir de um amplo diagnóstico e posterior planejamento. Como resultado, definiu-se uma visão ASG para o Hapvida: “Influenciar a sociedade e o meio ambiente, ampliando o acesso a serviços de saúde de qualidade, por meio da tecnologia e inovação”. Tal visão reforça as premissas do Sistema em relação à sustentabilidade do negócio e vai ao encontro de nosso propósito, de assegurar acesso à saúde de qualidade para a nossa gente.

Sabemos que o desenvolvimento sustentável da sociedade passa por oportunizar, a um número cada vez maior de pessoas, condições adequadas para prevenir e tratar enfermidades. Infelizmente, em nosso país, 75,5% das pessoas não têm acesso à saúde suplementar — um desejo que as dificuldades trazidas pela pandemia tornaram ainda mais latente. Esse é o cenário que nos inquieta diariamente, mobilizando o Sistema a protagonizar a mudança.

Um protagonismo que só é possível pela dedicação, coragem e comprometimento de cada um dos mais de 39 mil profissionais que formam o grande time Hapvida. A elas e a eles, todo o nosso reconhecimento. E aos demais públicos que caminham ao nosso lado — clientes, investidores, fornecedores, comunidades e tantos outros parceiros — o agradecimento pela confiança em nosso trabalho. Estamos certos de que a continuidade de nossa jornada será repleta de conquistas e valor compartilhado.

**Dr. Jorge Pinheiro**  
Diretor-Presidente





# O Sistema **Hapvida**

## Perfil Corporativo

[GRI 102-1; 102-2; 102-3; 102-4; 102-5; 102-6; 102-7]

Consolidado como um dos maiores grupos privados de saúde suplementar e odontologia do país, em número de beneficiários, o Sistema Hapvida possui cerca de 7,4 milhões de clientes em todas as regiões do Brasil. O Hapvida foi fundado em 1979 na cidade de Fortaleza (CE) — localização da sede da Companhia —, com apenas uma clínica, e hoje conta com uma estrutura assistencial de 49 hospitais distribuídos pelo país.

Seguindo a tendência de expansão e aquisição de grandes operadoras de saúde nacionais dos últimos anos, 2021 foi marcado por novas transações, principalmente no Sudeste, além dos investimentos em infraestrutura e aquisição de equipamentos, materiais e medicamentos para o enfrentamento da pandemia da Covid-19 — que continuou exigindo uma grande dedicação de todo o Sistema.

A Companhia opera uma rede própria de hospitais, prontos atendimentos, clínicas e centros de diagnóstico por imagem e coleta laboratorial. Toda essa infraestrutura atende, majoritariamente, às demandas dos beneficiários dos planos de saúde Hapvida.

### Estrutura assistencial (em 31/12/21)

Região	Hospitais	Prontos Atendimentos	Clínicas	Centros de diagnóstico	Total
Norte	6	3	17	20	46
Nordeste	23	15	79	75	192
Centro-Oeste	4	6	32	20	62
Sudeste	15	25	75	61	176
Sul	1	0	2	2	5
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>205</b>	<b>178</b>	<b>481</b>



## Onde estamos (em 31/12/2021)



Clique nos estados para conhecer nossa estrutura

ALAGOAS

PARÁ

AMAZONAS

PARAÍBA

BAHIA

PERNAMBUCO

CEARÁ

PIAUÍ

GOIÁS

RIO GRANDE DO NORTE

MARANHÃO

SANTA CATARINA

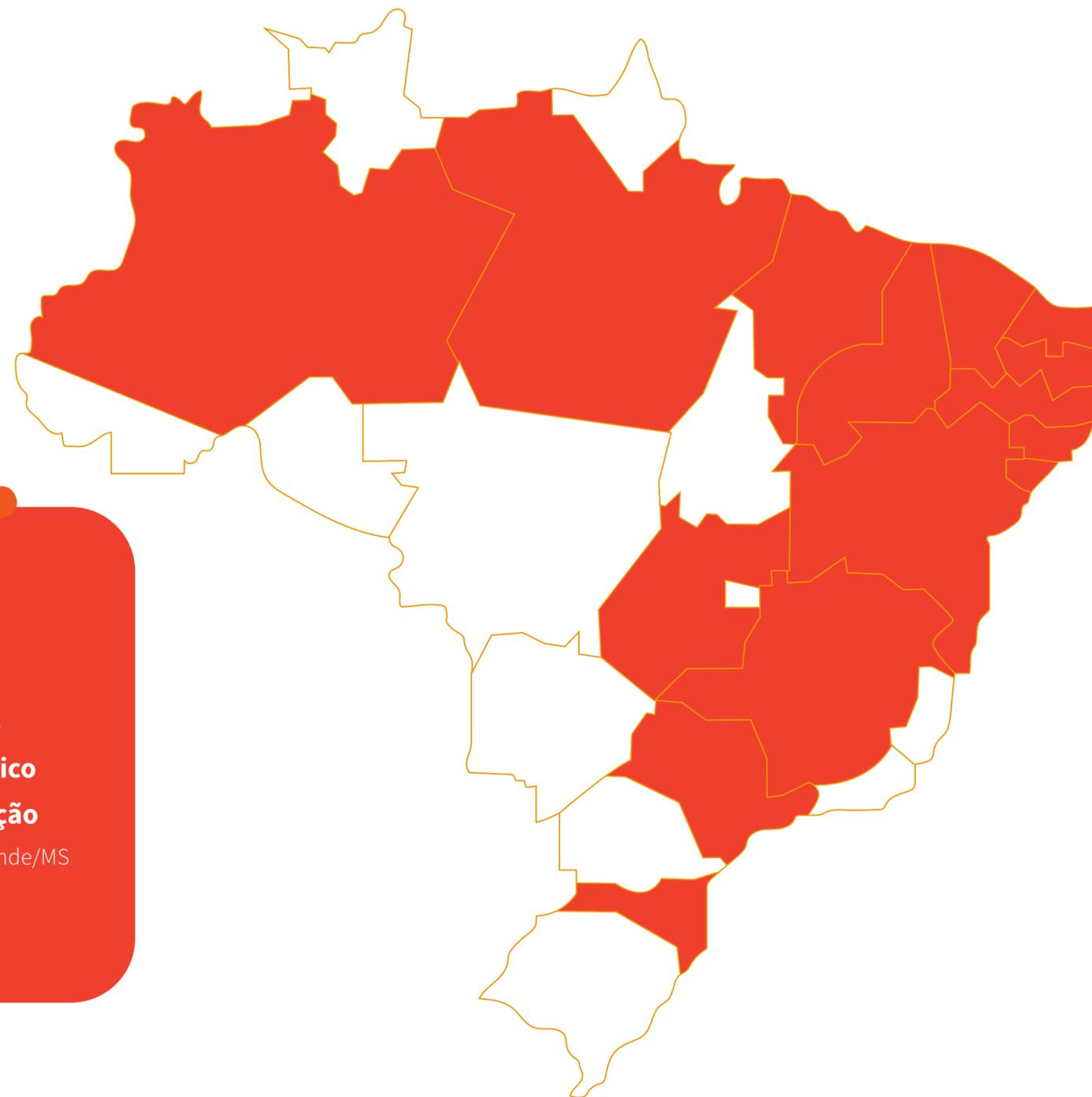
MINAS GERAIS

SERGIPE

SÃO PAULO

**49 hospitais**  
**3.028 leitos**  
**205 clínicas**  
**49 pronto atendimentos**  
**178 centros de diagnóstico**  
**+ 6 hospitais em construção**

1. Anápolis/GO
2. Bauru/SP
3. Brasília/DF
4. Campo Grande/MS
5. Recife/PE
6. Manaus/AM



## Enfrentamento à pandemia

O início da vacinação contra a Covid-19 no país, em janeiro de 2021, foi um importante passo para o enfrentamento da pandemia. Como esse processo se deu de forma gradual, ao longo do ano — com grande aumento no número de casos registrados no primeiro semestre —, o Hapvida não mediu esforços na manutenção de diferentes ações, preventivas e paliativas, para atender os beneficiários contaminados, chegando à marca de 28 mil recuperados em sua rede. Essas ações, coordenadas por uma Comissão de Crise multidisciplinar, incluíram investimentos, realocação de suprimentos e equipes, além da avaliação sistemática das medidas necessárias para oferecer a assistência mais adequada em cada cenário. O suporte aos beneficiários inclui um *call center* específico para a pandemia, que conta com médicos, enfermeiros e um *chatbot* disponíveis 24 horas por dia.



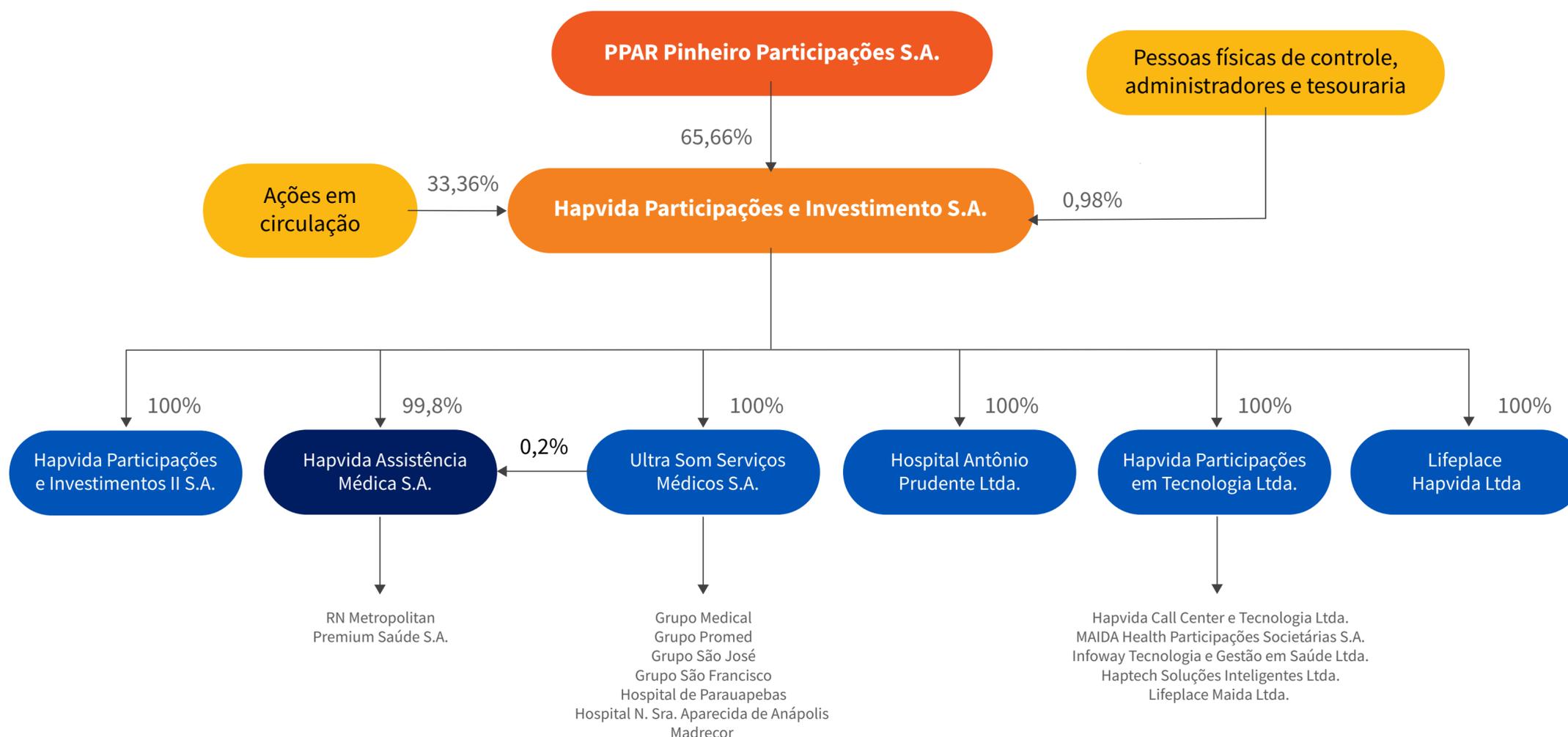
## Ações em destaque: combate à Covid-19

- Investimento de **R\$ 349,1 milhões** em EPIs, insumos e equipamentos.
- **100 mil** teleconsultas e *chatbot*.
- **Abertura de leitos** conforme necessidade local.
- **Contratação de profissionais** para reforço durante a pandemia.
- **Acompanhamento diário** do cenário e dos riscos, pela Comissão de Crise.
- **Protocolo médico evolutivo** para tratamento da Covid-19 com junta médica específica.
- **Envio de profissionais e insumos** para regiões mais afetadas, por meio de aeronaves fretadas.
- **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, ainda em 2020, 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

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 2021 com 3.891.569.750 ações, sendo 33,36% desse total correspondente a ações em circulação e 65,66% pertencentes ao seu acionista majoritário, PPAR Pinheiro Participações S.A.



## Composição acionária (31/12/2021)

Acionistas	Ações ON	Porcentagem do total
PPAR Pinheiro Participações S.A.	2.555.329.620	65,663%
Pessoas Físicas do Controle	8.224.660	0,211%
Pessoas Físicas Relacionadas	6.424.650	0,165%
Conselheiros e Diretores	15.000	0,000%
Tesouraria	23.180.980	0,596%
Ações em Circulação	1.298.394.840	33,364%
<b>Total</b>	<b>3.891.569.750</b>	<b>100%</b>

## Segmentos de atuação

[GRI 102-2]

### Planos de assistência médica

O Hapvida oferece duas categorias de planos: individual/familiar e coletivo. Entre 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 à 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.

**Entre os planos coletivos, os da modalidade corporativa, direcionados para empresas com, no mínimo, 100 colaboradores, são os mais representativos.**



## 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.



Click on the numbers to learn more about the verticalization model



## Verticalização em números

No 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.

O Hapvida registrou em 2021 uma permanência média de 4,14 dias de hospitalização entre os beneficiários.

### % dos procedimentos realizados dentro do Sistema Hapvida

<b>Internações</b>	95,07%
<b>Consultas</b>	85,25%
<b>Exames e Tratamentos<sup>1</sup></b>	80,39%

<sup>1</sup>O resultado inclui os volumes de tratamento, de acordo com o Serviço Auxiliar de Diagnóstico e Terapia (SADT).

### Tempo de hospitalização (em dias)<sup>2</sup>

Mês	Média
Janeiro	3,95
Fevereiro	4,12
Março	4,99
Abril	5,30
Maio	4,71
Junho	4,45
Julho	3,85
Agosto	3,68
Setembro	3,59
Outubro	3,70
Novembro	3,56
Dezembro	3,72
<b>Média anual</b>	<b>4,14</b>

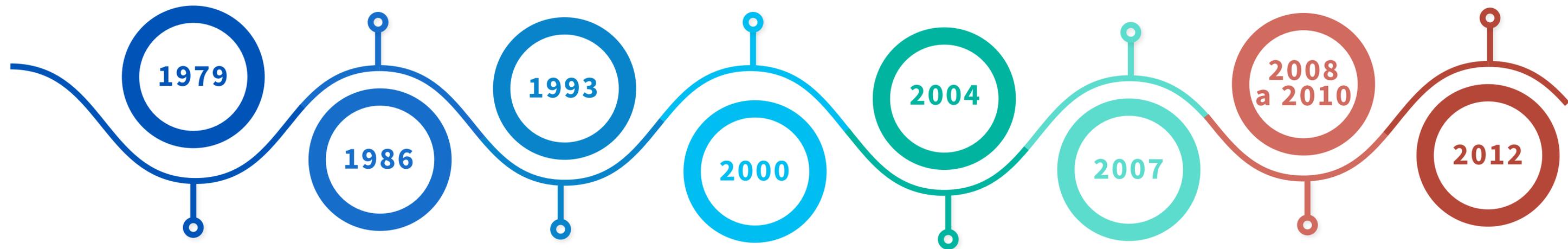
<sup>2</sup>O aumento de dias de hospitalização entre fevereiro e junho de 2021 se deve ao grande crescimento do número de contaminados por Covid-19 no país, no período.

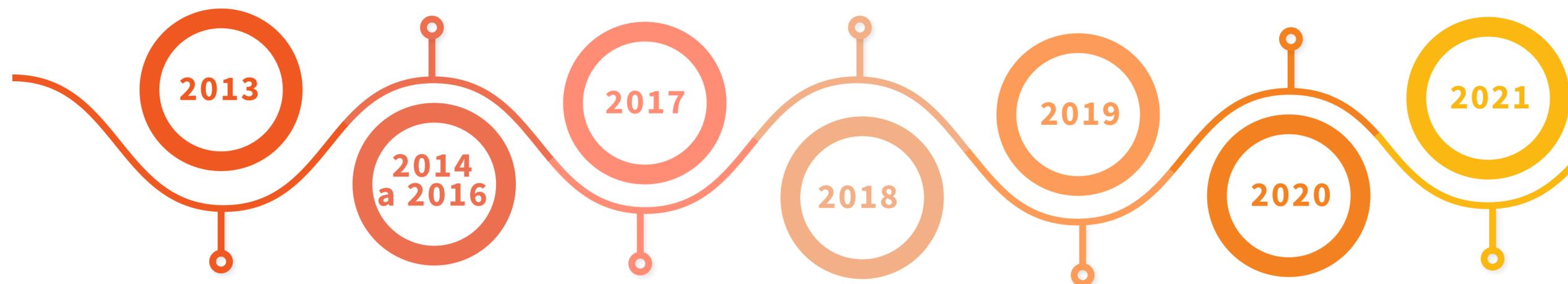


## Linha do tempo



Clique nos anos e conheça a [história do Hapvida](#)





## Modelo de negócios

[GRI 102-2; 102-6; 102-10]

O modelo de negócio do Hapvida tem foco na capilaridade e no controle dos equipamentos e insumos essenciais à oferta de um atendimento de excelência aos beneficiários. Este modelo está ancorado na verticalização do negócio e, por isso, se diferencia do adotado pela maioria das operadoras de saúde no Brasil.

Nesse sentido, em 2021 a Companhia anunciou a Combinação de Negócios com o Grupo NotreDame Intermédica — aquisição que foi concluída em 2022 (veja mais na página 19) — e deu continuidade ao movimento de expansão e consolidação, em especial, na região Sudeste, por meio da compra de outras cinco organizações já estabelecidas no mercado brasileiro de saúde privada.

A estratégia de verticalização se reflete também nas aquisições realizadas nos anos anteriores e efetivamente integradas em 2021, com a virada para o Sistema Hapvida das seguintes redes: São Francisco, São José e Medical — grande desafio enfrentado pela Companhia, diante do recrudescimento da pandemia de Covid-19. A seguir, estão listadas as aquisições e acordos firmados ao longo do ano passado:

### Sudeste

#### Minas Gerais

##### Hospital Madrecor

Em setembro, o Hapvida anunciou a compra, por R\$ 120 milhões, do Hospital Madrecor, de Uberlândia (MG). Com 8,2 mil metros quadrados de área construída e 115 leitos operacionais, dos quais 20 de UTI, o Hospital foi fundado em 2005 em uma das maiores cidades do Triângulo Mineiro, englobando, na área da saúde, outras cidades da região, como Uberaba, Araxá, Ituiutaba, Frutal, Patos de Minas e Patrocínio, totalizando uma população de 1,7 milhão de pessoas. Antes da aquisição, o Hapvida já possuía 70 mil clientes na região.

##### Hospital Octaviano Neves

Dando continuidade à expansão no estado de Minas Gerais, com um foco maior na capital, a compra do Hospital Octaviano Neves foi anunciada em novembro. Com o valor de R\$ 134 milhões para a compra de 100% das ações, o Hapvida adquiriu 73% delas, nesse primeiro momento. Fundado em Belo Horizonte, em 1964, o Hospital possui 7,9 mil metros quadrados de área construída e 156 leitos operacionais, incluindo 45 leitos de UTI. O Hapvida já conta com 320 mil beneficiários na região metropolitana da capital mineira.

#### São Paulo

##### HB Saúde

Em setembro, foi anunciada a compra de 59% do Grupo HB Saúde, de São José do Rio Preto (SP). O Grupo, que apresentou faturamento anual de R\$ 310 milhões em 2020, é composto pela operadora de saúde de mesmo nome, pelo Hospital HBS Mirassol, por oito unidades ambulatoriais, uma clínica infantil, centros clínicos e de diagnóstico, além de espaços de medicina preventiva, ocupacional e centro oncológico. A região de saúde que engloba, além de São José do Rio Preto, Barretos, Fernandópolis, Votuporanga, Catanduva, Araçatuba e Três Lagoas, tem população de 3,8 milhões de habitantes, onde o Hapvida já possui 70 mil beneficiários em planos de saúde.

**Em 2021 a Companhia anunciou a Combinação de Negócios com o Grupo NotreDame Intermédica — aquisição que foi concluída em 2022 — e deu continuidade ao movimento de expansão e consolidação, em especial, na Região Sudeste.**



## Nordeste

### Bahia

#### Hospital Dia Cetro

O Sistema Hapvida comunicou a compra de 100% do Centro Especializado em Traumatologia, Reabilitação e Ortopedia Ltda. (Hospital-Dia Cetro), localizado em Alagoinhas (BA). O preço de aquisição, que inclui o imóvel de 2 mil metros quadrados de área construída, foi de R\$ 25 milhões. O Hospital possui 12 leitos ativos e capacidade para até 16 leitos, além de dez consultórios médicos, dois consultórios para pronto atendimento e duas salas cirúrgicas. A Companhia realizará investimentos de ampliação e modernização da infraestrutura e atualização de máquinas e equipamentos, ao longo de 2022. A aquisição do Cetro não somente verticalizará o atendimento hospitalar da carteira existente em Alagoinhas, de cerca de 7 mil beneficiários, como sustentará o plano de crescimento orgânico do Hapvida no curto prazo, na região.



## Centro-Oeste

### Distrito Federal

#### Hospital Viventi

A compra do Hospital Viventi, localizado em Brasília (DF), por R\$ 22 milhões foi anunciada em outubro de 2021. Além do direito de uso do Hospital, que fica na Asa Sul — região nobre da capital federal — o Hapvida adquiriu também a estrutura física de 6,6 mil metros quadrados de área construída, pelo valor de R\$ 200 milhões. Serão 114 leitos operacionais, um centro cirúrgico, serviços de quimioterapia e hemodinâmica, além de uma unidade de diagnóstico, em uma região muito populosa do país, onde a Companhia já possui 21 mil beneficiários de plano de saúde.



## Grupo NotreDame Intermédica - GNDI

O Hapvida concluiu, em 2022, a combinação de negócios com o Grupo NotreDame Intermédica (GNDI), iniciada em 2021, e que marcou o forte ritmo de expansão e qualificação das operações da Companhia. Na essência, a transação — aprovada em dezembro pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade) — foi uma troca de ações entre as duas empresas, verticalizadas, com um acordo de governança. O valor de mercado das duas empresas quando do momento do anúncio da combinação de negócios chegou a passar de R\$ 130 bilhões. No grupo combinado, cerca de 53,6% das ações ficaram com os acionistas do Hapvida, enquanto para a NotreDame Intermédica ficaram cerca de 46,4%.

Com cobertura geográfica complementar, a união do Hapvida e da Intermédica viabilizou a criação de um gigante nacional, levando-os à posição de líderes no mercado brasileiro de convênios médicos. A integração é um importante passo para o aumento da capilaridade da Companhia em regiões e mercados antes pouco explorados e tem o potencial para reduzir a sinistralidade, aprimorar as melhores práticas das duas empresas e alavancar a rede própria com a oferta de serviços médico-hospitalares para terceiros.

Após a aprovação pelo Cade, pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e a verificação de todas as demais condições suspensivas, a operação foi concluída e consumada em 11 de fevereiro de 2022 — em ato subsequente ao período reportado neste Relatório.





## Estratégia e competitividade

[GRI 102-16]

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



### Vantagens competitivas

#### Rede própria e capilaridade

O Sistema Hapvida possui uma rede exclusiva que permite o controle integral e a análise em tempo real das operações, o que permite acompanhar a evolução do atendimento oferecido aos beneficiários. Dessa forma, a Companhia consolida seu propósito de assegurar o acesso à saúde de qualidade ao maior número de pessoas possível.

Para garantir a ação dessa rede exclusiva e ampla, o Hapvida distribui as unidades entre diversos bairros, nas cidades em que o Sistema está presente, o que facilita o acesso ao transporte público e o atendimento ao cliente. Nas capitais com maior dimensão geográfica e demográfica, 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 possuem capilaridade, 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..



### PADRONIZAÇÃO

Padronização da prestação de cuidados com o beneficiário nos atendimentos em unidades de emergência.



### MÉDICOS INCENTIVADOS DE FORMA CORRETA

Time médico focado na qualidade do serviço e alinhado ao propósito da Companhia.



### LOCALIZAÇÃO ESTRATÉGICA

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

### Negócio complementar: Resgate

Seguindo o modelo de operação verticalizado e integrado do Hapvida, a Resgate está ao lado da Maida (*healthtech* do Sistema - veja mais na página 56) no rol de negócios complementares da Companhia. A Resgate é líder nacional em resgate rodoviário, responsável pelo atendimento pré-hospitalar e pela gestão da frota de ambulâncias do Sistema. Confira abaixo os destaques da Resgate:

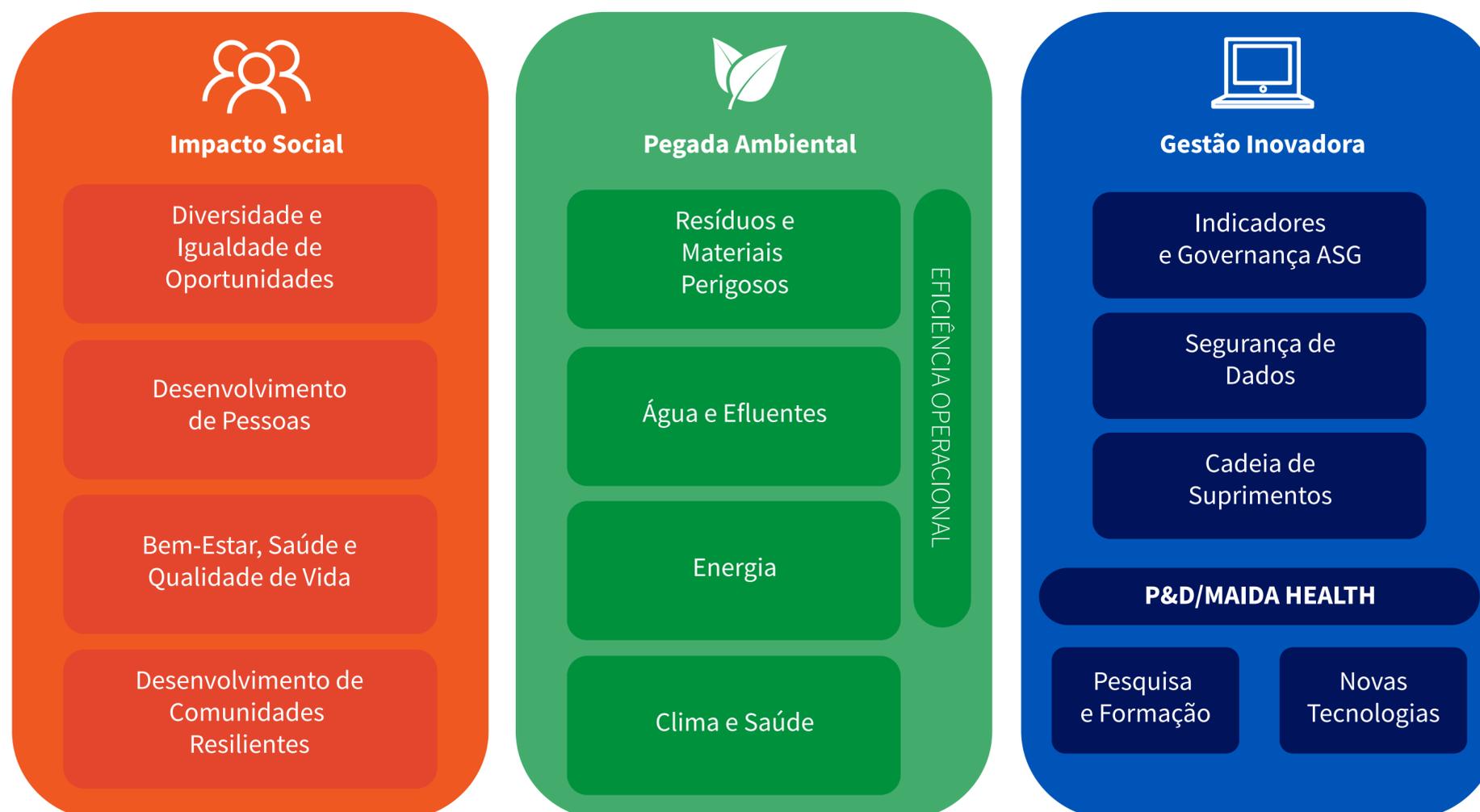
- **+ 3.000 colaboradores**
- **Pioneira na criação de Central de Regulação Médica**
- **41% do market-share em resgate rodoviário**
- **200 bases de apoio**
- **Frota de 300 ambulâncias**
- **Presença em sete estados**



## Estratégia ASG

A estratégia ASG do Hapvida passou por um processo de consolidação em 2021 e está alinhada às boas práticas de sustentabilidade e pautada pelo respeito às legislações ambientais, aos direitos humanos e à conduta ética e transparente dos negócios. O passo mais importante nesse sentido foi a atuação efetiva do Comitê de Governança, Gente e Sustentabilidade, que tem a função de apoiar o Conselho de Administração na aceleração do processo de inserção de aspectos ASG na estratégia de negócios do Hapvida.

Para estabelecer as ações prioritárias para um crescimento sustentável do Sistema, o Comitê acompanhou mensalmente os avanços das etapas do planejamento estratégico e estruturação da área — processo que contou com o auxílio de uma consultoria, ao longo de 2021. Como resultado desse planejamento e diagnóstico, definiu-se uma visão para o Hapvida: “Influenciar a sociedade e o meio ambiente ampliando o acesso a serviços de saúde de qualidade, por meio da tecnologia e inovação”. Tal visão reforça as premissas do Sistema nas três áreas da sustentabilidade — ambiental, social e de governança — e resume a estratégia ASG da Companhia, que, ao fim do planejamento estratégico, ficou assim estruturada:



Entre as principais frentes de atuação da Companhia para a promoção de práticas sustentáveis, em 2021, destacam-se as iniciativas voltadas à Diversidade & Inclusão. Saiba mais no Capítulo de Atenção ao time (página 57). Na área ambiental, o Hapvida se empenhou no aprimoramento da gestão dos resíduos das unidades hospitalares do Sistema, com destaque para o treinamento e capacitação do uso do Sistema Nacional de Informações sobre a gestão dos Resíduos Sólidos, além da promoção da cultura de sustentabilidade por meio de projetos e ações ambientais, como a eliminação do uso de copos plásticos nas unidades administrativas. Confira os dados e avanços no Capítulo de Gestão Socioambiental (página 72).

## Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e Agenda 2030

[GRI 102-12]

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) representam o plano de ação internacional para “pessoas, planeta e bem-estar”, definido pela Agenda para o Desenvolvimento Sustentável de 2030, adotada por todos os Estados membros das Nações Unidas em 2015. Os 17 ODS são um chamado à necessidade urgente de ação de que todos os países atuem, em parceria, para um mundo melhor. Ciente de seu potencial para multiplicar boas práticas e, assim, contribuir com a evolução da Agenda no Brasil, a estratégia ASG do Hapvida integra metas relativas aos ODS.

O primeiro compromisso público da Companhia nesse sentido foi a adesão da Companhia à ONU Mulheres, que tem a igualdade de gênero (ODS 5) como principal foco. Outras importantes adesões foram feitas pelo Sistema nessa mesma direção: o compromisso com o Fórum de Empresas e Direitos LGBTQIA+ e com a Rede Empresarial de Inclusão Social (REIS) — que, juntos, impactam os ODS 10, 11 e 12. Em janeiro de 2021, o Hapvida entrou para o *ranking* da *FTSE4Good* dos mercados emergentes. O índice da *Financial Times Stock Exchange-Russell Group* (FTSE) — empresa inglesa que integra o Grupo da Bolsa de Valores de Londres — analisa os desempenhos Ambiental, Social e de Governança das companhias de capital aberto de todo o mundo.



# Governança e **integridade**



## Estrutura de governança

[GRI 102-18]

O Hapvida é integrante do Novo Mercado da B3, segmento de listagem especial da Bolsa de Valores que exige a adoção de padrões de governança corporativa superiores aos exigidos pela regulamentação vigente. Por isso, a Companhia está empenhada em manter práticas que refletem seu compromisso com a transparência, a equidade, a prestação de contas, a integridade, a ética e a responsabilidade corporativa e socioambiental.

### Conselho de Administração

O Conselho de Administração zela pelo retorno do investimento dos acionistas do Hapvida e é responsável por preservar os valores da Companhia, além de fiscalizar o cumprimento das diretrizes estratégicas do negócio. Assim, 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 2021, o Conselho de Administração era composto por sete membros, dos quais cinco eram externos, sem participação na gestão executiva da Companhia, além de dois conselheiros independentes, representantes dos acionistas minoritários. Ao longo do ano, o Conselho realizou 12 reuniões ordinárias, com nenhuma ausência de Conselheiros, e seis extraordinárias, com sete ausências. Confira informações detalhadas sobre as reuniões no Anexo 1 deste Relatório.

### Conselho de Administração

(em 31/12/21)

#### Candido Pinheiro Koren de Lima

Presidente do Conselho de Administração

#### Jorge Fontoura Pinheiro Koren de Lima

Conselheiro

#### Candido Pinheiro Koren de Lima Junior

Conselheiro

#### Lício Tavares Ângelo Cintra

Conselheiro

#### Geraldo Luciano Mattos Júnior

Conselheiro

#### Márcio Luiz Simões Utsch

Conselheiro Independente

#### Igor Xavier Correia Lima

Conselheiro Independente

*O Conselho de Administração zela pelo retorno do investimento dos acionistas do Hapvida e é responsável por preservar os valores da Companhia.*

## Comitês de Assessoramento

Para assessorar o Conselho de Administração, nove comitês multidisciplinares realizam reuniões mensais e se dedicam a questões estratégicas para as decisões da Companhia. Em 2021, foram criados os Comitês de Projetos Estratégicos, de Integrações, de Qualidade Assistencial e de Estratégia, *Marketing* e Imagem, que auxiliam o Conselho na integração dos negócios adquiridos, no desenvolvimento de novos projetos, na busca por excelência no atendimento aos beneficiários, bem como no trabalho de imagem da Companhia diante de seus diferentes *stakeholders* — temas cruciais para o momento de expansão do Hapvida. A seguir, reportamos os Comitês ativos ao final do ano, bem como o número de reuniões realizadas por cada um ao longo de 2021 (veja informações detalhadas sobre as reuniões no Anexo I).

- **Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance**

- 12 reuniões ordinárias, 8 reuniões a mais do que está previsto no regimento.

- **Comitê de Finanças e Mercado de Capitais**

- 12 reuniões ordinárias.

- **Comitê de Governança, Gente e Sustentabilidade**

- 11 reuniões ordinárias e 1 extraordinária, 5 encontros ordinários a mais do que está previsto no regimento.

- **Comitê de Fusões e Aquisições**

- 7 reuniões ordinárias e 3 extraordinárias, 1 encontro ordinário a mais do que está previsto no regimento.

- **Comitê de Inovação, Transformação e Excelência Operacional**

- 10 reuniões ordinárias, 4 reuniões a mais do que está previsto no regimento.

- **Comitê de Qualidade Assistencial (criado em junho)**

- 6 reuniões ordinárias e 1 extraordinária.

- **Comitê de Projetos Estratégicos**

- 12 reuniões ordinárias.

- **Comitê de Estratégia, Marketing e Imagem**

- 11 reuniões ordinárias e 2 extraordinárias.

- **Comitê de Integrações**

- 11 reuniões ordinárias e 11 extraordinárias.

Confira informações detalhadas sobre as reuniões dos Comitês, em 2021, no Anexo 1 deste Relatório.

## Diretoria Executiva

Com base nas orientações do Conselho de Administração, a Diretoria Executiva (Direx) 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 — que passou por uma reformulação em 2021, transformando as duas diretorias em uma diretoria executiva única —, dez diretores se dedicam a áreas fundamentais à estratégia de crescimento do Hapvida.

## Diretoria Executiva

(em 31/12/21)

### Jorge Fontoura Pinheiro Koren de Lima

Diretor-Presidente

### Lício Tavares Ângelo Cintra

Diretor Vice-Presidente Comercial e de Relacionamento

### Alain Benvenuti

Diretor Vice-Presidente de Operações

### Mauricio Fernandes Teixeira

Diretor Vice-Presidente Financeiro e de Relações com Investidores

### Fábio Luciano Gomes Selhorst

Diretor Vice-Presidente de Assuntos Corporativos

### Majô Campos

Diretora Vice-Presidente de Gente, Gestão e Diversidade

### André Melo

Diretor Vice-Presidente Administrativo

### Jaqueline Sena

Diretora Executiva de Odontologia

### Heraldo Silva

Diretor Vice-Presidente de Integrações

### Kleber Linhares

Diretor Vice-Presidente de Tecnologia e Inovação

# Ética

[GRI 102-17; 205-2; 205-3; 406-1]

Visando estabelecer instrumentos para garantir um ambiente corporativo transparente e se tornar referência em integridade na área da saúde, o Hapvida ampliou e iniciou, em 2021, importantes ações para consolidar seu compromisso com uma gestão ética e sustentável. Como passo inicial desse processo, a Companhia lançou um novo Código de Ética e Conduta, diretamente relacionado aos pilares da cultura organizacional do Sistema (vide imagem abaixo).



## Qualidade Assistencial e Técnica

Profissionais qualificados, estruturas adequadas, protocolos e processos para um atendimento responsável e de qualidade.



## Acolhimento de Pessoas

Empatia, receptividade, cuidado e proximidade, para construção de relações humanizadas e de confiança com clientes e colaboradores.



## Inovação em Soluções

Busca contínua de soluções inovadoras em todas as etapas da cadeia de valor, garantindo controle, geração contínua de valor e diferenciação.



## Eficiência em custos

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



## Colaboração entre equipes

Valorização do trabalho conjunto e em equipe, baseado no respeito, diálogo e compartilhamento de conhecimento, alcançando objetivos comuns.

O documento tem como função informar, pautar, estabelecer e internalizar os princípios éticos e de integridade pelos quais são guiados o trabalho e as relações com os públicos internos e externos do Hapvida. Assim, ele serve como um orientador, aplicável a colaboradores e demais públicos de interesse para a condução das atividades da Companhia. No Código, 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, conflito de interesses, bem como diretrizes e melhores práticas que devem guiar os públicos na relação junto ao Hapvida.

O novo Código foi lançado em dezembro de 2021, após a aprovação do Conselho de Administração — órgão responsável pela validação de todas as Políticas de Integridade e *Compliance* publicadas pela Companhia.

### Diretoria de Integridade e Compliance

Outra ação alinhada a esse propósito foi a criação, em abril de 2021, de uma área específica de integridade e *compliance*, vinculada ao setor jurídico da Companhia. Em agosto, mais um passo relevante foi dado nesse sentido: a estruturação de uma diretoria dedicada a esses temas e composta por quatro colaboradores, que agora se reporta diretamente ao Vice-Presidente de Assuntos Corporativos. A nova estrutura criada alia a Integridade e o *Compliance* aos processos da empresa, bem como às particularidades das áreas de

negócios. Assim, os riscos são identificados de maneira mais ágil e efetiva, assegurando a implantação de ações corretivas ou mitigatórias no caso de ameaça à conduta ética da Companhia. Com isso, a nova Diretoria passou a desempenhar as seguintes funções — algumas das quais antes executadas em outros setores da Companhia:

- fortalecer a cultura de integridade no Hapvida;
- engajar a alta liderança aos temas de integridade e *compliance*;
- dar publicidade, informar e engajar os colaboradores para a importância desses temas para o Sistema;
- compor a Comissão de Ética da Companhia;
- participar das agendas do Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance*;
- elaborar políticas e normativas de integridade e *compliance*;
- avaliar riscos e integridade de terceiros, por meio de *due diligences*;
- levantar possíveis conflitos de interesses no relacionamento com terceiros;
- elaborar e planejar treinamentos e comunicações sobre o tema.

Com base nessas premissas, entre abril e dezembro de 2021, a Diretoria de Integridade e *Compliance* promoveu diferentes ações de treinamento e comunicação com o objetivo de difundir a cultura de integridade no Sistema Hapvida. Exemplos dessas ações foram os 22 treinamentos “Café com *Compliance*”, com a participação total de 400 colaboradores, além da sensibilização de 118 líderes — incluindo Presidente e Vice-Presidentes e Diretores —, durante o evento de Planejamento Estratégico da Companhia.

A campanha de comunicação “#VocêéImportante”, com foco em ações pessoais de conduta ética, resultou na produção de nove comunicados sobre o tema enviados por email para os 18 mil colaboradores do Hapvida. Além disso, a diretoria também trabalhou em campanhas específicas sobre combate à corrupção e sobre a nova lei anticorrupção ao longo de 2021.

Somadas ao novo Código de Ética do Hapvida, foram elaboradas ou revisadas, ao longo do ano, seis políticas — todas aprovadas pelo Conselho de Administração:

- Política Anticorrupção
- Programa de *Compliance*
- Política de Distribuição de Proventos
- Política de Negociação de Valores Mobiliários
- Política de Investimentos e Caixa Mínimo
- Política de Gerenciamento de Riscos

Para conferir maior transparência e divulgação ao tema, uma aba sobre as políticas foi disponibilizada nos endereços eletrônicos da Companhia, como *website*, intranet e aplicativo.

Com o intuito de fortalecer ainda mais a integridade do Sistema, o Hapvida conta também com práticas regulares de prevenção e verificação de situações que possam envolver algum tipo de risco à reputação da Companhia, como a realização de processos de *due diligence*, auditorias e análises criteriosas das relações contratuais sensíveis. Assim, em 2021, a nova diretoria realizou mais de 400 análises de *due diligences* de terceiros — entre fornecedores, prestadores de serviços e empresas adquiridas — e atendeu a cerca de 300 consultas diversas, como dúvidas sobre conflitos de interesses, dúvidas de profissionais, práticas de *compliance* da empresa, bem como demais temas que refletem o interesse dos colaboradores em relação a esses temas.



## Canal de denúncias: Programa Sentinela

Com o objetivo de orientar colaboradores do Hapvida, prestadores de serviços e terceiros, o Programa Sentinela auxilia na adesão e na prática de 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.

Para acolher manifestações sobre ética, *compliance* e integridade, 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. Nesses casos, é aplicada uma penalidade, já prevista na política de consequências e que deve ser aprovada também pelo Conselho de Administração. As penalidades vão desde advertência verbal, demissão por justa causa, até processo criminal. Falsas comunicações de substancial gravidade também são penalizadas.

O Canal de Denúncias pode ser acessado pelos seguintes meios:

📱 Aplicativo "meuhap"

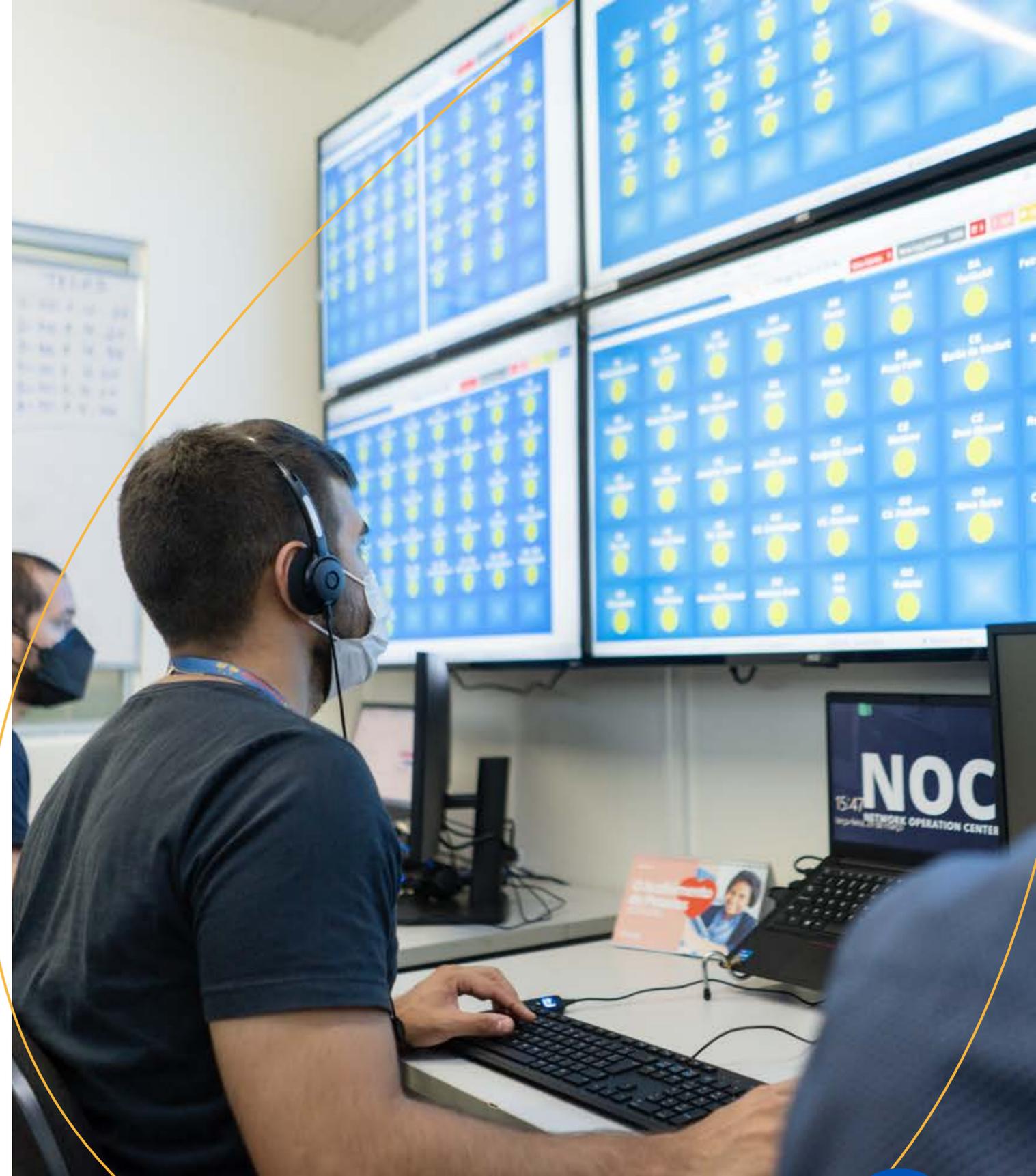
☎️ 0800 5915126

🖱️ Intranet:  
[portal.hapvida.net.br/canal-de-denuncias-sentinela](http://portal.hapvida.net.br/canal-de-denuncias-sentinela)

🌐 Site:  
[www.canaldedenuncias.com.br/grupohapvida](http://www.canaldedenuncias.com.br/grupohapvida)

Em 2021, a Companhia registrou 13 protocolos classificados como discriminação. Desse total, sete foram julgados como procedentes e dois permaneceram em análise até o final do ano. Cada uma das situações identificadas como discriminação foi analisada e um plano de ação foi elaborado, com medidas corretivas — que envolveram advertência, suspensão e desligamento de três colaboradores e de um funcionário terceirizado — e preventivas.

O Hapvida trabalhou em campanhas internas de sensibilização, divulgando orientações sobre o combate à discriminação. Nenhuma denúncia de corrupção foi recebida no período.



# Gestão de riscos

[GRI 102-15]

Alinhado às melhores práticas e metodologias de gestão, o Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance* revisou, no início de 2021, a Política de Riscos do Hapvida. Durante esse ano, a Companhia adotou uma estrutura mais robusta para o gerenciamento de riscos e controles corporativos, modificando toda metodologia de avaliação de riscos e testes de mitigação. Além disso, a equipe monitorou o Apetite a Riscos aprovado pelo Conselho de Administração, estabeleceu uma governança para a gestão dos riscos e adquiriu um GRC — *software* que integra Governança, Risco e *Compliance*.

As atividades listadas abaixo são permanentes nessa nova estrutura de gestão da Companhia:

- 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; e
- Acompanhar as modificações no ambiente regulatório, garantindo a conformidade dos produtos e serviços às normas internas e externas vigentes.

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

**Descrição:** Probabilidade de inadimplência de obrigações pecuniárias de clientes ou de uma contraparte em instrumentos financeiros.

**Mitigação:** A Companhia monitora, mensalmente, sua base de clientes com saldo em aberto, realizando contatos frequentes, por meio do SAC ou de fornecedores especializados em cobranças. Além disso, os títulos vencidos e a Provisão de Devedores Duvidosos (PDD) fazem parte dos indicadores acompanhados pelo Apetite a Riscos da Companhia. Adicionalmente, os instrumentos financeiros (Caixas e equivalentes de caixas e aplicações financeiras) são reportados mensalmente.

## Risco de Subscrição

**Descrição:** O risco de subscrição envolve a probabilidade dos eventos a serem pagos pela Companhia, em um período futuro, ser maior do que o montante de contraprestações a ser recebido.

**Mitigação:** No Hapvida, tanto os protocolos assistenciais, que garantem segurança aos pacientes e a boa gestão de custos, quanto o cálculo das provisões e as revisões periódicas de tarifas e regras, com reportes periódicos à Diretoria Executiva, criam o ambiente favorável à mitigação do Risco de Subscrição.

## Risco de Mercado

**Descrição:** Medida de incerteza relacionada aos retornos esperados dos ativos e passivos da Companhia, em decorrência de variações macroeconômicas, como taxas de juros, taxas de câmbio, índices de inflação e cotações de ações, ou seja, o comportamento volátil do mercado no dia-a-dia.

**Mitigação:** Como forma de resposta ao risco, a Companhia adota alguns controles, como o acompanhamento da variação das taxas de juros de contratos, taxas de câmbio, a inflação médica, o desempenho dos investimentos e a cotação das suas ações no mercado.

## Risco Legal

**Descrição:** É o risco de não-cumprimento de leis, regras, regulamentações, acordos, práticas vigentes ou padrões éticos aplicáveis, considerando, inclusive, o risco de que a natureza do produto/serviço prestado possa tornar a instituição particularmente vulnerável a litígios.

**Mitigação:** O Hapvida tem Políticas, Normativas, Código de Ética e Conduta e Canal de Denúncias, além de promover treinamentos de colaboradores, fortalecendo a ética e a cultura de integridade de seu time. A Companhia também adota controles preventivos de respeito à legislação vigente nas diversas áreas.

### ⚠ Risco Assistencial

**Descrição:** São anormalidades que ponham em risco a continuidade ou a qualidade do atendimento à saúde prestado pelas operadoras de planos privados de saúde aos seus beneficiários.

**Mitigação:** O Hapvida possui diversos protocolos assistenciais, indicadores, profissionais de alta capacidade técnica e sistemas integrados que trazem informações históricas de pacientes, melhorando a qualidade assistencial.

### ⚠ Risco Cibernético

**Descrição:** Refere-se aos potenciais resultados negativos associados aos ataques cibernéticos que, por sua vez, são definidos como tentativas de comprometer a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade de dados ou sistemas tecnológicos.

**Mitigação:** A Companhia conta com equipes de segurança da informação em duas linhas de defesa. Para isso, realiza periodicamente testes de intrusão e vulnerabilidade em suas plataformas, utiliza *frameworks* internacionais como base para testes de controles e aplica controles mitigatórios no processo de desenvolvimento de sistemas.

### ⚠ Risco de Imagem

**Descrição:** Possibilidade de ocorrência de situações que levem a diferenças inaceitáveis entre como a empresa é percebida pelos seus *stakeholders* e como ela gostaria de ser percebida.

**Mitigação:** O Sistema Hapvida possui diversos canais de contato com seus beneficiários, como Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), Ouvidoria, Canal de Denúncias, Redes Sociais, por meio dos quais interage e recebe informações relevantes sobre a qualidade de seus serviços. A Companhia realiza, periodicamente, *due diligences* de terceiros, como controle e mitigação de riscos de integridade, além da identificação de potenciais conflitos de interesses.

### ⚠ Risco Operacional

**Descrição:** Estão relacionados a inadequações ou falhas em processos internos, de pessoas e sistemas.

**Mitigação:** A Companhia dispõe de diversos indicadores, controles preventivos, detectivos e diretivos em seus processos, bem como controles sistêmicos que suportam toda a operação do Sistema.

Entre os riscos descritos acima, três fatores foram avaliados como mais relevantes para o negócio em 2021 e considerados centrais para a gestão:

- **Risco Cibernético**  
(proteção de dados)
- **Risco Operacional**  
(advindo de possíveis falhas operacionais)
- **Risco Assistencial**  
(atendimento aos beneficiários)

## Proteção de dados

[GRI 418-1]

Em 2021, o Hapvida priorizou de forma efetiva as ações relacionadas ao tema da proteção e privacidade de dados e concluiu a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), em vigor no Brasil desde agosto de 2020. Para isso, a Companhia instituiu uma gerência de Proteção e Governança de Dados, vinculada diretamente à Diretoria de Integridade e *Compliance*. Composta por sete colaboradores especializados no assunto, a gerência adotou uma série de medidas importantes para concluir o processo de implantação da LGPD, como a atualização contratual, a revisão de documentos, a criação e implementação de políticas e normas vinculadas ao tema, bem como a aquisição e a modernização de sistemas internos e de tecnologias.

Tal processo possibilitou ao Hapvida desenvolver seu Programa de Privacidade, de modo a manter, monitorar e se adequar continuamente à legislação vigente, além de traçar novas condutas para a governança da área. Alinhada às melhores práticas de gestão relacionadas ao tema, o Sistema Hapvida divulga, de forma clara e transparente, em seu *website*, as ações prioritárias para assegurar a segurança digital dos seus beneficiários, conforme infográfico a seguir.

## Transparência na proteção de dados

### Resposta ao exercício de direito dos titulares

**Os titulares têm direito de obter a qualquer momento, mediante requisição ao Hapvida no endereço eletrônico:**

- Confirmação da existência de tratamento.
- Acesso aos dados.
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei.
- Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa.
- Eliminação dos dados pessoais, tratados com o consentimento do titular, exceto em algumas hipóteses específicas.
- Informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados.
- Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e as consequências da negativa.
- Revogação do consentimento.

### Divulgação da Política de Privacidade

A Política está detalhada e pode ser acessada no link: <http://www.hapvida.com.br/site/politicas-de-privacidade>

### Nomeação do Encarregado de Proteção de Dados (DPO)

Luis Henrique de Almeida Pereira - Encarregado de Dados Hapvida ([privacidade@hapvida.com.br](mailto:privacidade@hapvida.com.br))

### Atualização contratual

Os 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.

### Implantação de ferramenta de Gestão de Privacidade

Veja as informações e ações descritas em *Governança em privacidade e segurança da informação..*

## Governança em privacidade e segurança da informação

Com o intuito de estruturar sua gestão em privacidade, o Hapvida aumentou a equipe que atua na área, passando de três para sete colaboradores, que contribuem para executar e gerenciar os novos processos estabelecidos ao longo de 2021. Dessa forma, foi desenvolvida uma proposta de Governança em Privacidade e Segurança da Informação que pudesse suportar o desafio de manter os dados dos beneficiários em segurança e garantir seus direitos frente à nova legislação. Tal proposta possui quatro eixos de atuação:

### Gestão de Riscos Cibernéticos

- Criação de uma categoria específica para Riscos Cibernéticos na matriz de riscos corporativa
- Matriz de Riscos Cibernéticos desenvolvida a partir das melhores práticas de mercados: MITRE e ISO 27001

### Proteção de Dados

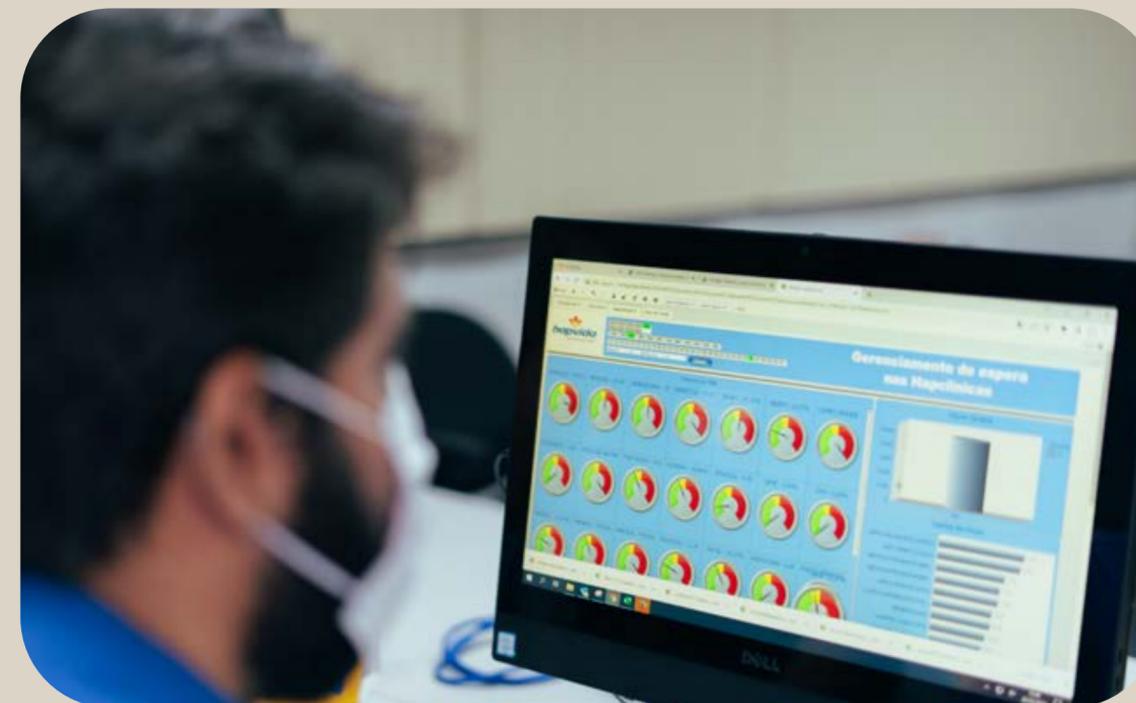
- Criação de uma Matriz de Riscos específica para a Lei Geral de Proteção de Dados
  - Mapeamento de dados realizado anualmente para atualização dos processos de tratamento de dados pessoais

### Segurança da Informação

- Elaboração da Política de Segurança da Informação
- Realização periódica de testes de intrusão
- Investimento em tecnologia de monitoramento e resposta a incidentes
- Redesenho dos processos de Segurança da Informação

### Cultura e Práticas sobre o tema

- Semana de Segurança da Informação e Proteção de Dados
- Treinamentos, *workshops*, vídeos institucionais e *e-mails* informativos
  - Programa *Privacy Champion* - engajamento dos colaboradores
- Escritório de Privacidade multidisciplinar



Por meio dessa estrutura, o Hapvida promoveu, em 2021, o treinamento de 30 turmas em Proteção de Dados, com mais de 600 participantes de todas as áreas da Companhia. Em parceria com a equipe de comunicação, a área de Privacidade produziu quatro vídeos institucionais sobre o tema, organizou a 1ª Semana de Segurança da Informação e Proteção de Dados, realizada de 26 a 30 de julho, e elaborou e publicou uma cartilha sobre Segurança da Informação e Proteção de Dados. Além disso, a equipe desenvolveu o Programa *Privacy Champions*, voltado aos colaboradores do Hapvida, com o objetivo de engajar Agentes de Privacidade, profissionais voluntários que reforçam as boas práticas de Proteção de Dados e Segurança da Informação, nas unidades do Sistema por todo o Brasil. Em 2021, o Programa contou com a participação de 130 voluntários.

Ao todo, no ano passado, a equipe de Privacidade contabilizou 101 queixas dos beneficiários em relação à Privacidade e Proteção de Dados — queixas que chegaram pelo *website* e pelo SAC do Sistema Hapvida. Com o intuito de garantir ainda maior segurança nos dados dos beneficiários, a equipe realizou, em 2021, testes periódicos de intrusão e vulnerabilidade no Sistema do Hapvida.

## Relações com Investidores

O ano de 2021 foi marcado por diversos eventos corporativos que movimentaram a Companhia e, em especial, a área de Relações com Investidores. O Hapvida anunciou a combinação de negócios com a NotreDame Intermédica e concluiu com sucesso a segunda oferta subsequente primária e secundária de ações (*follow on*), num montante de R\$ 2,7 bilhões. Somado a isso, a Companhia emitiu a segunda debênture no valor de R\$ 2,5 bilhões e captou R\$ 1 bilhão em certificados de recebíveis imobiliários (CRI). Tais ações foram relevantes para o Sistema Hapvida, que enfrentou, ao longo do ano, os desafios criados pelo agravamento da Covid-19 no Brasil, ainda no primeiro trimestre, além da chegada de uma terceira onda da pandemia e um surto de influenza, no fim de 2021.

Ao final de dezembro, a Companhia contava com 34 mil investidores, ante os 27,4 mil de 2020 (aumento de 24,1%). A transparência é um fator determinante para o relacionamento com esse *stakeholder* e ela é assegurada por meio da divulgação constante de informações pelo *website* de Relações com Investidores, e-mails alerta e vídeo e teleconferências para tratar de eventos relevantes, como a aquisição de outros

sistemas de saúde suplementar já consolidados no Brasil. Adicionalmente, a Companhia assegura a disseminação de informações confiáveis por meio de canais oficiais de comunicação — como os repositórios da B3 e da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) —, que disponibilizam para livre acesso materiais como:

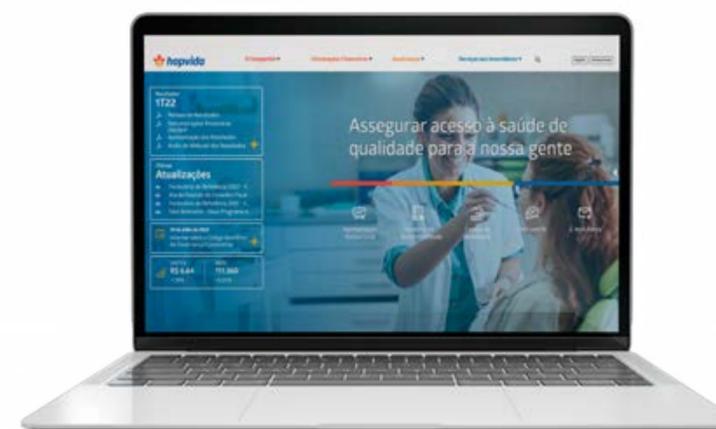
- Fatos Relevantes;
- Comunicados ao Mercado;
- Avisos aos Acionistas;
- Relatórios Trimestrais de Desempenho e apresentações de resultado;
- Relatórios da Administração e Demonstrações Financeiras Anuais;
- Relatórios Anuais de Sustentabilidade.

Também acessível via *website*, o canal "Fale com o RI" permite o contato direto com o time de relações com investidores do Hapvida — em 2021, foram 545 atendimentos realizados e, em 2020, foram 503. A interação se fortalece com a promoção de vídeos e teleconferências, que trazem apresentações dos resultados e reuniões com analistas de mercado. Os 545 atendimentos realizados abrangeram aproximadamente 2.900 participantes, com os quais a Companhia interagiu ao longo do ano.

### Interações realizadas

Outros destaques da área de Relações com Investidores em 2021 foram:

- 19 conferências virtuais realizadas com instituições financeiras.
- 20 reuniões de apresentação realizadas com instituições e gestoras que demonstraram interesse em conhecer melhor a Companhia.
- Diversos *roadshows* para divulgação das emissões do Hapvida: *follow on*, debênture e o CRI.
- A Companhia foi primeira colocada em sete categorias da premiação Institutional Investor de 2021, incluindo melhor CEO em RI, melhor profissional de RI e melhor time de RI.



# Operações e **desempenho**



## Contexto macroeconômico e setorial

O segundo ano da pandemia da Covid-19 foi, em linhas gerais, marcado por recuperação do crescimento econômico e alta inflação — uma constante observada no Brasil e no mundo. O Produto Interno Bruto (PIB) teve crescimento de 4,6%, somando R\$ 8,7 trilhões, de acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), divulgados em março de 2022. A alta compensa o decréscimo de 4,1% observado em 2020.

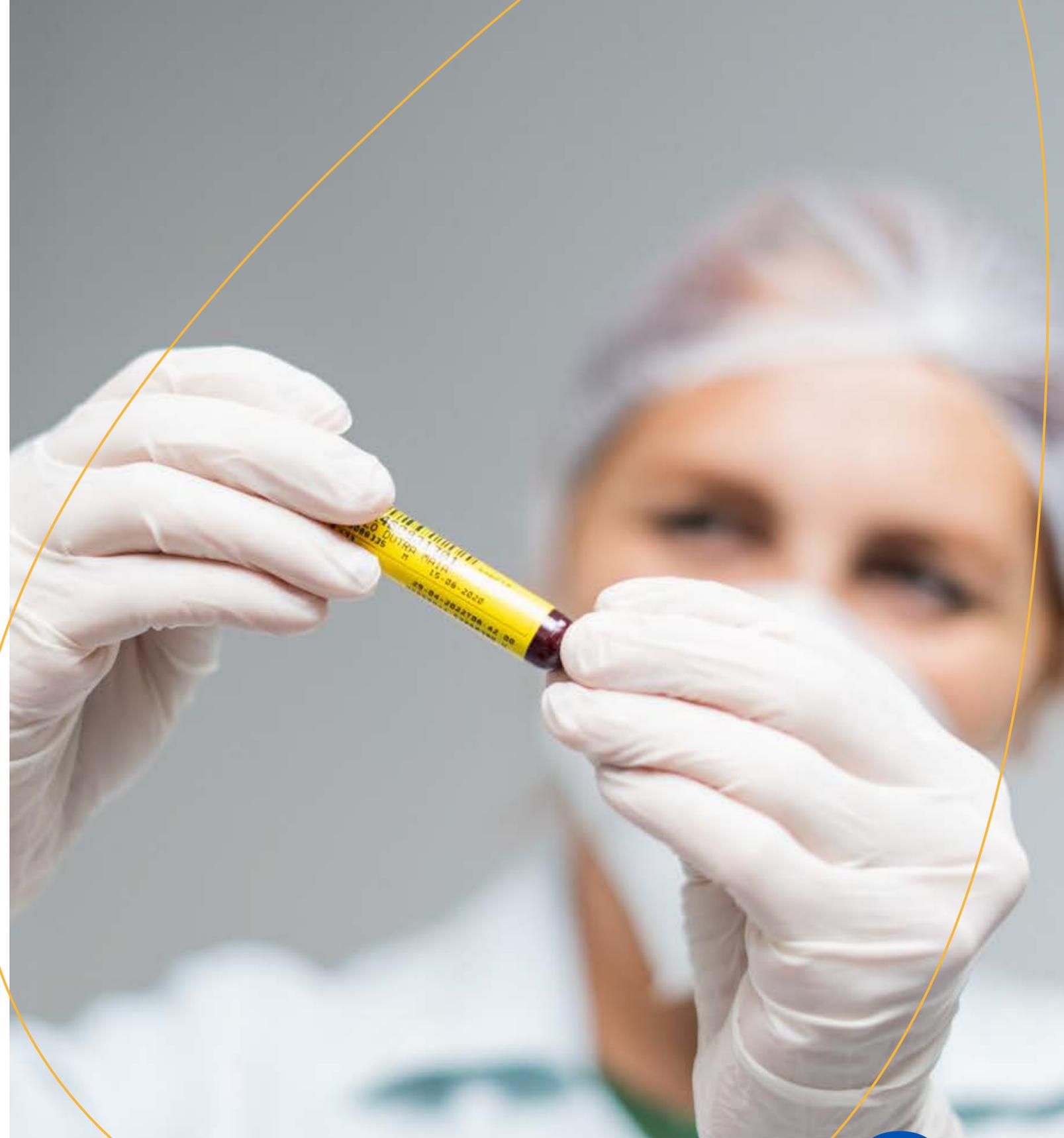
Com a vacinação contra o Coronavírus, e a consequente retomada da rotina e hábitos da maior parte das pessoas, a atividade econômica brasileira iniciou uma recuperação, acima da esperada em alguns segmentos. Segundo o IBGE, os setores de indústria e de serviços fecharam o ano com crescimento de 3,9% e 10,9%, respectivamente. Na agropecuária, o Instituto registrou retração de 0,2% em 2021 — atribuída, em parte, a problemas climáticos que impactaram a safra do ano.

A inflação elevada, com pior resultado desde 2015, gerou impacto sobre o crescimento, com a deterioração do poder de compra das famílias. O Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) apresentou variação de 10,06%, enquanto o Índice Nacional de Preço ao Consumidor

(INPC) registrou, no acumulado do ano, 10,16%. As incertezas trazidas pela pandemia e seus desdobramentos também influenciaram o mercado financeiro. A taxa básica de juros (Selic) atingiu 9,25%, alta de 7,25 p.p. no ano, enquanto o dólar (Ptax) bateu a marca de R\$ 5,58 — a moeda americana estava cotada em R\$ 5,19 ao fim de 2020.

No mercado de trabalho, os efeitos da recuperação econômica foram sentidos, embora ainda modestos. Dados divulgados pelo IBGE dão conta de que a taxa de desemprego fechou 2021 em 11,1%, 3,1 ponto percentual a menos do que o registrado em 2020, quando 14,2% da população estava desempregada. Apesar do recuo, esse percentual ainda representa 2,4 milhões de pessoas desocupadas no país.

***Com a vacinação contra o Coronavírus, e a consequente retomada da rotina e hábitos da maior parte das pessoas, a atividade econômica brasileira iniciou uma recuperação, acima da esperada em alguns segmentos.***





## Inflação médica

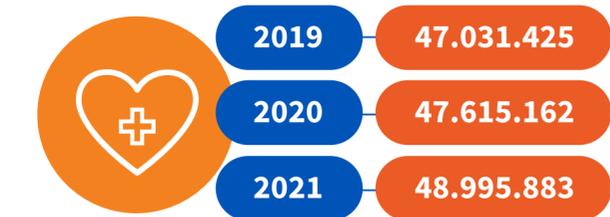
O segundo ano de pandemia da Covid-19 foi marcado por uma trajetória diferente da Variação do Custo Médico-Hospitalar (VCMH), também conhecida como inflação médica, se comparado ao registrado em 2020. Enquanto no primeiro ano da crise sanitária o VHM apresentou deflação de 4,6%, estima-se que em 2021 deva ser registrado aumento de 8,1%, segundo o relatório *Global Medical Trends*, publicado em novembro de 2021.

No Brasil, segundo o Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS), a inflação médica registrou uma queda de 1,9%, em 2020. Para 2021, embora os dados não estivessem fechados na data de publicação deste Relatório, esse índice deve seguir a tendência global e atingir um percentual positivo. De acordo com o IESS, a VCMH chegou a 18,2% nos 12 meses terminados em junho de 2021, se comparados ao mesmo período do ano anterior. É com base nessa variação que a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) define o percentual máximo de reajuste que pode ser aplicado pelas operadoras para planos individuais ou familiares. Assim, considerando-se a retração de 2020 e o caráter excepcional da pandemia, para o período entre maio de 2021 e abril de 2022, o índice autorizado pelo órgão regulador foi de redução de 8,19%.

## Setor de saúde no Brasil

Assim como aconteceu em 2020, o número de beneficiários em planos de assistência médica — com ou sem odontologia — voltou a crescer em 2021 no Brasil. Segundo balanço da ANS, houve uma alta de 3,2%, na comparação entre dezembro de 2021 e dezembro de 2020, somando 48,9 milhões de pessoas conveniadas em planos de saúde - o maior índice desde março de 2016.

### Beneficiários de planos de saúde no Brasil



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

O segmento exclusivamente odontológico também continuou em crescimento em 2021, com novo recorde histórico de cerca de 29,2 milhões de usuários, alta de 9,6%, na comparação de dezembro de 2021 com dezembro de 2020.

### Beneficiários de planos de odontológicos no Brasil



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

# Performance operacional

[GRI 103-1; 103-2; 103-3]

Nos últimos meses de 2021, o Hapvida concluiu a integração das empresas adquiridas, ainda em 2020, que compõem os grupos São Francisco, Medical e São José. Dessa forma, o Sistema apresentará os dados da movimentação de vidas em um recorte geográfico, já que as carteiras de beneficiários das empresas adquiridas passaram a fazer parte de uma única operadora (Hapvida Assistência Médica). As vendas de planos para novos beneficiários — aumento orgânico — também passaram a acontecer na Hapvida Assistência Médica.

## Beneficiários e market share

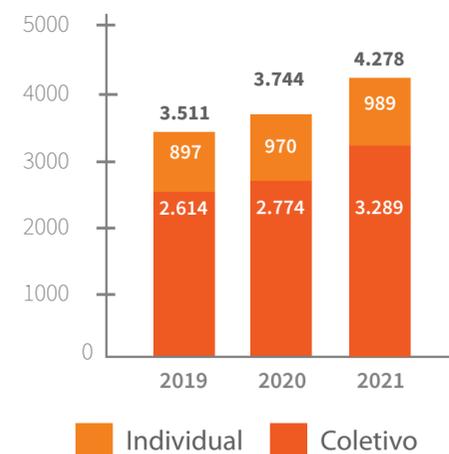
Com um crescimento de 14,3% ao longo do ano, o número de beneficiários de planos de saúde Hapvida chegou a 4,3 milhões, ao final de 2021. O aumento é justificado pela entrada de beneficiários de empresas adquiridas ao longo do ano: 21 mil provenientes da *Samedh* e *Plamheg*, 284 mil beneficiários da Promed e 142 mil da *Premium*. O aumento orgânico líquido, sem considerar as aquisições, foi de 132,7 mil beneficiários, sendo 27,2 mil em planos individuais e 105,5 mil em planos coletivos na operadora Hapvida:

- 98 mil beneficiários na Região Nordeste
- 27 mil beneficiários na Região Norte
- 7,7 mil na Região Sul

**O número de beneficiários de planos de saúde Hapvida chegou a 4,3 milhões, ao final de 2021.**

## Número de beneficiários de planos saúde – Hapvida

(em milhares)

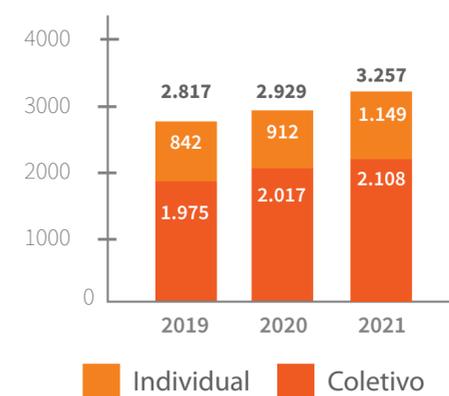


Duas aquisições anunciadas em 2021, HB e *Smile* Saúde, que ainda aguardam o cumprimento de condições precedentes, totalizam 209 mil beneficiários.

Para planos odontológicos, o crescimento foi de 11,2%, e o Sistema fechou o ano com 3,2 milhões de beneficiários nessa categoria. De forma orgânica, houve aumento de 251 mil vidas, das quais 95 mil em planos individuais e 156 mil em planos coletivos.

## Número de beneficiários de planos odontológicos - Hapvida

(em milhares)



Em relação à presença de mercado, o Hapvida encerrou 2021 com *market share* de 8,7% para planos de saúde no Brasil, alta de 0,8 p.p. em comparação ao ano anterior. No segmento odontológico, a Companhia manteve-se estável em relação a 2020, com 11,1% do mercado brasileiro.

### Evolução do market share, por segmento e região



	2019	2020	2021
<b>Norte</b>	25,2%	25,3%	26,2%
<b>Nordeste</b>	30,2%	29,9%	30,0%
<b>Centro-Oeste</b>	12,2%	13,2%	12,9%
<b>Sudeste</b>	2,3%	2,9%	4,1%
<b>Sul</b>	0,7%	0,8%	1,0%
<b>Total</b>	7,5%	7,9%	8,7%

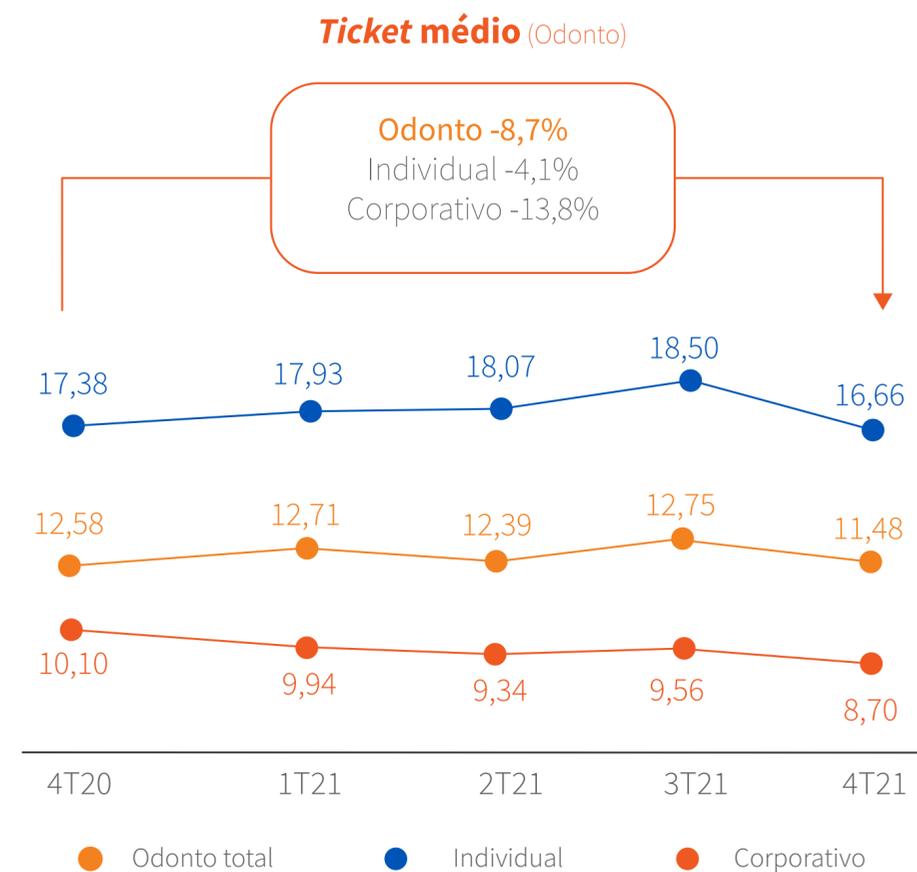
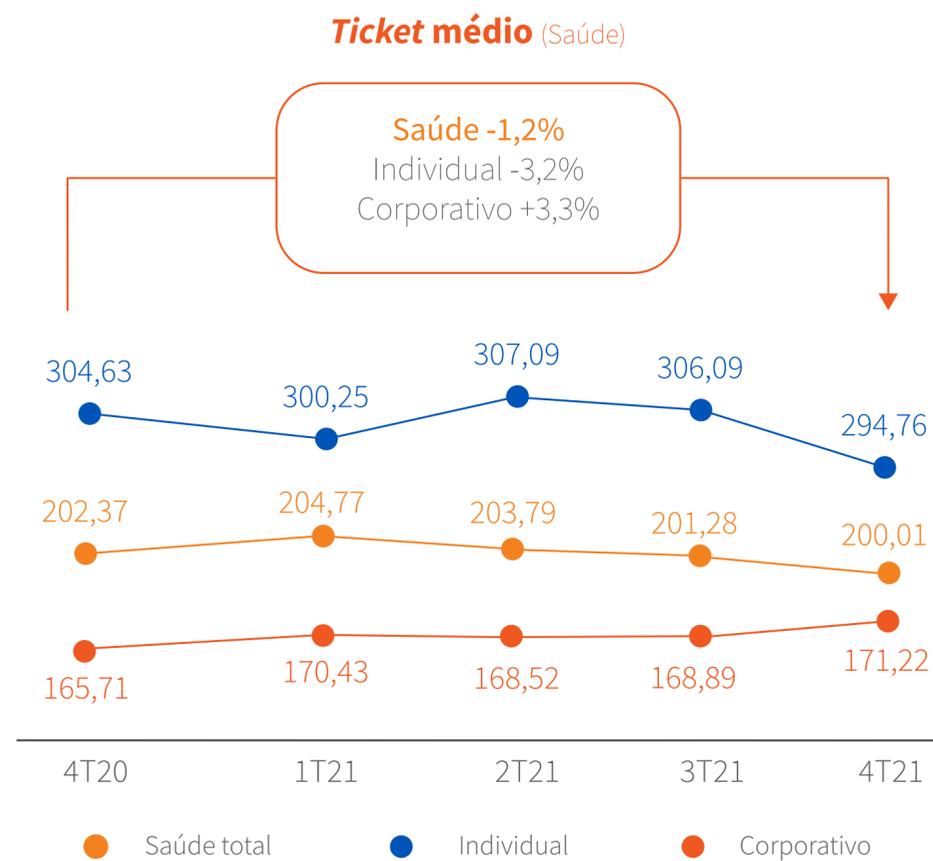


	2019	2020	2021
<b>Norte</b>	30,4%	27,1%	29,8%
<b>Nordeste</b>	27,6%	31,0%	33,0%
<b>Centro-Oeste</b>	10,7%	10,8%	13,4%
<b>Sudeste</b>	5,5%	4,7%	4,1%
<b>Sul</b>	2,1%	3,1%	2,3%
<b>Total</b>	10,8%	11,1%	11,1%

## Ticket médio

O *ticket* médio mensal dos clientes de planos de saúde, ao final de 2021, foi de R\$ 200,01 — queda de 1,2% em relação a 2020. A retração se deu, principalmente, em função do reajuste negativo de 8,19% dos planos individuais ou familiares definido pela ANS. Com isso, os planos individuais tiveram tíquete médio de R\$ 294,76, valor 3,2% menor do que o de 2020. Já nos corporativos houve aumento de 3,3% e o valor ficou em R\$ 171,22.

O *ticket* médio do segmento odontológico apresentou queda de 8,7%, na comparação com 2020, e ficou em R\$ 11,48. A redução ocorreu devido à revisão de conceitos feita pela Companhia, no fim de 2021, segundo a qual o Sistema passou a contabilizar os beneficiários que também possuem cobertura odontológica — 136 mil vidas — em seus planos de saúde. Esses beneficiários possuem um único vínculo em saúde, na ANS, porém contam também com a cobertura de serviços odontológicos. O *ticket* médio de períodos anteriores não considerava essas vidas.



# Desempenho econômico

[GRI 201-1]

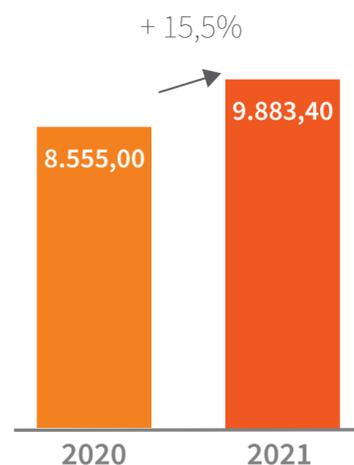
## Receita operacional líquida

Mesmo com o reajuste negativo dos planos individuais, que impactou em R\$ 56,8 milhões a receita líquida de 2021, o Sistema registrou crescimento de 15,5% em relação ao ano anterior, somando uma receita de R\$ 9,8 bilhões.

Essa alta foi influenciada, principalmente, pelo aumento orgânico, em 2021, de 87 mil vidas em planos de saúde e de 186 mil beneficiários no segmento odontológico. Além disso, houve o incremento da receita proveniente das empresas adquiridas ao longo do ano: R\$ 188,6 milhões da Medical, R\$ 176,6 milhões do Grupo São José, R\$ 298,7 milhões da Promed e R\$ 120,8 milhões da Premium Saúde. Por fim, os negócios complementares do Hapvida — Resgate e a *healthtech* Maida — apresentaram crescimento de 13,6%, em 2021, o que também contribuiu para o resultado positivo da receita líquida no ano.

### Receita operacional líquida

(em R\$ milhões)



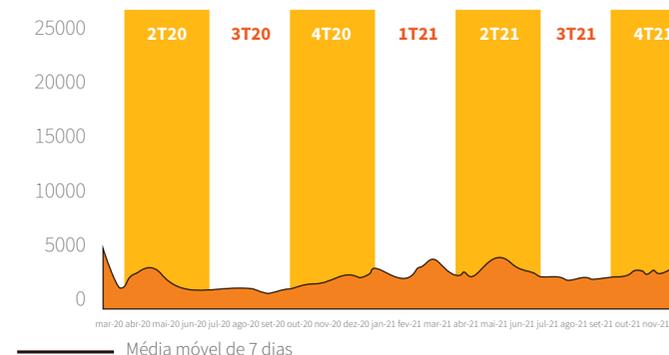
## Custos assistenciais e sinistralidades

Os custos assistenciais registraram alta de 30,9%, em 2021. Esse resultado é composto por custos assistenciais caixa e não-caixa, como a depreciação e amortização (D&A) e das movimentações das provisões para eventos ocorridos e não avisados (Peona) e das provisões de Ressarcimento ao Sistema Único de Saúde (ReSUS).

A sinistralidade total foi de 69%, aumento de 8,1 p.p. em relação a 2020. Essa alta se deu pela suspensão temporária de procedimentos eletivos em 2020, primeiro ano da pandemia da Covid-19, fator que, somado ao isolamento social, reduziu, de forma desproporcional, a demanda por serviços médicos no período. Essa medida mais do que compensou o aumento da demanda por atendimentos e internações ocasionados pela Covid-19, em 2020. No entanto, o mesmo não ocorreu em 2021: quando o Sistema retomou números pré-pandêmicos de atendimentos e procedimentos eletivos e foi demandado, sobremaneira, pelas ondas ocasionadas por variantes do novo Coronavírus, principalmente no início e no final do ano, como pode ser analisado nos gráficos a seguir. Com isso, a comparação entre os dois anos resulta em uma distorção.

É importante ressaltar também que, com o avanço da vacinação contra a Covid-19 no país, houve queda significativa no número de internações ao longo de 2021, diferentemente do que ocorreu com os atendimentos. A variante Ômicron, que se disseminou ao fim do ano, juntamente com uma epidemia de influenza (H3N2), demandaram mais esse tipo de serviço do Sistema Hapvida, enquanto as internações permaneceram em queda. Durante o ano, atendimentos e internações referentes à Covid-19 impactaram em despesas com pessoal, materiais, medicamentos e serviços de terceiros. Em 2021, os custos referentes ao enfrentamento à pandemia totalizaram R\$ 349,1 milhões, contra R\$ 127,2 milhões gastos em 2020.

### Atendimentos diários - Covid-19



### Internações diárias - Covid-19

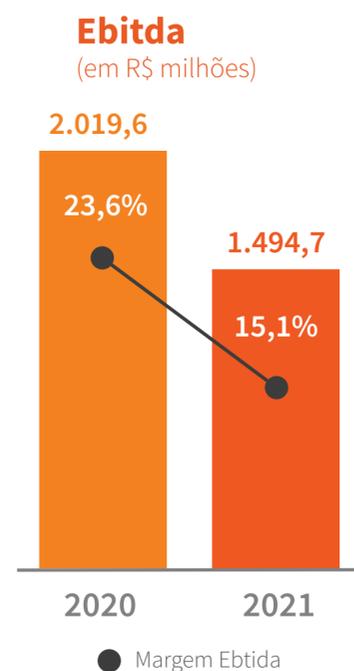


### Composição do custo assistencial e sinistralidade (em R\$ milhões)

	2020	2021	2021 x 2020
<b>Custos Assistenciais – Caixa</b>	(4.828,3)	(6.443,5)	33,5%
<b>Depreciação e Amortização</b>	(162,7)	(187,6)	15,3%
<b>Varição da Peona</b>	(6,1)	(0,1)	(98,5%)
<b>Varição da Provisão de ReSUS</b>	(211,9)	(186,2)	(12,1%)
<b>Custos Assistenciais Total</b>	(5.209,0)	(6.817,5)	30,9%
<b>Sinistralidade Caixa (ex-Peona ex-SUS ex D&amp;A)</b>	56,4%	65,2%	8,8 p.p.
<b>Sinistralidade ex-ReSUS</b>	58,4%	67,1%	8,7 p.p.
<b>Sinistralidade Total</b>	60,9%	69,0%	8,1 p.p.

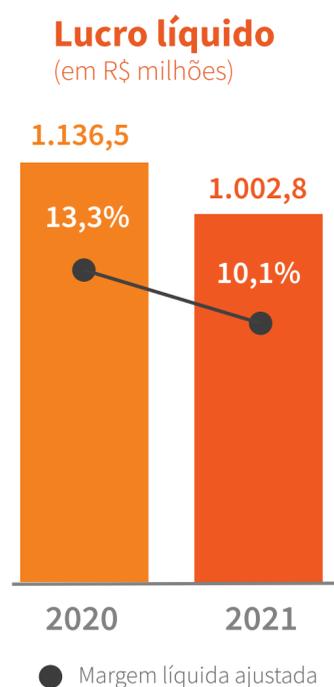
## Ebitda

O enfrentamento à pandemia da Covid-19 pelo Sistema Hapvida também foi fator determinante para o resultado negativo do EBITDA do Hapvida que apresentou queda de 26%, em 2021, totalizando R\$ 1,5 bilhão. A margem EBITDA foi de 15,1%, redução de 8,5 p.p., em relação a 2020.



## Lucro líquido e margem de lucro

Expurgando-se o efeito da amortização não-caixa da mais-valia de carteiras de beneficiários de empresas adquiridas e o ajuste do Incentivo de Longo Prazo, o lucro líquido, em 2021, foi de R\$ 1 bilhão. Houve uma redução de 11,8% na comparação com o ano anterior, que se deveu, principalmente, pela queda do EBITDA. A margem líquida ajustada chegou a 10,1%, um recuo de 3,2 p.p. em relação à margem ajustada de 2020.



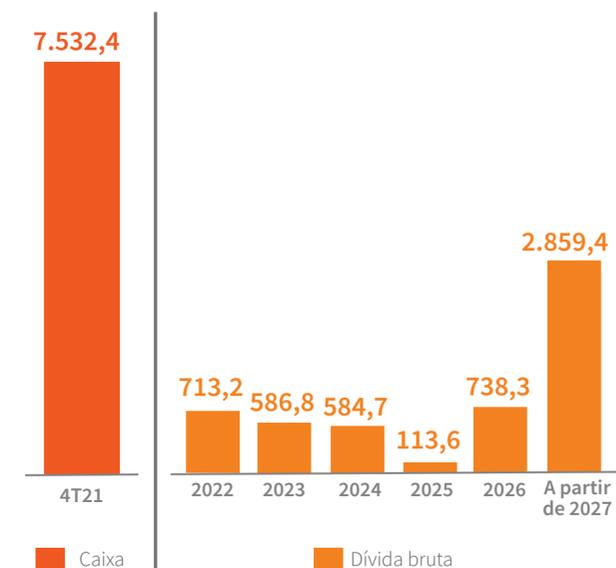
## Endividamento

Ao final de 2021, a Companhia apresentava R\$ 5,6 bilhões em dívidas, compostas pela captação da sua primeira debênture, bem como pelo saldo remanescente proveniente das empresas adquiridas. Incluindo o saldo de outras contas a pagar de empresas adquiridas e os saldos de instrumentos financeiros derivativos, a dívida bruta totalizava R\$ 6,2 bilhões, ao fim do ano. O índice de dívida financeira líquida/Ebitda no foi de -0,8x em função da posição de caixa de R\$ 7,5 bilhões.

Dívida líquida/ Ebitda (R\$ milhões)	4T21
Dívida de curto prazo	713,3
Dívida de longo prazo	4.882,7
<b>Dívida Bruta</b>	<b>5.595,9</b>
(-) Caixa e equivalentes de caixa e aplicações financeiras	(7.532,4)
<b>Dívida Líquida</b>	<b>(1.936,5)</b>
Outras contas a pagar de empresas adquiridas	544,2
Instrumentos financeiros derivativos	10,5
<b>Dívida Líquida + Outras contas a pagar de empresas adquiridas + Instrumentos financeiros derivativos</b>	<b>(1.381,8)</b>
Ebitda LTM <sup>1</sup>	1.706,0
<b>(Dívida Líquida + Outras contas a pagar de empresas adquiridas + Instrumentos financeiros derivativos)/ Ebitda LTM</b>	<b>(0,8)</b>

<sup>1</sup>Ebitda ajustado pelas provisões para perdas no valor recuperável do contas a receber e despesas com incentivo de longo prazo.

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



## Desempenho das ações

O Hapvida encerrou o ano com 3,89 bilhões de ações em circulação e com um valor de mercado estimado em R\$ 40,4 bilhões.

### Valor das ações (em R\$)



Publicado em TradingView.com, Mar 31, 2022 14:49 UTC-3  
HAPVIDA - ON NIIL, 10, BMFBOVESPA 11.97 -0,05 (-0,42%)

### Rating

Em 30 de junho de 2021, 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 segunda emissão de debêntures da Companhia, no valor de R\$ 2,5 bilhões, com captação de R\$ 1 bilhão em certificados de recebíveis imobiliários (CRI). A perspectiva do *rating* corporativo é "Estável".



# Foco no cliente



## Acolhimento como valor

[GRI 103-1; 103-2; 103-3]

O Sistema Hapvida tem o atendimento de qualidade e a satisfação dos clientes como premissas para seu modelo de negócios. Por isso busca, incessantemente, promover a saúde e ampliar o impacto positivo das atividades de todo o Sistema, tendo na acolhida humanizada aos pacientes e na proximidade com todos os beneficiários um dos grandes diferenciais do relacionamento.

A estratégia de verticalização do negócio e a trajetória inovadora do Sistema, que ampliam a capilaridade e asseguram a qualidade e a agilidade da assistência oferecida em todas as regiões do país, são determinantes para esse acolhimento mais próximo dos beneficiários. Em 2021, além das diversas aquisições realizadas, a rede própria de atendimento foi reforçada com a inauguração de novas unidades e melhoria das existentes, totalizando R\$ 584 milhões investidos em 183 mil metros quadrados de estruturas físicas construídas ou reformadas. Ao final do ano, dez hospitais estavam em implantação, em diferentes fases — do planejamento à construção.

## Investimento na rede própria

(em 31/12/2021)

Área total construída:  
**53.424,79 m<sup>2</sup>**

Área total reformada:  
**129.239,35 m<sup>2</sup>**

Obras entregues:  
**180**

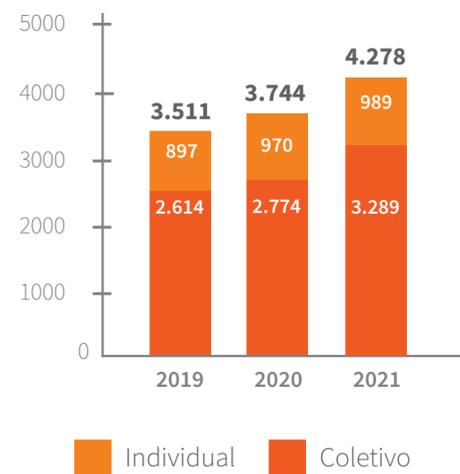
### Rede própria em 2021

- **49 Hospitais**
- **205 Clínicas**
- **49 Prontos Atendimentos**
- **178 Centros de Diagnóstico**

O número de beneficiários de planos de saúde e odontológicos apresentou taxa de crescimento de 14,3% e 11,2% 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.

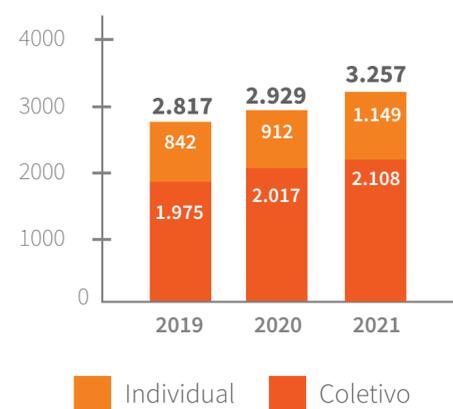
### Número de beneficiários de planos saúde - Hapvida

(em milhares)



### Número de beneficiários de planos odontológicos - Hapvida

(em milhares)



## Combate à Covid-19

O segundo ano da pandemia da Covid-19, com novas ondas de variantes ainda mais transmissíveis e letais do vírus e a vacinação insuficiente para atender toda a população, exigiu novos e repetidos esforços do Sistema ao longo de 2021. O compromisso com a vida é a base da Missão do Hapvida e foi, mais uma vez, exponencialmente reforçado no ano passado. O enfrentamento da crise sanitária sem precedentes, assegurando acesso a tratamento e atendimento humanizado, demandou ações adicionais da Companhia como um todo e de maneira contínua.

Desde o início da pandemia, em 2020, 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, são monitorados atendimentos, internações e altas por meio do Programa de Gerenciamento de Casos, com o objetivo de oferecer assistência qualificada, priorizando o atendimento hospitalar para pacientes mais graves.

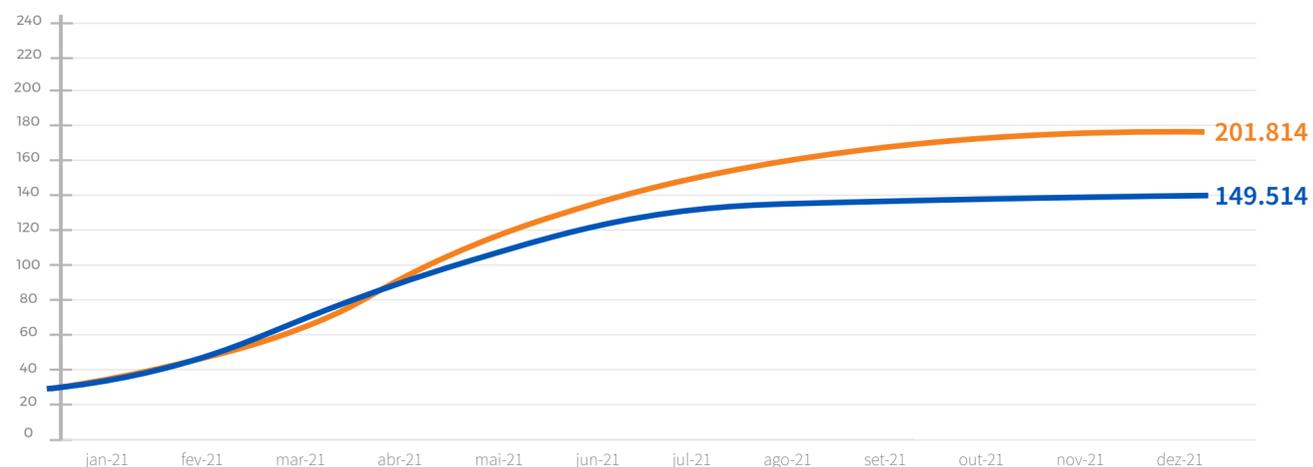
***Um Comitê de Crise, de caráter multidisciplinar, acompanhou diariamente a evolução do cenário local, nacional e global, a fim de identificar riscos e definir medidas de controle e protocolos a serem adotados.***



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. Prezando pela transparência na divulgação dos dados, toda a mobilização bem como seus resultados foram informados aos clientes e demais públicos, por meio de boletins diários divulgados nas redes sociais. Ao todo, foram contabilizados, em 2021, 24.341 internações por síndrome viral (suspeita de Covid-19) e cerca de 1,5 milhão de atendimentos relacionados a doenças respiratórias. Ao longo do ano, foram registrados no Sistema Hapvida 5.233 óbitos por Covid-19.

Mesmo quando registrado aumento do número de casos em algumas regiões, o impacto no coeficiente de mortalidade foi marginal — medido pela divisão entre a quantidade total de óbitos no Sistema e o número de beneficiários expostos. Quando comparada ao coeficiente registrado no cenário brasileiro, em 2021, a taxa de mortalidade entre pacientes do Hapvida se mostrava 26% abaixo da média nacional.

### Evolução do Coeficiente de Mortalidade - Brasil e Hapvida - 2021



### Ações em Manaus

Em meados de dezembro de 2020 e início de janeiro de 2021, a capital do Amazonas registrou um colapso no sistema público de saúde, que inclui a falta de cilindros de oxigênio na cidade. A segunda onda, no caso de Manaus, superou a primeira tanto em número de atendimentos quanto em volume de internações.

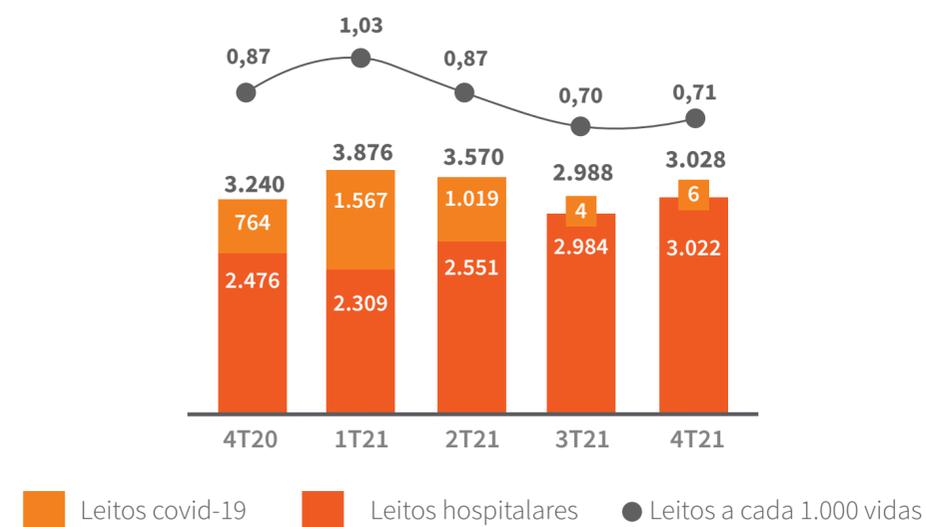
Em resposta ao agravamento da crise sanitária na capital amazonense, o Hapvida montou, em uma noite, um hospital completo — com a implantação de leitos, fornecimento de oxigênio, alocação de pessoal capacitado e oferta de todos os materiais e sistemas necessários para implementar o atendimento de alta 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.



## Investimento em equipamentos e leitos

Comprometido em oferecer a melhor estrutura possível no combate à pandemia, o Hapvida investiu, apenas em 2021, R\$ 349,1 milhões em materiais de proteção, medicamentos, equipamentos, logística e equipe, atuando conforme as orientações do Ministério da Saúde e da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Com o início da vacinação contra a Covid-19 e os avanços no enfrentamento à pandemia, a demanda por leitos hospitalares diminuiu de forma significativa ao longo do ano. De maneira estratégica e coerente ao cenário, o Hapvida reorganizou durante todo o ano a disponibilidade de leitos para a Covid-19 (vide gráfico abaixo). Por isso, em todo o Sistema, o ano foi encerrado com 3.028 leitos hospitalares, dos quais 3.022 eram para pacientes em geral e seis direcionados à Covid-19.

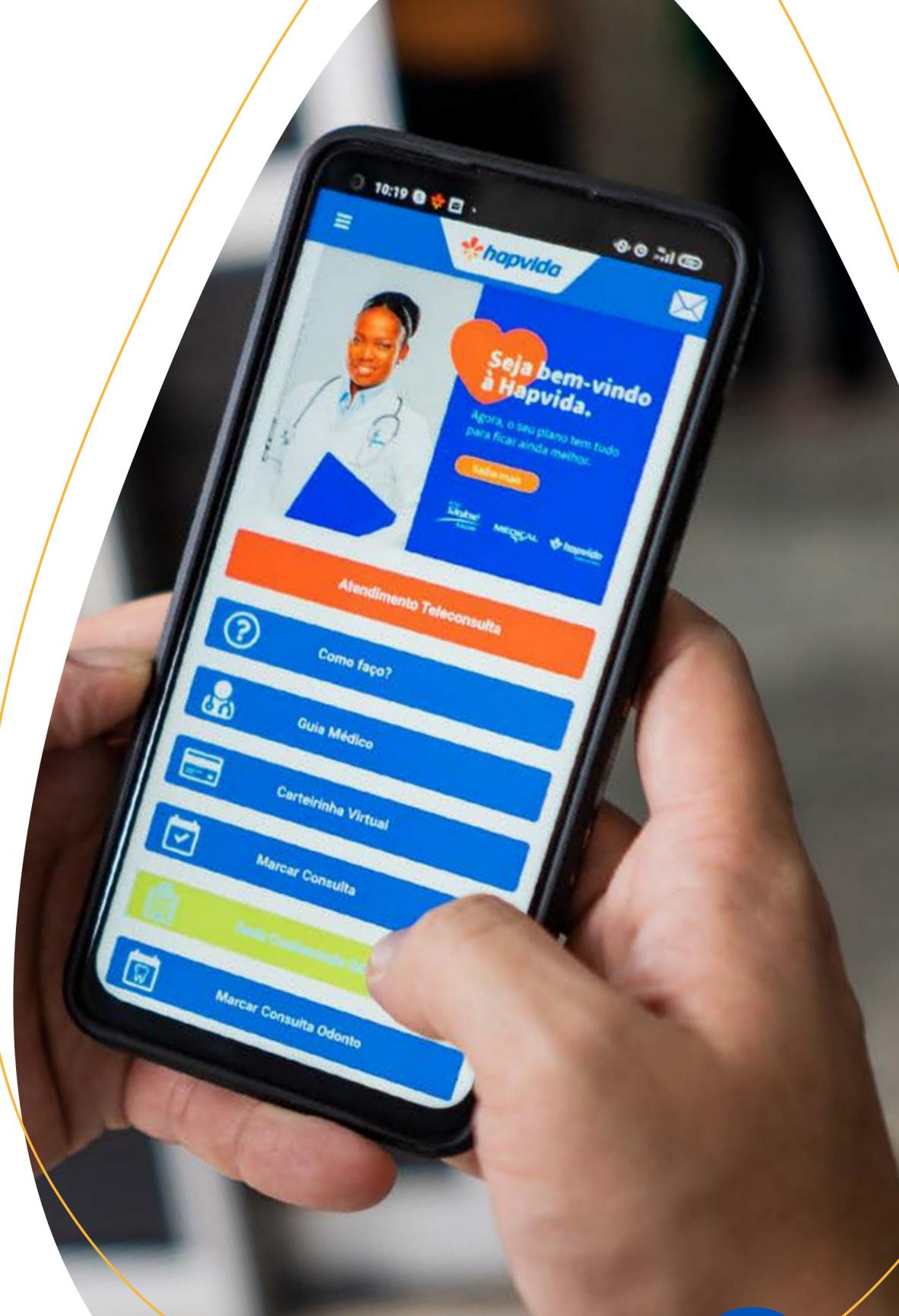
Leitos hospitalares (em unidades)



## Telemedicina para inclusão do beneficiário

Como evidenciado ainda em 2020, o combate à Covid-19 acelerou o processo de implementação da telemedicina no Sistema Hapvida, sempre em conformidade com as diretrizes do Conselho Federal de Medicina (CFM). Por meio de tecnologia desenvolvida 100% internamente (veja mais na página 56), em 2021 o Hapvida aperfeiçoou e ampliou o *Telehealth* — plataforma de teleconsulta do Sistema — para diferentes especialidades médicas, dando início a um modelo diferenciado de atendimento e acolhimento digital, que deve ser aprimorado e adotado de forma contínua pela Companhia. Tal modelo possibilita mais acesso e inclusão dos beneficiários a uma gama muito maior de especialidades e serviços médicos — reforçando a importância da digitalização nesse tipo de atendimento.

A fim de tornar o canal mais eficaz e intuitivo, facilitando a experiência do usuário, o serviço é avaliado mensalmente por uma equipe multidisciplinar, com base nos dados de atendimento, dúvidas e reclamações reportadas. Em 2020, o Hapvida registrou cerca de 322 mil atendimentos por telemedicina até o final do ano. Em 2021, esse número saltou para 551 mil teleconsultas — representando um aumento de 71%, na comparação entre 2020 e 2021.



## Qualidade atestada

### Comitê de Qualidade Assistencial

Reforçando o compromisso do Hapvida com uma medicina segura e de qualidade, foi criado, em junho de 2021, um Comitê de Qualidade Assistencial, a fim de aperfeiçoar o modelo de atendimento e tratamento aplicado pelo Hapvida, com foco no cliente. Entre as atribuições do Comitê, destacam-se:

- Assessorar o Conselho de Administração na identificação de riscos e oportunidades relacionados diretamente à assistência aos beneficiários;
- Padronizar os indicadores de qualidade assistencial com referências de *benchmarking*;
- Realizar reuniões mensais com discussões em busca da melhoria contínua da qualidade assistencial; e
- Promover projetos internos com o objetivo de melhorar a jornada do paciente nos nossos serviços.

Dessa forma, o órgão analisa, por exemplo, indicadores assistenciais internos e de mercado, como a Taxa de Mortalidade Padronizada (TMP ou SMR) de UTIs, que possibilitam um comparativo da qualidade assistencial dos hospitais da rede própria com a de outros hospitais brasileiros. Por fim, o Comitê apresenta propostas, junto ao Conselho de Administração, de novos mecanismos de gestão para a melhoria contínua do atendimento médico do Sistema.

### Qualificação médica

Ciente de que a qualidade assistencial do Sistema está diretamente ligada à qualificação da equipe médica, o Hapvida estabeleceu, em 2021, uma série de requisitos para a contratação de médicos da rede, por meio de uma plataforma de análise, que deve ser integralmente implantada em 2022.

Com isso, a Companhia padroniza critérios de qualificação que vão além da capacidade técnica, do conhecimento e das habilidades nas diferentes especialidades da Medicina, mas incluem também riscos de integridade, irregularidades no CNPJ, processos por erro médico, ou até problemas de imagem.





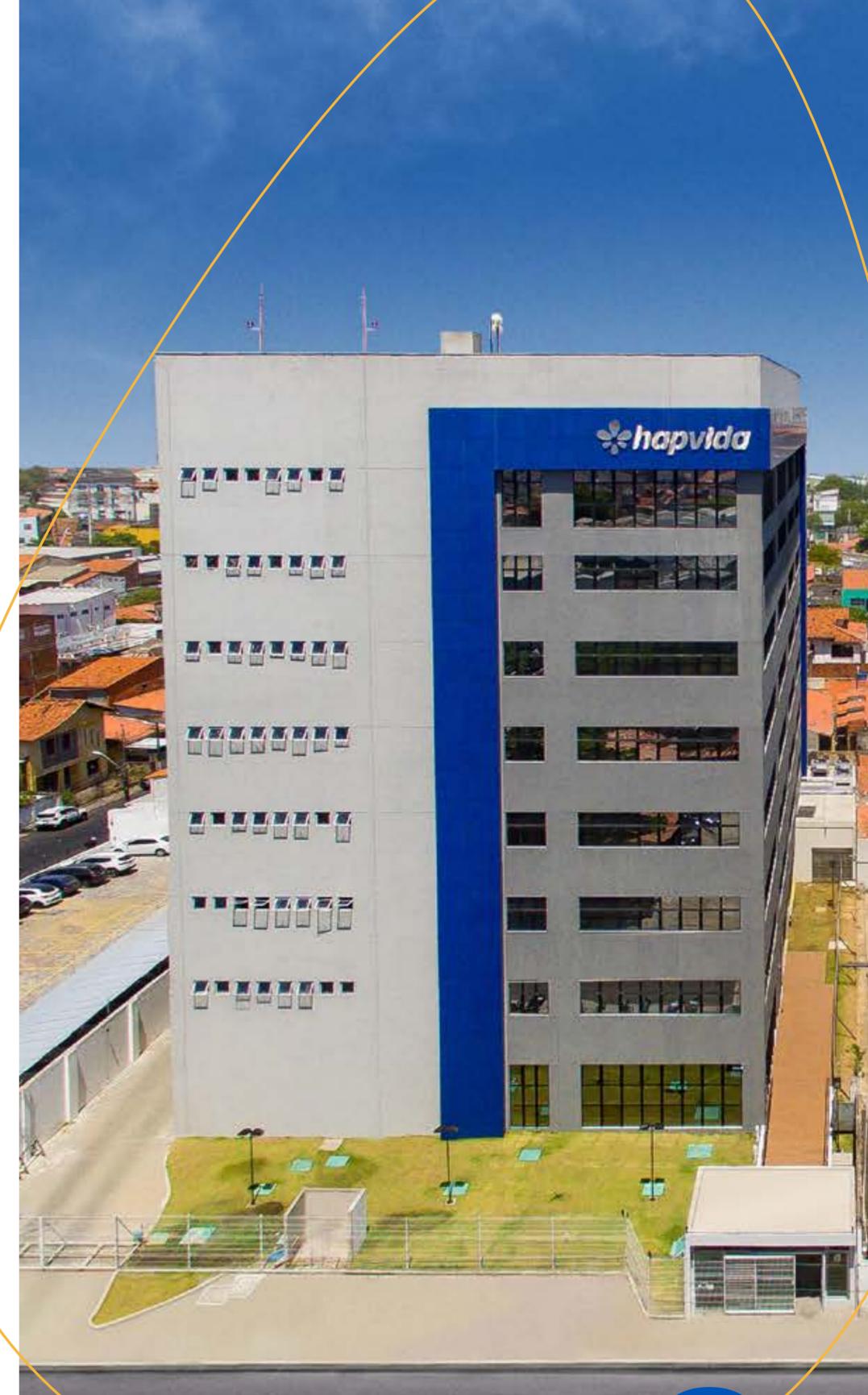
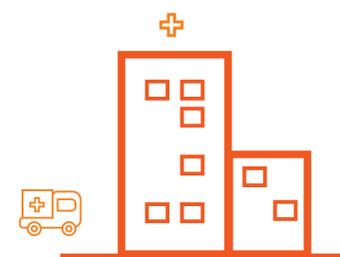
O Hapvida desenvolve um programa próprio de certificação de qualidade, o Qualitotal, que tem por objetivo aprimorar e padronizar os processos do Sistema, gerar uma cultura de valorização do cliente e, como resultado, promover um cuidado seguro aos pacientes em todas as linhas de atenção à saúde. Assim, os requisitos abordados no Qualitotal estão baseados nas principais certificações e boas práticas de mercado, para garantir a melhor assistência aos beneficiários, fortalecendo a integração e a padronização do atendimento entre as diversas unidades regionais do Hapvida.

O Qualitotal contempla três selos: bronze, prata e ouro, com foco na disseminação de boas práticas da rede hospitalar do Sistema. O ciclo de avaliação do Programa se estende do diagnóstico, feito por meio de visitas presenciais, à certificação de cada unidade proponente, permitindo identificar, analisar e avaliar o atendimento oferecido aos pacientes. Cada hospital candidato à certificação é acompanhado pelo período de 12 meses e avaliado em quatro principais requisitos: Gestão e Liderança, Assistência ao Paciente, Apoio à Assistência e Diagnóstico.

## Ciclo 2021

### 30 hospitais da rede própria Hapvida receberam a visita diagnóstica

- 18 passaram por processo de acreditação.
- 12 conquistaram o selo bronze.
- 2 tiveram indicação para o selo prata.



## 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 em uma escala que vai de 1 (nota mínima) a 5 estrelas (nota máxima). Com essa ferramenta, é possível identificar oportunidades de melhorias, reforçar as melhores práticas 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 2021, o Sistema recebeu mais de 5,3 milhões de avaliações. A média geral referente ao mês de dezembro, por exemplo, baseada em mais de 453 mil avaliações foi de 4,57 — considerada alta nos padrões pré-estabelecidos pela metodologia da pesquisa.

## Tempo de espera em emergências

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.

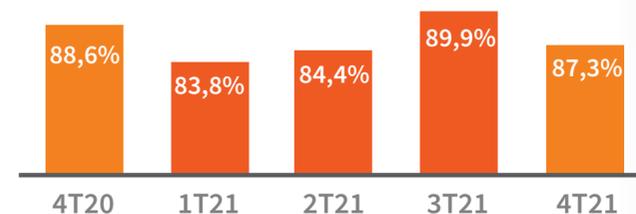
## Tempo de na sala de medicação

Este indicador, também controlado pelo NOC, mede a espera de pacientes em sala de medicação. Caso ele ultrapasse 30 minutos, medidas imediatas são tomadas para agilizar o atendimento. A meta da Companhia é atender pelo menos 75% das demandas dentro do prazo de 30 minutos.

### Atendimentos em 15 minutos ou menos (% do total de atendimentos)



### Tempo de espera na sala de medicação (% atendido dentro de 30 minutos)



### Evolução atendimento 5 estrelas (Nota geral)



## Núcleo Técnico Operacional

Desenvolvido em parceria com a *Roche Diagnostics*, foi inaugurado no mês de novembro de 2020, 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 Núcleo 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 do NTO



## Vidahap

O modelo verticalizado e a integração das unidades em um único Sistema permitem ao time de inteligência médica atuar em soluções que extrapolam 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, a partir 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.

Ao longo de 2021, o Programa atendeu mais de 42.124 gestantes, com 235.211 consultas realizadas e uma média de 1.700 partos por mês. O gráfico abaixo apresenta a evolução do número de partos normais realizados pelo Sistema, dentro do Programa Nascer Bem.



### Programa Cuidar Bem

Criado para incentivar mulheres a realizar o exame de detecção precoce do câncer de colo uterino, o Cuidar Bem atende beneficiárias de 25 a 64 anos. Por meio do Programa, pacientes de Manaus (AM) 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 de 2021 foram enviadas aproximadamente 36 mil mensagens e 27.990 mil pacientes da capital amazonense realizaram exame citológico.

### Programa Sinta-se Bem

Focado em pacientes maiores de 18 anos em estágio avançado de Doença Renal Crônica (DRC) — grau maior ou igual a quatro, em uma escala que vai de 1 a 5 — o Sinta-se Bem está presente em Fortaleza (CE). Os beneficiários participantes são encaminhados para realizar as sessões de hemodiálise em prestadores da rede própria de atendimento no menor tempo possível. Ao final de 2021, 558 pacientes — aumento de 340% em relação a 2020 — faziam parte do programa, sendo 271 homens e 287 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

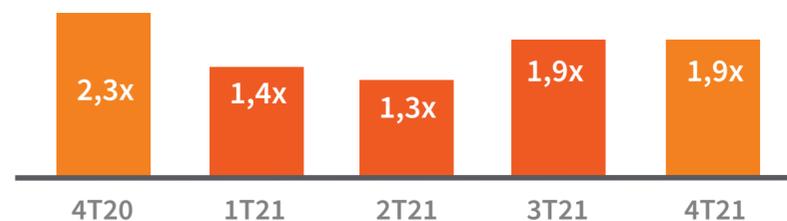


## Programa Viver Bem

O Viver Bem é conduzido por médicos, enfermeiros e nutricionistas especializados no tratamento da diabetes e tem por objetivo estimular uma mudança no estilo de vida das pessoas. Presente nas capitais dos estados de Pernambuco, Ceará e Bahia, o Programa oferece, também, uma Central de Gerenciamento coordenada por uma equipe de enfermagem especializada, que atua no atendimento remoto.

Como exemplo de resultado, até dezembro de 2021, 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 17 mil beneficiários, aumento significativo em relação a 2020, quando 6,5 mil clientes foram atendidos pelo Viver Bem.

### Melhoria da hemoglobina glicada - a mais que o grupo de controle



## Soluções inovadoras

A inovação e o incentivo à pesquisa científica sempre estiveram atrelados à trajetória do Sistema Hapvida. A opção por um modelo de negócios verticalizado foi o primeiro e principal passo da Companhia nessa direção. Desde então, o Hapvida tem apresentado ao mercado e a seus beneficiários uma série de soluções inovadoras, baseadas em Inteligência Artificial (IA), que garantiram, ao longo do tempo, uma visão mais ampla e precisa do cliente, o que viabiliza melhores tomadas de decisões para o negócio.

Além de uma empresa própria de *healthtech*, a Maida.*Health*, o Hapvida mantém um Comitê de Inovação e Transformação, que atua para o amadurecimento e a expansão de serviços e recursos tecnológicos. Mais que uma vantagem competitiva para os negócios, a inovação representa a possibilidade de potencializar e escalar o atendimento prestado aos beneficiários, constituindo um pilar para o crescimento sustentável do Sistema.

## Inteligência Artificial na experiência do beneficiário

Com mais de 500 colaboradores, a Maida é responsável por desenvolver soluções inovadoras e tecnológicas de natureza transversal aos negócios da Companhia, que vão desde a plataforma de telemedicina do Hapvida, a *Telehealth*, até uma série de ferramentas administrativas, de recomendação, de apoio diagnóstico e de predição. São soluções que têm, em sua base, o uso de IA e agregam precisão, agilidade em análises, previsão de comportamento e robotização, contribuindo com tecnologia de forma transversal aos processos do Sistema Hapvida (vide infografia a seguir).

### IA e o beneficiário Hapvida

Entenda como a IA está presente na experiência do cliente do Hapvida:

#### IAs de recomendação (correção de CID)

Essa solução realiza uma análise da anamnese do paciente que, por meio de informações de sinais vitais e sintomas, faz a adequação do diagnóstico, quando necessário. Tal ferramenta possibilita maior assertividade de bases epidemiológicas, de protocolos e de planos terapêuticos. Além disso, oferece mais conhecimento para que o corpo clínico do Sistema possa traçar as melhores estratégias de prevenção.

#### IAs de apoio diagnóstico (auxílio na elaboração de laudos)

Essa ferramenta auxilia na análise de exames de imagens, como RX e Ecografias, com o objetivo de identificar situações de risco para os pacientes e notificar o corpo clínico do Hapvida sobre potenciais condições de gravidade. Por meio dessa solução, o sistema interno da Companhia pode desencadear uma série de ações que alteram o fluxo e o acompanhamento do paciente, conforme os resultados apontados. Ao auxiliar o médico responsável no laudo do exame, essa ferramenta possibilita que o profissional da área realize um atendimento mais humanizado, dedicando mais tempo ao paciente.

## Parceria com a Universidade

Em 2021, o Sistema Hapvida foi selecionado para instalar um Centro de Pesquisa Aplicada em Inteligência Artificial na Universidade Federal do Ceará, fomentando o acesso à saúde. Ao todo, são seis Centros de IA, atuando em diferentes áreas do conhecimento e regiões do Brasil. A previsão do edital é que o poder público invista R\$ 5 milhões nos primeiros cinco anos de operação do Centro e que a Companhia aporte o mesmo valor, no mesmo período.

# Atenção ao **time**



## Diversidade e inclusão

[GRI 103-1; 103-2; 405-1]

O ano de 2021 marcou o início da jornada do Hapvida no tema da Diversidade e Inclusão. A Companhia acredita que respeitar a individualidade cria ambientes inclusivos, criativos, inovadores e livres de preconceitos, assédio e discriminação, o que resulta no recrutamento e na retenção de talentos, na oferta de serviços mais relevantes e na melhoria dos relacionamentos com clientes e demais *stakeholders*. Por isso, o Código de Ética e Conduta da Companhia, reformulado ao longo do ano, estabelece a não discriminação como elemento fundamental da cultura corporativa. Nesse sentido, não são tolerados preconceitos de natureza alguma — etnia, religião, gênero, preferências político-partidária, idade, status social, restrições físicas ou qualquer outra característica pessoal. Além da escolha certa a ser feita, a promoção de um ambiente diverso e inclusivo é um imperativo moral que vai de encontro à premissa máxima da Declaração Universal dos Direitos Humanos: “todos nascemos livres e iguais em dignidade e direitos”.

Nesse sentido, tornou-se fundamental para o Hapvida garantir que esse ambiente de trabalho ofereça oportunidades a todas as pessoas e, em

2021, a Companhia adotou uma série de medidas para atingir tal objetivo. Ações lideradas pela Diretoria de Gente, Gestão e Diversidade incluíram campanhas de comunicação e conscientização, treinamentos, palestras, Censo da Diversidade — mapeamento das nossas pessoas de forma anônima e com segurança psicológica — e revisão de políticas e diretrizes. Engajada nos movimentos relativos ao tema, a Companhia aderiu a importantes compromissos voluntários, alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), como o Fórum de Empresas e Direitos e Empresas LGBTQIA+, a ONU Mulheres e a Rede Empresarial de Inclusão Social (REIS).

Em junho de 2021, o Hapvida lançou uma **Cartilha de Diversidade & Inclusão**, documento principal que originou uma série de cartilhas e jornadas sobre os seguintes temas:

- Assédio e Discriminação
- Racismo
- Violência contra a mulher
- Pessoa com Deficiência



## O respeito nos une

Com a intenção de promover maior engajamento e assertividade das ações de D&I, foram criados quatro grupos de afinidade, abertos aos colaboradores, que se reuniram em encontros mensais para debater, ao longo de 2021, temas como racismo, igualdade de gênero e violência contra a mulher, lgbtfofia e capacitismo. Foram, ao todo, 28 palestras e treinamentos — o curso Diversidade & Inclusão contou com 10 videoaulas disponíveis para toda a empresa —, e 15 reuniões dos grupos de afinidade.

Para dinamizar ainda mais as campanhas de comunicação, os 169 colaboradores que fizeram parte dos grupos de afinidades foram convidados a atuar como embaixadores da Diversidade & Inclusão do Hapvida. Ao longo do ano, eles foram responsáveis por disseminar o tema pela Companhia, em algumas ocasiões identificados com camisetas e bottons, que traziam o mote “O respeito nos une”. Além disso, o Hapvida realizou diversas palestras de conscientização para sensibilizar nossas pessoas e lançou um vídeo Manifesto, que apresentou a diversidade de seus profissionais e reforçou o compromisso público em relação ao tema.



## Apoio à mulher

O quadro funcional do Sistema Hapvida é composto, principalmente, por mulheres, que correspondem a 68% da força de trabalho da Companhia. Ciente da importância desse tema para nossas colaboradoras e com o intuito de identificar e combater a violência doméstica, além de chamar a atenção para os altos índices desse tipo de violência no país, a Companhia lançou, em 2021, o Canal de Acolhimento da Mulher Hapvida. Por meio dele, colaboradoras, vítimas de violência, são acolhidas e atendidas. Os atendimentos são realizados apenas por mulheres e as informações são sigilosas.

Também alinhado a esses propósitos, o Hapvida disponibilizou, também em 2021, um *game* sobre o assunto, que auxilia o jogador a identificar situações de violência doméstica e a trabalhar formas de prevenção.



## Cultura organizacional

[GRI 103-1; 103-2; 103-3]

As ações de Diversidade & Inclusão, executadas ao longo de 2021, foram definidas por meio do projeto Evoluir, com o objetivo de identificar os elementos essenciais da cultura atual e alinhar esses elementos à visão de futuro do Hapvida. Além do processo de diagnóstico da cultura organizacional, foram desenvolvidas ações de avaliação de lideranças, treinamentos de *feedback* assertivo, de liderança pelo exemplo, um plano de sucessão, definição de uma jornada do estagiário, entre outros.

Na etapa inicial de diagnóstico, foi realizada uma pesquisa prévia com todos os colaboradores, que incluiu entrevistas de engajamento do funcionário, com 24.072 respondentes, e análises dos direcionadores da cultura organizacional — comportamentos, rituais, símbolos e processos.

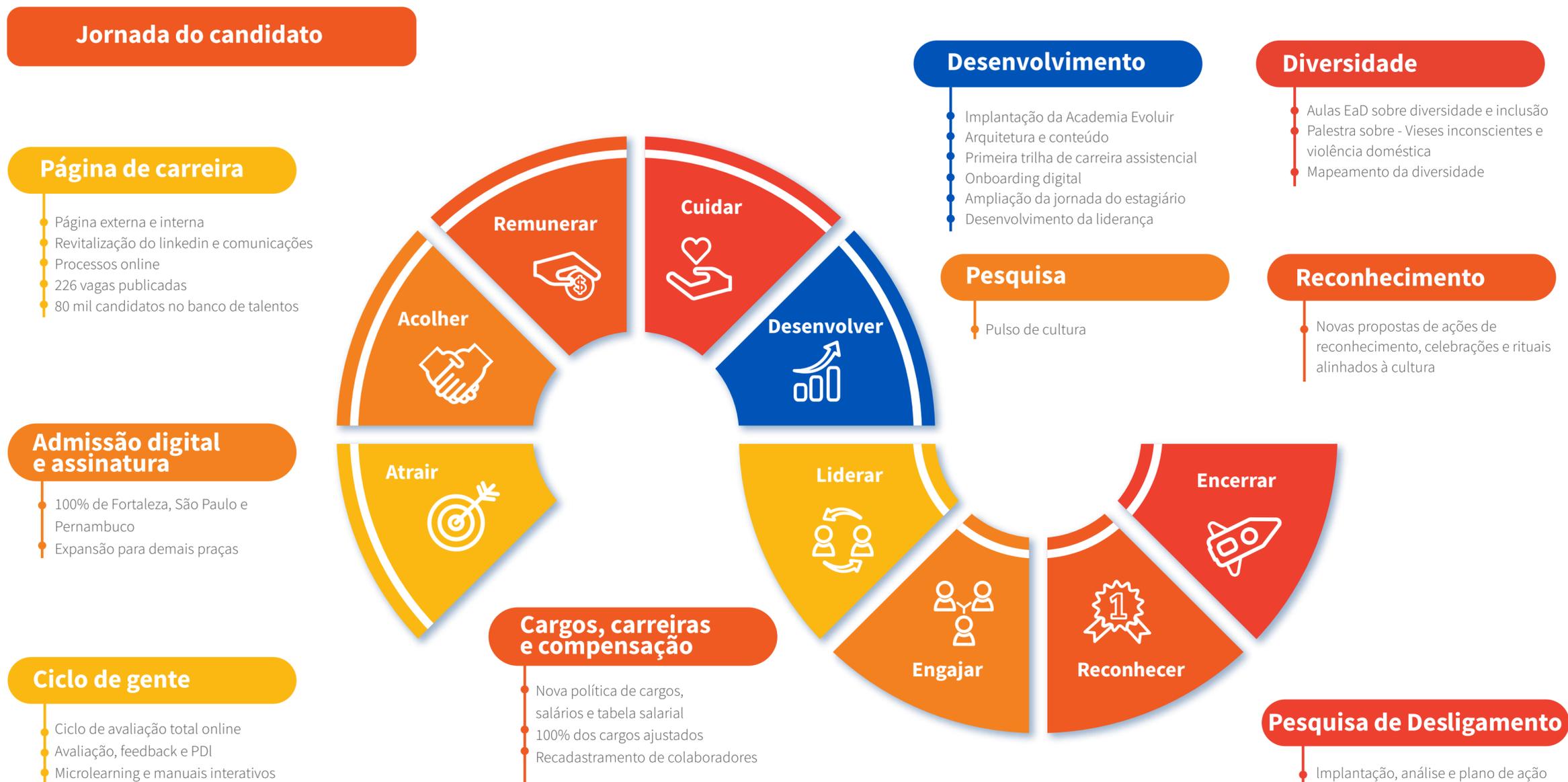
O resultado do diagnóstico possibilitou o reconhecimento dos pontos fortes que trouxeram o Hapvida aos patamares atuais e que deveriam ser mantidos. Também foram identificados os comportamentos a serem reforçados ou inseridos no dia a dia da Companhia para a concretização da estratégia de futuro, com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

### Censo da Diversidade

Etapa fundamental para o processo de definição da cultura organizacional do Hapvida, a Companhia iniciou, em 2021, o censo de seus profissionais. A fim de mapear e entender melhor a pluralidade do perfil de colaboradores da Companhia, essa ação buscou, num primeiro momento, identificar as Pessoas com Deficiência (PCD) — congênita ou adquirida — e também a diversidade de acordo com raça, orientação sexual e identidade de gênero. Com base nos resultados do Censo, a Companhia irá direcionar e dar maior assertividade a suas ações em diversidade, equidade e inclusão nos próximos anos.



Além disso, por meio do diagnóstico, o Projeto Evoluir concluiu, em 2021, o mapeamento da cultura organizacional, a partir do qual foi desenhada a jornada do colaborador dentro do Hapvida, com a definição de cargos e carreiras e de um novo pilar da cultura: a colaboração entre equipes (veja no infográfico abaixo).



### Conscientização e implementação da cultura

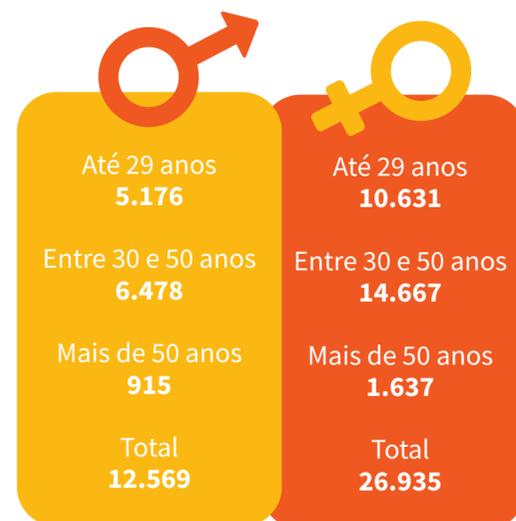
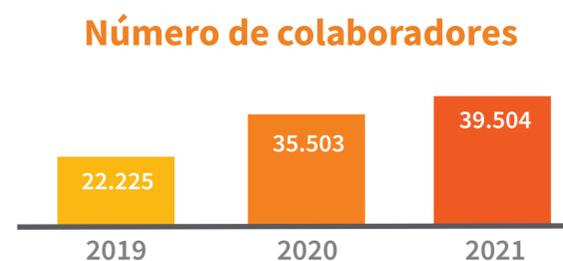
Ao longo de 2021, o Hapvida executou o plano de evolução e implementação da cultura desejada, que mobilizou toda a equipe, envolvendo também as novas empresas adquiridas, além da melhoria contínua de processos internos. Para isso, foram realizadas palestras de sensibilização de novas empresas integradas, peças de comunicação para alinhamento cultural — que incluiu vídeo da Diretoria Executiva da Companhia —, treinamentos de diretores, coordenadores e gestores sobre o tema, além de campanhas diversas de comunicação sobre o propósito e os pilares da cultura organizacional.

# Perfil do quadro funcional

[GRI 102-8; 102-41; 405-1]

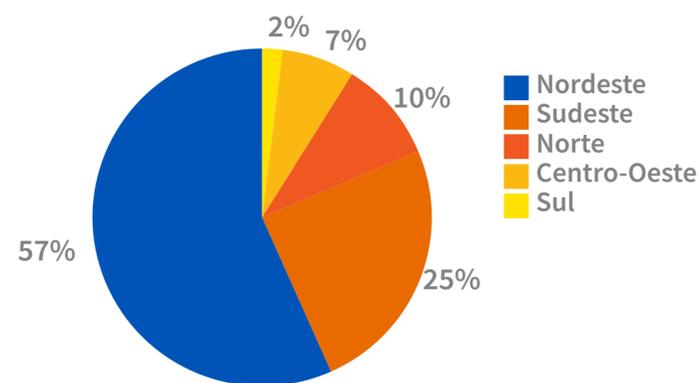
Ao final de 2021, o Hapvida atingiu a marca de 39,5 mil colaboradores<sup>3</sup>, 11,3% a mais que o registrado em 2020. O incremento se deve, especialmente, à integração dos profissionais vinculados às empresas adquiridas anteriormente, como os grupos São Francisco, São José e Medical.

Com perfil predominantemente feminino (68%), o quadro funcional concentrava maior número de pessoas na faixa etária de 30 a 50 anos (53%) e contava com 124 pessoas com deficiência. Do total de colaboradores, 93% tinham contratos para dedicação em regime integral.



Em relação à distribuição geográfica dos colaboradores, 57% estavam alocados nas operações do Nordeste, 24% no Sudeste e o restante nas demais regiões do Brasil.

### Percentual de colaboradores, por região



### Número de colaboradores, por categoria funcional

Categoria funcional	Gênero		Total
	Homens	Mulheres	
Diretoria	119	58	177
Gerência	190	280	470
Coordenação	288	542	830
Supervisão	179	292	471
Administrativo	2.171	3.226	5.397
Operacional	9.363	22.073	31.436
Estagiários	44	62	106
Menores aprendizes	215	402	617
<b>Total</b>	<b>12.569</b>	<b>26.935</b>	<b>39.504</b>

Em 2021, 100% dos colaboradores 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.

Alinhada às melhores práticas funcionais, a Companhia busca uma aproximação contínua com os sindicatos laborais, que vai além do período de negociação, a fim de atender, da melhor maneira, aos pedidos de ajustes, aos acordos coletivos de trabalho e às convenções coletivas. O setor de Relações Trabalhistas do Hapvida — vinculado à área jurídica — funciona como um fiscalizador do atendimento à legislação trabalhista e dos direitos dos colaboradores do Sistema, fomentando, juntamente com o Departamento de Administração de Pessoal da Empresa, as ações mais éticas e íntegras, em relação a esses direitos e demais benefícios.

Além disso, a Companhia também estabelece um bom relacionamento com os sindicatos patronais, para definir as negociações de convenções coletivas e criar instrumentos homogêneos de acordos, que se adequam às metas orçamentárias do Hapvida.

<sup>3</sup>Estão contabilizados os colaboradores — incluindo estagiários e menores aprendizes — das empresas Hapvida, Grupo America, Grupo São Francisco, São Francisco Resgate, Medical, Grupo São José, RN Saúde. Do número total, 2.844 profissionais trabalhavam em regime de período parcial.

# Admissões e demissões

[GRI 401-1]

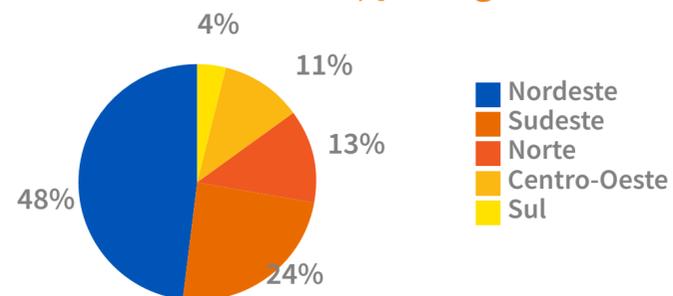
Ao longo do ano, entre contratações estratégicas para o cenário de combate à Covid-19 e incorporação dos colaboradores das empresas adquiridas, a Companhia adicionou 19.024 pessoas ao seu quadro funcional, quantidade 12,3% superior à registrada em 2020.

No mesmo período, foram demitidos 6.735 funcionários. As regiões com maior número de colaboradores admitidos foram Nordeste (9,2 mil) e Sudeste (4,5 mil), mercados com forte capilaridade do Sistema Hapvida, além do incremento resultante da integração do quadro funcional do Grupo São Francisco.

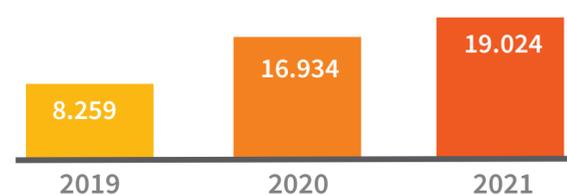
As demissões mostraram maior rotatividade nas regiões Nordeste (50%) e Norte (21%). O turnover do Hapvida no período foi de 3,59%.

Ciente da importância e da sensibilidade que o momento exige, o Hapvida busca desenvolver seus líderes para que tenham habilidades para conduzir o processo de demissão de colaboradores. Por isso, a Companhia criou o Haplíder, programa que treina gestores para exercer essa função da forma mais ética e alinhada às melhores práticas de gestão de pessoas estabelecidas pelo mercado.

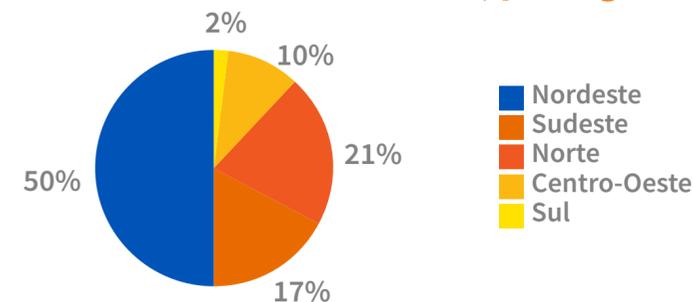
Percentual de admissões, por região



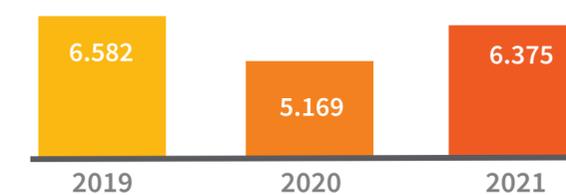
Número de admissões



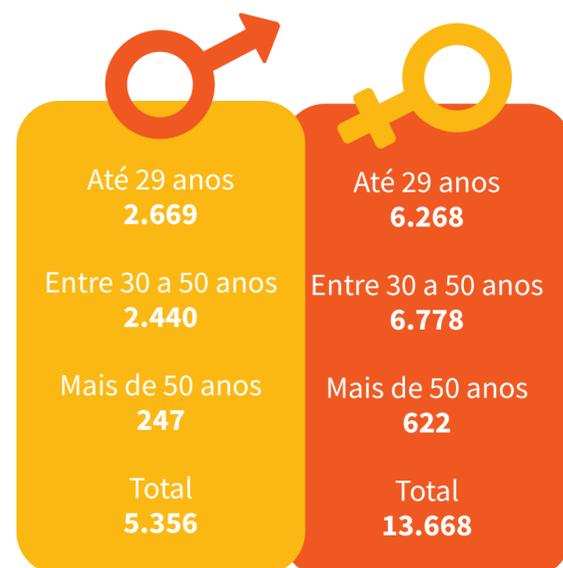
Percentual de demissões, por região



Número de demissões



Admissões, por faixa etária



Demissões, por faixa etária



Turnover geral



Turnover voluntário





### Práticas para maior assertividade na seleção de talentos

1. Alinhamento dos valores e cultura da empresa nos processos seletivos
2. Aperfeiçoamento e padronização da divulgação de vagas em redes sociais e mídias locais
3. Avaliação e acompanhamento do colaborador no período de experiência
4. Desenvolvimento de metodologia para avaliar o perfil comportamental dos profissionais da linha de frente da operação
5. Aplicação da ferramenta DISC para cargos de gestão (gerentes, diretores e superintendentes)
6. Aplicação de testes para avaliação de ética e *compliance* de gerentes, diretores e superintendentes
7. Padronização das estruturas de recrutamento e seleção nas unidades

### Programa de sucessores

Por meio do projeto Evoluir, o Hapvida desenvolveu um processo de identificação e desenvolvimento de pessoas com potencial para assumir posições estratégicas e de liderança dentro da organização. A nova política de sucessão está em processo de validação e, com ela, a Companhia busca estabelecer uma trajetória clara de carreira para seus colaboradores. Para o Sistema, é fundamental que possíveis líderes apresentem as seguintes características:

- Aumentar a efetividade e elevar a capacidade da Diretoria para seus desafios atuais e futuros.
- Multiplicar e consolidar a cultura desejada.
- Apresentar interesse em crescimento profissional, objetivando posições futuras na estrutura.

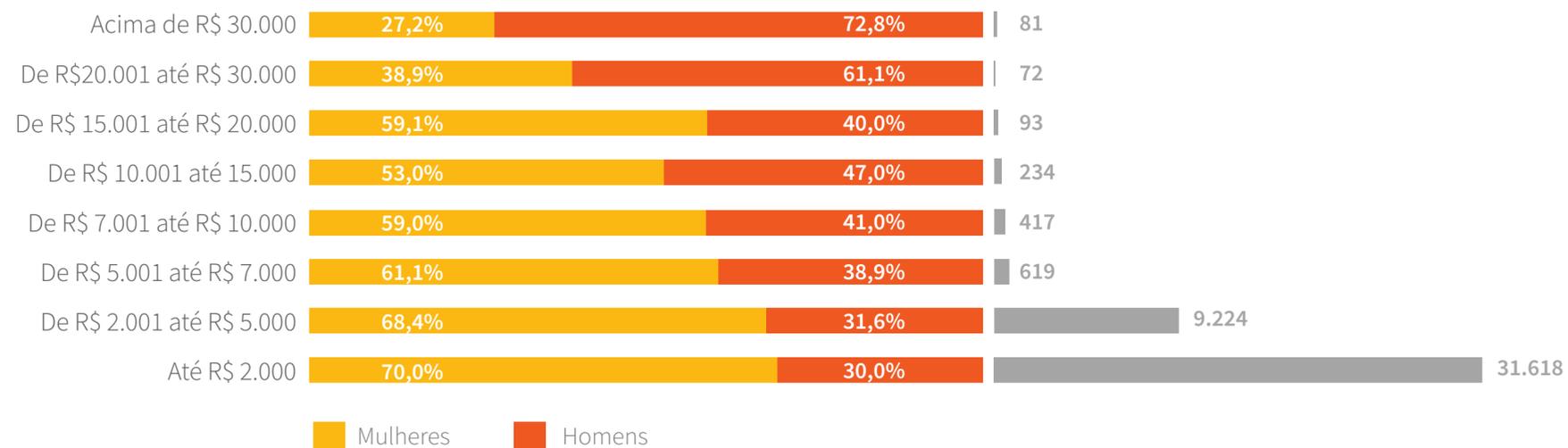
A fim de trazer mais inovação, diversidade, transparência e padronização ao processo de contratação, em 2021, o Hapvida implementou uma plataforma digital, com um novo fluxo de seleção interna dos profissionais do Sistema. Por meio dela, todos os colaboradores podem encontrar as oportunidades de crescimento dentro da Companhia.



## Remuneração e benefícios

[GRI 401-2]

Em 2021, a Companhia analisou a estrutura de cargos, funções e salários dos colaboradores, de acordo com a realidade organizacional e em comparação com o mercado da Saúde. Internamente, o Hapvida tem uma população funcional predominantemente feminina. No entanto, a representatividade desse gênero é menor, conforme se analisa as faixas salariais mais altas (veja gráfico abaixo). Ações de Diversidade e Inclusão da Companhia consideram esse cenário no planejamento de diretrizes e práticas inclusivas futuras.



Mulheres Homens



R\$2.270,32



R\$1.922,58

Diferença média registrada entre homens e mulheres:  
-15,32%





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 da Covid-19, a Companhia manteve o portfólio dos benefícios oferecidos em 2020. Exemplos desse movimento são o Nossa Gente e o *Gympass*. Lançado no primeiro ano da pandemia, 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.

A Companhia adotou, em 2021, uma série de ações para aperfeiçoar, ainda mais, os benefícios oferecidos a seus

colaboradores: reestruturou a área responsável, definiu de forma clara e transparente as políticas de benefícios, realizou ajustes no sistema, alterou fornecedores de serviços para melhor atendimento e incluiu do seguro de vida para todo o quadro funcional do Sistema Hapvida. Confira a lista completa de benefícios da Companhia:

- Assistência médica
- Assistência odontológica
- Auxílio-Creche
- Auxílio-funeral
- Auxílio por filho especial
- Convênio com academias
- Remuneração variável
- Seguro de Vida em grupo
- Vale-refeição
- Vale-alimentação
- Vale-Transporte

# Treinamento e desenvolvimento

[GRI 404-1]

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 2021, ainda em decorrência da pandemia e de seus desdobramentos, a programação de capacitações foi impactada. Ao longo do ano, 345 mil horas<sup>4</sup> de treinamentos foram destinadas aos colaboradores do Sistema, uma média de 8,7 horas por profissional — 6,7 horas para homens e 9,6 para mulheres. No período, foram investidos R\$ 929,8 mil<sup>5</sup> nessas atividades.

Entre os treinamentos obrigatórios, estão incluídas as horas de integração e de normas regulamentadoras e de função. Já as não obrigatórias, abordam temas como diversidade e cultura organizacional. Os membros do Conselho de Administração da Companhia também participaram de treinamentos não obrigatórios ao longo de 2021, totalizando 81 horas de capacitação em Diversidade & Inclusão.

## Número médio de horas de treinamento, por categoria funcional e gênero\*



\*Para o cálculo das médias não foram considerados os treinamentos médicos (2.708 horas).

## Número médio de horas de treinamento por colaborador\*



\*Para o cálculo das médias não foram considerados os treinamentos médicos (2.708 horas).

Treinamentos	Total de horas
Obrigatórios + não obrigatórios	345.013
Obrigatórios	330.660
Não obrigatórios	14.353

\*No total, foram somadas as horas destinadas à enfermagem, apresentadas na página 68.

Diante da grande expansão do Sistema em 2021, a área responsável pelos treinamentos do Hapvida realizou um mapeamento individual de lideranças, com o objetivo de desenvolver as competências necessárias para o crescimento da Companhia. Foram, ao todo, 16 treinamentos presenciais e online com foco na promoção de habilidades e autoconhecimento de gestores e diretores.

Centrada ainda nas lideranças, a equipe de treinamentos iniciou um *team alignment*, no segundo semestre de 2021, que incluiu os módulos de Cultura Vivenciada pelo Exemplo, Liderança Inspiradora e Planejamento e Estratégia de Gestão. Assim, 305 colaboradores participaram de 1240 horas/aula, que envolveram os três módulos.

No processo de integração de funcionários, o Hapvida passou a incluir o Programa de Treinamento ASG, com o objetivo de disseminar a cultura da sustentabilidade também entre os novos colaboradores.

Em maio de 2021, a Companhia iniciou a Jornada do Estagiário, projeto que proporciona aprendizado e desenvolvimento profissional para estudantes universitários de todo o país. O programa, com duração de 24 meses, tem o objetivo de promover a capacitação técnica e comportamental, além de conectar estagiários do Brasil.

**No processo de integração de funcionários, o Hapvida passou a incluir o Programa de Treinamento ASG, com o objetivo de disseminar a cultura da sustentabilidade também entre os novos colaboradores.**

<sup>4</sup>Nesse resultado constam os dados das empresas adquiridas (Limeira a partir de julho de 2021 e grupo São José a partir de abril).

<sup>5</sup>No valor informado, não foram contabilizados os gastos com treinamentos executados internamente.

## Academia Evoluir

O Hapvida concluiu, em 2021, a formatação da Academia Evoluir, programa de formação corporativa do Sistema, que será lançado em 2022 e tem como foco a aprendizagem contínua, a gestão do conhecimento e a visão de futuro para a Companhia. Dentro da Academia, os colaboradores terão trilhas de aprendizagem técnica e comportamental, com treinamentos obrigatórios para os participantes, com o intuito de fortalecer a cultura organizacional e promover uma evolução coletiva do Sistema. Além das aulas obrigatórias, os colaboradores terão treinamentos opcionais de desenvolvimento pessoal e profissional.

## Treinamentos técnicos de enfermagem

Os treinamentos obrigatórios para o corpo funcional de Enfermagem do Hapvida são definidos pela Diretoria de Enfermagem e pelo Departamento de Práticas Assistenciais Corporativas, de acordo com as necessidades das unidades. As temáticas são priorizadas levando em consideração as necessidades de implantação das diretrizes das melhores práticas assistenciais, bem como dos protocolos para a segurança do paciente.

	Homens	Mulheres	Total
Horas treinadas	14.386	91.550	105.936

As unidades possuem recursos audiovisuais e manequins para treinamentos práticos. Semanalmente, os dados dos treinamentos são consolidados e informados aos gestores das unidades do Hapvida de todo o Brasil. O objetivo do monitoramento semanal é acompanhar, estimular e traçar estratégias junto aos consultores de práticas assistenciais para a entrega dos resultados esperados. Além disso, cada unidade conta com um time de multiplicadores, que passa por treinamentos mensais e é responsável por disseminar o conteúdo dos treinamentos aos demais colaboradores e também aos consultores.

Em 2021, o Hapvida iniciou a implantação da plataforma EAD para esse tipo de treinamento, o que permitiu divulgar mais conteúdo para as equipes que atuam nas unidades em todas as regiões do Brasil.

## Treinamentos para médicos

Em 2021, 645 médicos participaram de treinamentos presenciais ou por meio da plataforma *Ensigne Online*, disponibilizados pelo Hapvida. Além de temas técnicos, os treinamentos abordaram assuntos como inteligência emocional e diversidade. Ao todo, foram 14 temas que o Hapvida ofereceu a esses profissionais pela plataforma.

# Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho

[GRI 403-1; 403-3; 403-6; 403-9]

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 e se estendeu em 2021, anos marcados pelos desafios decorrentes da pandemia da 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. 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).

O SESMT também é responsável pela análise das situações que possam resultar em insalubridade ou periculosidade na rotina de trabalho. Para isso, o Serviço realiza visitas técnicas nas unidades do Sistema para avaliação qualitativa e quantitativa da possível exposição de agentes ou de condições que tragam riscos aos colaboradores. A partir daí, o SESMT elabora um Laudo Técnico das condições Ambientais de Trabalho, evidenciando ou não a condição insalubre ou de perigo. Os colaboradores podem denunciar situações diretamente ao SESMT, em casos de extrema urgência.

Em 2021, os sistemas de gestão de saúde foram unificados, permitindo que o SESMT tivesse uma visão global da Companhia, identificando, por meio dos indicadores, a necessidade de realização de ações de promoção de saúde e prevenção de acidentes.

Os profissionais de nível superior que integram o SESMT, como engenheiros, médicos e enfermeiros possuem, além da graduação, uma especialização que os habilita a exercer essas funções. Os demais colaboradores, como técnico de segurança e técnico em enfermagem do trabalho, possuem formação técnica, com nível médio de ensino.

## Cuidado e proteção na pandemia

Em 2021, o SESMT continuou atuando 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.

Na busca por reduzir a exposição e a sobrecarga dos colaboradores da linha de frente do combate à Covid-19, o Hapvida ampliou de forma significativa

seu quadro funcional no enfrentamento da pandemia. Ao todo, foram contratados 3.646 profissionais de apoio hospitalar, como enfermeiros, maqueiros e camareiros para vagas temporárias, para reforçar o atendimento aos pacientes. Ao mesmo tempo, o SESMT deu atenção especial à saúde mental e ao estado emocional dos colaboradores da área assistencial, diante do aumento significativo do número de pacientes internados nas enfermarias e nas unidades de terapia intensiva do Sistema.

Além disso, 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. Apesar de todos os esforços e cuidados, o Hapvida teve colaboradores diagnosticados com Covid-19 ao longo de 2021, sendo imediatamente afastados do trabalho para tratamento e acompanhamento pela equipe médica e de enfermagem. O Hapvida lamentou a perda de 33 colaboradores que vieram a óbito em decorrência da doença.

***Assim como acolher a seus beneficiários, resguardar e valorizar os colaboradores é uma prioridade para a Companhia.***



## Prevenção de acidentes

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.

Índices monitorados pelas CIPAs:

- 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

Em 2021, 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.

Indicadores de SST	2020	2021*
Número de dias perdidos – acidentes de trabalho com afastamento	2.974	955
Número de acidentes fatais (óbitos)	0	0
Acidentes relacionados ao trabalho, com afastamento, com comunicação obrigatória	206	184
Acidentes relacionados ao trabalho, sem afastamento, com comunicação obrigatória	456	494
Índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória**	-	0,02
Acidentes de trajeto	-	134

\* Os dados reportados consolidam as informações das unidades Ultra Som, Hapvida, São Francisco Rede Assistencial e São Francisco Resgate, as quais representam 98,5% das operações da Companhia.

\*\* Acidentes de trabalho de comunicação obrigatória = número de acidentes de comunicação obrigatória (com e sem afastamento) / número de horas trabalhadas

Os principais acidentes dentro do Hapvida são causados por materiais perfurocortantes ou biológicos. Para mitigação desses acidentes, o SESMT realiza *blitze* educativas nos postos de trabalho de todo o Sistema. Em relação a terceiros, foram registrados 24 acidentes típicos, que resultaram em 26 dias de afastamento. Como medida geral, o SESMT solicita um aviso prévio sobre a contratação de terceiros, para a solicitação de informações necessárias, bem como a entrega de equipamentos de proteção individual para as atribuições desempenhadas.



## Médicos e dentistas

Ao final de 2021, o Sistema Hapvida contava com o trabalho de milhares de médicos e dentistas parceiros em diferentes regiões do país. 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.



# Gestão **socioambiental**



## Engajamento de fornecedores

[GRI 102-9; 204-1]

O Hapvida acredita que exercer influência positiva sobre a cadeia de valor da Companhia é uma das formas de disseminar boas práticas de sustentabilidade. Assim, o Sistema busca aperfeiçoar continuamente a análise socioambiental de fornecedores e prestadores de serviços. No elo de suprimentos, ao final de 2021, essa cadeia era composta por 4.723 fornecedores, localizados em todas as regiões do Brasil.

Os fornecedores do Hapvida se dividem nos seguintes segmentos: Medicamentos, Materiais Hospitalares, Materiais de Escritório, Materiais de Limpeza, Materiais de Laboratório, Materiais de Manutenção, Equipamentos, Serviços Terceirizados Diversos, Obras, Nutrição, Equipamentos e Serviços de TI.

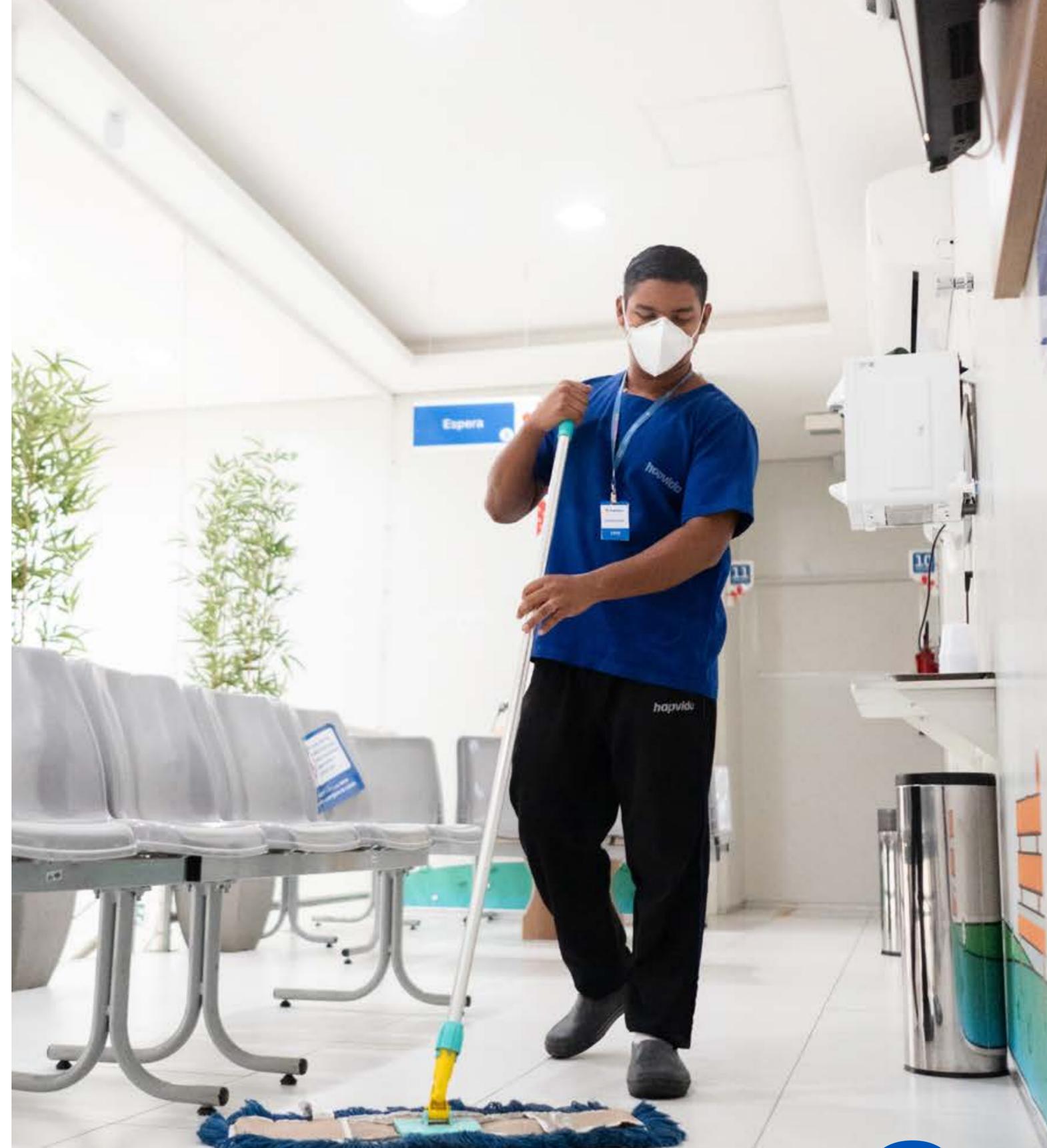
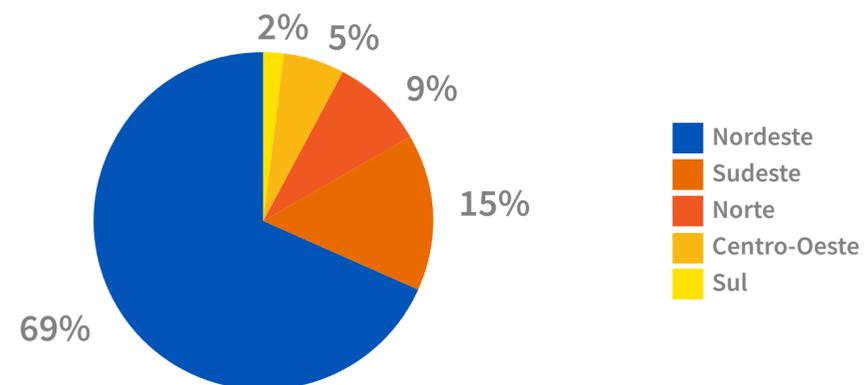
A gestão dos indicadores é feita através de reuniões de resultados com frequência periódica, que incluem o monitoramento da cadeia de valor. As reuniões são realizadas com os fornecedores para

alinhamento de qualidade dos produtos e serviços e também para avaliação das entregas — pontos considerados estratégicos para monitoramento dos indicadores.

Em 2021, 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 pela grave crise sanitária.

Para assegurar eficiência na logística e abastecimento de materiais hospitalares e de medicamentos, suprimentos de maior relevância para a operação do Sistema Hapvida, a área responsável pelas compras da Companhia direcionou cerca de R\$ 1,3 bilhão ao pagamento de fornecedores em 2021. Desse total, cerca de 69% foram destinados a contratos com empresas locais da região Nordeste, em estados onde está o maior volume de unidades operacionais do Sistema.

Percentuais de valores pagos, por região



## Relacionamento institucional

GRI 102-13]

Empenhado em manter conexões sociais sólidas, transparentes e cooperativas, o Hapvida estabelece estreito relacionamento com entidades, associações e movimentos sindicais e empresariais, além de 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 2021.

- 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 beneficiários<sup>6</sup>. A avaliação é realizada mês a mês. Ao longo do ano, a Companhia conseguiu manter-se entre as posições 36 e 42 (mínimo e máximo), ficando na posição 36 em dezembro de 2021. 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)<sup>7</sup>, 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 2021, a operadora respondia a 678 processos em fase de auto de infração — primeira fase do processo administrativo —, 666 em decisão de primeira instância (segunda fase) e 546 em decisão de segunda instância (definitiva). Dos processos administrativos

citados, 62,7% são referentes à cobertura assistencial, principal motivo de reclamação.

## 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 2021, a ANS divulgou o IDSS que tem como ano-base 2020.

Resultado geral do IDSS	
2018	0,759
2019	0,762
2020	0,759
2021	0,673

<sup>6</sup>Os resultados do índice são calculados com base na análise de uma amostra de 10.000 beneficiários da operadora.

<sup>7</sup>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.

## Responsabilidade Social

[GRI 103-1; 103-2; 103-3; 413-1]

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

### Projetos desenvolvidos com recursos próprios

Valor investido em 2021: R\$ 923.219,62

### 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 2021, 424 pessoas cadastradas no Sistema realizaram 1.679 viagens.

### Escolinha Sol

A Escolinha Sol é um projeto da ONG Solidariedade Operosidade e Liberdade (SOL), que oferece, desde 2006, educação integral para crianças em situação de vulnerabilidade social da Comunidade Caça e Pesca, de Fortaleza (CE). Atualmente, a instituição atende 143 crianças de 3 a 10 anos, da Educação Infantil e do Ensino Fundamental I.



### Fundação Ana Lima

Parceira do 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 seis anos. 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.

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 2021, os matriculados ativos nas atividades de educação 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.



### Projetos desenvolvidos com recursos incentivados

Valores aportados em 2021, para execução dos projetos em 2022: R\$ 578.197,28

Com os recursos direcionados a projetos sociais em 2020 (veja informações sobre os aportes no Relatório de Sustentabilidade de 2020), por meio de mecanismos de incentivo fiscal, foram desenvolvidos, ao longo de 2021, os seguintes projetos:

### Projetos em parceria com a 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 2021, assim como no ano anterior, a entidade adotou medidas sanitárias adequadas ao combate à pandemia, sob orientação da Organização Mundial de Saúde (OMS), e reconfigurou as ações dos projetos sociais para que tivessem continuidade de forma remota. Abaixo estão disritos três projetos da Estação da Luz que foram apoiados pelo Hapvida.

### 19º Mostra Brasileira de Teatro Transcendental - Lei de Incentivo à Cultura

Apoiada pelo Hapvida, a Mostra Brasileira de Teatro Transcendental é um evento cultural com fins solidários, realizado anualmente no Estado do Ceará. Com seis espetáculos realizados ao longo do ano, a edição de 2021 contou com um público de 6 mil espectadores, em 11 municípios cearenses. Ao todo, o espetáculo arrecadou 7,6 toneladas de alimentos, que beneficiou seis instituições do estado.

### Projeto Educação em Valores Humanos – Fundo da Criança e Adolescente

Executado na Escola Professor Clodomir Teófilo Girão, em Eusébio (CE), o Projeto Educação em Valores Humanos é desenvolvido desde 2004 pela Estação da Luz. Por meio dele, 247 crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade ou risco social, do Infantil III ao 9º ano, recebem ensino gratuito.

As aulas curriculares seguem as exigências do Ministério da Educação e contam com atividades de Educação de Valores Humanos (EVH), recreação e música. O projeto possui a Certificação de Entidades Benéficas de Assistência Social na área da educação, certificado concedido pelo Governo Federal.

### Vida & Esporte Ginástica Rítmica – Lei do Esporte

Realizada no município de Eusébio (CE), a iniciativa promove aulas de ginástica rítmica a 120 meninas, que participam do Projeto Educação em Valores.



## Hapvida + Saúde – Lei do Esporte

Executado pelo Instituto Chuí, em Franca (SP), o Hapvida + saúde promove desenvolvimento saudável e qualidade de vida, através da prática esportiva. Com aulas aeróbicas gratuitas e ao ar livre, realizadas três vezes na semana, em dois locais da cidade, o projeto é direcionado a adolescentes, adultos e idosos.

## Projeto Crianças de Várzea – Fundo da Criança e Adolescente

O projeto é uma iniciativa do Educandário Nossa Senhora do Rosário, de Recife (PE). Por meio de incentivos fiscais, empresas contribuem para a educação infantil integral de 73 crianças de três a cinco anos de idade e também para oficinas de flauta doce para adolescentes de 14 anos.

## Projetos em parceria com a Terra Incentivos

A Terra Incentivos gerencia uma série de projetos por meio de leis de incentivo fiscal, em Ribeirão Preto (SP) e região. A entidade é parceira de longa data da São Francisco, operadora integrada ao Sistema Hapvida em 2021, que manteve a política de financiamento dos projetos.

Assim, por meio da parceria com a Terra Incentivos, o Hapvida apoia casas e lares de idosos, projetos educacionais e de inclusão de deficientes visuais e de crianças em situação de vulnerabilidade social, além de manutenção de espaços culturais, como museus e teatros.

## Projeto OSESP Itinerante – Lei de Incentivo à Cultura

O projeto foi criado em 2008 no intuito de levar a música da Orquestra Sinfônica do Estado de São Paulo (Osesp), gratuitamente, para o interior paulista. Dedicando-se à missão de democratizar o acesso do grande público à música sinfônica de qualidade, este projeto alcançou grande repercussão. Com o apoio do Hapvida, em 2021, o Osesp Itinerante foi para as seguintes cidades do interior do estado:

- Ribeirão Preto: 403 participantes
- Franca: 195 participantes
- São José dos Campos: 222 participantes
- Piracicaba: 543 participantes
- Araraquara: 423 participantes
- Pirassununga: 320 participantes

## 38º Festival de Dança em Joinville – Lei de Incentivo à Cultura

O 38º Festival de Dança em Joinville, realizado de 05 a 16 de outubro de 2021, tivemos um evento único de maneira híbrida, com atividades presenciais e *on-line*, para garantir segurança aos participantes e espectadores. Foram 12 dias de muita dança, aprendizado e inovação, com competições, mostras de dança, *workshops*, cursos, palcos abertos e Feira da Sapatilha que contou com mais de 75 mil pessoas e muito mais. O Festival Digital teve o alcance de 215 mil pessoas.



## Ecoeficiência

[GRI 102-11; 103-1; 103-2; 103-3]

O respeito ao meio ambiente, assim como às pessoas, é um compromisso refletido nos objetivos do Hapvida para além dos aspectos econômicos.

Em 2021, 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. Além disso, o Hapvida assumiu compromissos públicos, como a inclusão dos hospitais de Fortaleza (CE) no Projeto Hospitais Verdes e Saudáveis.

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

### Gestão de resíduos

[GRI 306-3]

Ao longo de 2021, a Companhia buscou aprimorar a gestão dos resíduos das unidades hospitalares do Sistema, com destaque para o treinamento e a capacitação do uso do Sistema Nacional de Informações sobre a gestão dos Resíduos Sólidos e a inclusão de indicadores sobre o tema no selo de qualidade da Companhia, o Qualitotal.

Alinhado a esse propósito, o Hapvida criou um Grupo Tático e Comissões — compostas por uma equipe multidisciplinar com colaboradores responsáveis por gerir e determinar as ações de melhoria contínua dos hospitais — para a gestão desses resíduos.

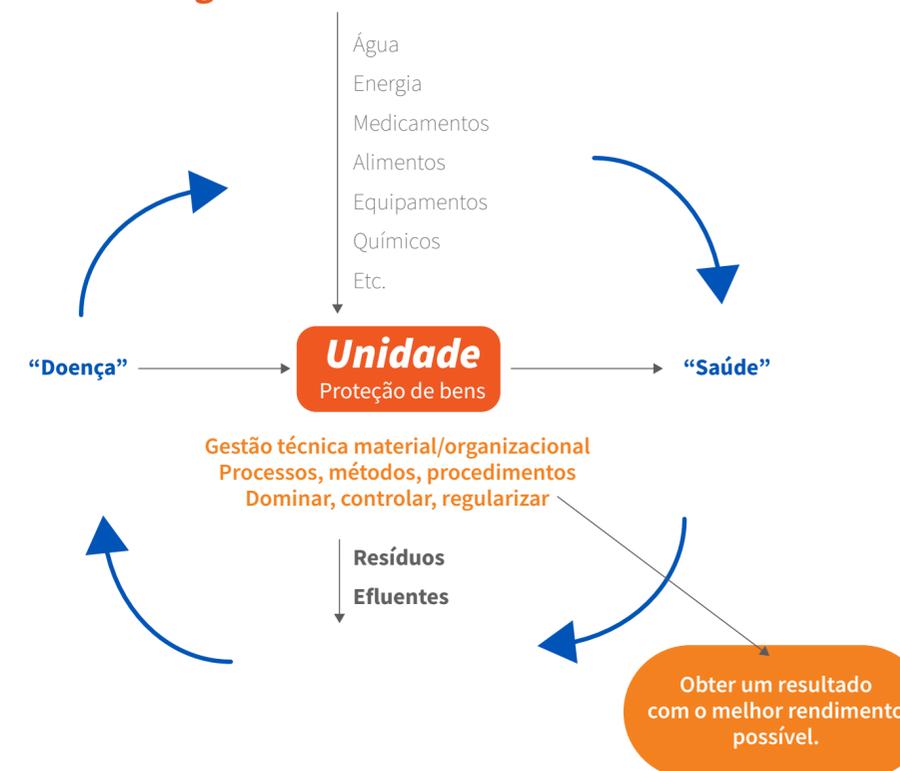
Somado a isso, a Companhia deu continuidade a práticas já estabelecidas: em cada unidade operacional do Hapvida, o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) é seguido tanto pelas equipes próprias quanto por prestadores de serviço contratados para a coleta e a destinação final dos materiais descartados.

Ao longo de 2021, a Companhia gerou cerca de 11,1 mil toneladas de resíduos. Desse total, 28% eram resíduos infectantes, destinados à incineração (externa), e 72%, resíduos comuns — enviados para aterros sanitários próximos às unidades.

Em relação ao reportado no ano anterior, foi registrado aumento de 14,4% no volume de resíduos, devido, especialmente, às unidades agregadas aos registros em função das aquisições — passando de 368 para 453 (Hapvida e adquiridas: Agemed, América, Medical, RN Saúde, São Francisco e Parauapebas).

**Em 2021, 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.**

### Bases da gestão ambiental



### Unidades administrativas

O Hapvida trabalhou, ao longo do ano, para a promoção da cultura de sustentabilidade por meio de projetos e ações ambientais, como a coleta seletiva com doação dos resíduos e a substituição dos copos plásticos por copos de fibra de coco. Em 2021, a Companhia comemorou o Dia do Consumo Consciente, com o intuito de promover boas práticas sobre coleta seletiva e o descarte correto dos resíduos. Assim, por meio do Programa Reciclando Atitudes, somente no último trimestre de 2021, a matriz da unidade administrativa da capital cearense coletou, aproximadamente, duas toneladas de resíduos recicláveis, que foram doados para uma associação de catadores da região.

## Reciclagem

Ao longo do ano, o Centro de Distribuição do Hapvida, de Fortaleza, reciclou 5,2 toneladas de materiais, entre ferro, plástico, papel branco e papelão.

## Água e energia

[GRI 302-1; 303-5]

Indispensável à realização das atividades em todas as unidades operacionais, o consumo de água e energia 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 2021, o monitoramento do consumo de água e energia foi aprimorado<sup>8</sup>, com a mensuração do consumo efetivo das unidades, mas 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 às unidades operacionais do Hapvida e às adquiridas RN Saúde e Parauapebas, que servirão de base para a comparabilidade de desempenho nos próximos anos.

Assim, o consumo total de energia ao longo de 2021, considerando eletricidade e combustíveis, foi de 434,3 mil GJ. Desse total, 97% corresponde à energia elétrica e 3% a combustíveis, dos quais 73% têm origem não renovável (diesel e gasolina).

### Consumo de combustíveis - 2021

Não renováveis		
Combustível	(litros)	GJ
Diesel	156.931,62	5.621,9
Gasolina	117.812,22	3.872,6
Renovável		
Etanol	168.279,9	3.590,9

### Consumo de eletricidade – 2021

Adquirida da concessionária Geração distribuída Mercado livre		
Combustível	(KWh)	GJ
Energia elétrica concessionária	108.889.103,31	392.000,8

Energia elétrica adquirida no mercado livre	Unidades	MWh	GJ
Geração distribuída	21	1.229,6	4.426,6
Mercado livre	4	6.885,3	24.787,1

Em relação à água, o consumo registrado nas unidades hospitalares foi de 376,3 ML. Todo esse volume foi fornecido por companhias locais de abastecimento.

Em 2021, o Sistema Hapvida iniciou um processo para aprimorar a gestão do consumo de água em suas unidades hospitalares, por meio de uma ferramenta que controla, sistematiza e associa o consumo registrado nos hidrômetros com as faturas pagas pela Companhia. Assim, o Sistema busca se adequar, cada vez mais, às melhores práticas de gestão para o consumo de água em suas unidades.

É importante ressaltar que o modelo de negócios adotado pela Companhia, com a aquisição constante de novas empresas e expansão da sua atuação para todas as Regiões do país, torna a integração de processos de gestão das adquiridas um grande desafio.

<sup>8</sup>Ao elaborar o Relatório de 2020, detectamos um desvio de dados referente ao ano de 2019, que indicam o valor reportado naquele ano como superestimado. Em decorrência, trabalhamos ao longo de 2021 na melhoria dos processos de mensuração e registro, além de submeter os indicadores reportados à verificação externa independente, a fim de assegurar rastreabilidade e comparabilidade das informações, que se refletirão na melhoria contínua de nosso reporte.

## 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 2021.

### Honraria ADVB

A Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil concedeu o título de **Personalidade de Vendas do Ano de 2021** ao vice-presidente comercial e de relacionamento do Sistema Hapvida, Candido Júnior.

### Marcas que eu Gosto - Plano de Saúde

Em 2021, o Hapvida foi considerado **a marca preferida dos pernambucanos na categoria plano de saúde pela oitava vez consecutiva**. Pesquisa realizada pelo jornal Folha de Pernambuco.

### Marcas que eu Gosto - Hospital Particular

Pelo 2º ano consecutivo, o Hospital Ilha do Leite foi **o hospital preferido dos Pernambucanos em 2021**.

### 100 Mais Influentes da Saúde da Década

Jorge Pinheiro, presidente da Companhia, recebeu o prêmio **“100 Mais Influentes da Saúde”** — edição especial da década.

### Mais admirados - Área Financeira

O vice-presidente de Finanças e Relações com Investidores, Maurício Teixeira, foi eleito **entre os 10 executivos mais admirados da área Financeira**.

### Prêmio Health-IT

O diretor de TI, David Zanotelli, conquistou o Prêmio Health-IT 2021, na categoria **Profissional Destaque de Tecnologia da Saúde**.

### CONAREC 2021

Jaqueline Sena, diretora executiva de Odontologia, recebeu o 8º Prêmio CONAREC, na categoria de **melhor profissional do setor de Relacionamento do Brasil**, na categoria Saúde.

### Grupo Gestão RH

Jorge Pinheiro, presidente do Hapvida, e a vice-presidente de Governança, Gente e Sustentabilidade, Majô Campos, ficaram entre **os 10 executivos mais admirados do Brasil e da América Latina de 2021**, conquistando as premiações “CEOs 10+” e “RHs 10+”.

### Institutional Investor

O Hapvida recebeu várias premiações da **Institutional Investor**, que é o mais respeitado ranking do mercado de capitais do mundo. Anualmente, a *Institutional Investor* classifica os melhores executivos e programas de Relações com Investidores (RI), com votação realizada integralmente pelos analistas de *research (sell side)* e investidores (*buy side*). **A Companhia foi premiada em primeiro lugar em mais de quatro categorias**.

### Prêmio Recall das Marcas

**1º lugar na categoria plano de saúde pelo sétimo ano consecutivo** em Pesquisa realizada pelo Jornal do Commercio, de Pernambuco, em 2021.

### Excelência da Saúde 2021

A instituição foi indicada por pesquisa de mercado, case de sucesso e pelo conselho editorial das publicações do Grupo Mídia e foi **uma das ganhadoras do prêmio Excelência da Saúde 2021**, na categoria Grupo Empresarial.

### TOP NATAL

Na premiação promovida pela Tribuna do Norte, o Hapvida ficou em **1º lugar no segmento Plano de Saúde**, com 55% dos votos.

# Sobre o relatório



## Perfil do reporte

[GRI 102-1; 102-45; 102-50; 102-48; 102-49; 102-53; 102-54; 102-56]

Esta edição do Relatório de Sustentabilidade busca oferecer, aos diferentes *stakeholders* do Sistema Hapvida, informações relevantes sobre a atuação da Companhia, incluindo modelo de negócio, estratégia competitiva, estrutura de governança e práticas corporativas. Adicionalmente, apresenta dados sobre nosso desempenho financeiro, ambiental e social — relativos ao período compreendido entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2021.

Assim, as informações aqui reportadas se referem ao Sistema Hapvida, com sede em Fortaleza (CE), e às subsidiárias que integraram a maior parte de seu faturamento no período — em conformidade com o Relatório de Administração e Demonstrações Financeiras 2021, publicado em março de 2022.

Orientado pelas diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI), contempladas no escopo “Essencial”, conforme atestou a verificação externa independente, realizada pela BVQI do Brasil Sociedade Certificadora. **Clique aqui e acesse a Carta de Asseguração Emitida pelos auditores.**

### Publicação e contato

Os Relatórios de Sustentabilidade do Hapvida publicados com periodicidade anual no *website* da Companhia. A última edição, referente a 2020, foi divulgada em maio de 2021 e segue acessível — como as de anos anteriores.

A área de Relações com Investidores, por meio da Gerência de Sustentabilidade, é responsável por coordenar o processo, bem como por repercutir, junto aos *stakeholders*, sobre seu conteúdo. Dessa forma, considerações sobre a publicação podem ser enviadas ao e-mail [sustentabilidade@hapvida.com.br](mailto:sustentabilidade@hapvida.com.br).

## Engajamento de *stakeholders*

[GRI 102-40; 102-42; 102-43; 102-44; 102-46; 102-47; 102-49; 413-1; 413-2]

Os temas e aspectos destacados neste Relatório têm como base a visão estratégica ASG da Companhia, consolidada ao longo de 2021 (saiba mais na página 22), bem como o contexto de sustentabilidade inerente ao segmento de atuação e ao cenário das regiões onde o Sistema Hapvida está inserido. Para garantir que além dos objetivos da Companhia fossem contemplados no reporte, esta edição também considera o resultado do processo de engajamento desenvolvido no início de 2021 — e aplicado no Relatório 2020 — do qual participaram 60 pessoas, entre colaboradores, investidores, fornecedores, médicos, dentistas, pacientes, comunidade e instituições financeiras.

Em complemento, foi atualizado 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), *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).



## Temas materiais

[GRI 102-44, 102-46, 102-47, 103-1]

Combinada à visão dos *stakeholders* e ao estudo dos *frameworks* de reporte, este Relatório apresenta aspectos de sustentabilidade considerados prioritários pelo Sistema Hapvida, dado o cenário interno e externo. Externamente, guia essa análise a Agenda 2030 do Desenvolvimento Sustentável, proposta pela Organização das Nações Unidas (ONU). Já na esfera interna, a Companhia elencou prioridades em com base em sua estratégia ASG.

Assim, ratificando a materialidade consolidada em anos anteriores, foram definidos, para este ciclo, seis eixos fundamentais e 16 aspectos materiais relacionados. Nesse sentido, cabe destacar que a pandemia da Covid-19 continuou impactando parte dos temas reportados e, por isso, a publicação seguiu, como em 2020, aprofundando o relato sobre o enfrentamento da crise sanitária no Brasil — a partir da perspectiva operacional, financeira e de responsabilidade social, especialmente. Em 2022, com a combinação de negócios entre o Sistema Hapvida e o Grupo NotreDame Intermédica (GNDI), a Companhia realizará um novo estudo de materialidade com nova consulta aos *stakeholders*.

O quadro a seguir sistematiza os tópicos considerados materiais para o Relatório de Sustentabilidade 2021 do Hapvida, apresentando tópicos, aspectos materiais e indicadores (disclosures GRI) reportados. A última coluna da tabela demonstra a intersecção entre os temas materiais, os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) e suas respectivas metas (quando aplicável).

EIXOS	ASPECTOS MATERIAIS	DISCLOSURE GRI	ODS E METAS DA AGENDA 2030 RELACIONADOS
<b>Ética e integridade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparência</li> <li>• Combate à corrupção</li> <li>• Defesa e promoção dos direitos humanos</li> </ul>	205-2; 205-3; 419-1; 406-1	<b>ODS 8</b> – 8.7 <b>ODS 12</b> – Metas 12.6 <b>ODS 16</b> – Metas 16.5; 16.6; 16.10 e 16.b. 
<b>Cuidado com os colaboradores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saúde e segurança das equipes.</li> <li>• Promoção da diversidade e da igualdade no ambiente de trabalho</li> <li>• Oportunidades de desenvolvimento profissional – treinamento e educação</li> </ul>	403-1; 403-9; 405-1; 404-1	<b>ODS 8</b> – Meta 8.8 <b>ODS 4</b> – Metas 4.3; 4.5 <b>ODS 5</b> – Metas 5.1; 5.5 <b>ODS 10</b> – Metas 10.2; 10.3 
<b>Relacionamento com clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acesso aos serviços de saúde</li> <li>• Satisfação dos beneficiários</li> <li>• Qualidade dos serviços prestados</li> </ul>	103-1; 103-2; 103-3	<b>ODS 3</b> – Meta 3.8 
<b>Gestão ambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resíduos</li> <li>• Água</li> <li>• Energia</li> <li>• Emissões</li> </ul>	306-3; 306-4; 306-5 303-5; 302-1; 305-1; 305-2; 305-3	<b>ODS 12</b> – Metas 12.2; 12.4; 12.5 <b>ODS 6</b> <b>ODS 7</b> <b>ODS 11</b> – Meta 11.6 <b>ODS 13</b> – 13.2; 13.3 
<b>Desempenho operacional e econômico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor gerado e compartilhado com a sociedade</li> <li>• Práticas para inovação</li> </ul>	201-1; 103-1; 103-2; 103-3	<b>ODS 8</b> – Meta 8.2 <b>ODS 9</b> – 9.5 
<b>Contribuição ao desenvolvimento local</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoio às comunidades locais</li> </ul>	413-1;	<b>ODS 11</b> – Meta 11.3 <b>ODS 12</b> – Meta 12.8 <b>ODS 17</b> – 17.17 

## Sumário GRI

[GRI 102-55]

### GRI 102: Temas gerais

GRI STANDARD	DISCLOSURE	DESCRIÇÃO	PÁGINA	JUSTIFICATIVA
<b>Perfil Organizacional</b>				
	<b>102-1</b>	Nome da organização	04, 07 e 11	
	<b>102-2</b>	Atividades, marcas, produtos e serviços	07, 12 e 17	
	<b>102-3</b>	Localização da sede	07 e 82	
	<b>102-4</b>	Localização das operações	07	
	<b>102-5</b>	Propriedade e natureza jurídica	07	
	<b>102-6</b>	Mercados atendidos	07 e 17	
	<b>102-7</b>	Porte da organização	07	
	<b>102-8</b>	Informações sobre funcionários e outros trabalhadores	62	
	<b>102-9</b>	Cadeia de fornecedores	73	
	<b>102-10</b>	Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	17	A Companhia está estruturando suas políticas e práticas ambientais, de modo que ainda não responde diretamente a esse disclosure.
	<b>102-11</b>	Adoção da abordagem ou princípio da precaução	78	
	<b>102-12</b>	Iniciativas externas	23	
	<b>102-13</b>	Participação em associações	74	

## Sumário GRI

[GRI 102-55]

GRI STANDARD	DISCLOSURE	DESCRIÇÃO	PÁGINA	JUSTIFICATIVA
<b>Estratégia</b>				
GRI 102: Temas gerais	102-14	Declaração do executivo com o maior poder de decisão na organização	04	
	102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	30	
<b>Ética e Integridade</b>				
GRI 102: Temas gerais	102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	20	
	102-17	Mecanismos de aconselhamento	27	
<b>Governança</b>				
GRI 102: Temas gerais	102-18	Estrutura de governança	25	
<b>Engajamento dos Stakeholders</b>				
GRI 102: Temas gerais	102-40	Lista dos grupos de <i>stakeholders</i>	82	
	102-41	Funcionários cobertos por acordos de negociação coletiva	62	
	102-42	Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	82	
	102-43	Abordagem para engajar os <i>stakeholders</i>	82	

## Sumário GRI

[GRI 102-55]

### GRI 102: Temas gerais

GRI STANDARD	DISCLOSURE	DESCRIÇÃO	PÁGINA	JUSTIFICATIVA
<b>Práticas de reporte</b>				
	<b>102-44</b>	Temas e preocupações levantados pelos <i>stakeholders</i>	83	
	<b>102-45</b>	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras	82	
	<b>102-46</b>	Definição do conteúdo e limites dos temas materiais	83	
	<b>102-47</b>	Lista dos temas materiais	83	
	<b>102-48</b>	Reformulações de informações	82	Em decorrência das aquisições realizadas no período do relatório, não foi possível apresentar a evolução histórica de alguns indicadores. Sempre que possível, as unidades operacionais abrangidas nos dados foram identificadas.
	<b>102-49</b>	Mudanças no reporte	82	
	<b>102-50</b>	Período coberto pelo relatório	82	
	<b>102-51</b>	Data do relatório mais recente	82	
	<b>102-52</b>	Ciclo de reporte	82	O relatório é publicado anualmente.
	<b>102-53</b>	Contato para dúvidas sobre o relatório	82	
	<b>102-54</b>	Premissas de relato em acordo com os Standards GRI	82	
	<b>102-55</b>	Sumário de conteúdo da GRI	84	
	<b>102-56</b>	Verificação externa	82	

## Sumário GRI

[GRI 102-55]

GRI STANDARD	DISCLOSURE	DESCRIÇÃO	PÁGINA	JUSTIFICATIVA
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>				
GRI 102: Temas gerais	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	38, 45, 58, 60, 75, 78 e 83	
	103-2	Gestão sobre o tema material	38, 45, 58, 60, 75 e 78	
	103-3	Evolução da gestão	38, 45, 60, 75 e 78	
<b>GRI 201: Desempenho Econômico 2016</b>				
GRI 102: Temas gerais	201-1	Valor econômico gerado e distribuído	41	Informações completas podem ser encontradas nas nossas Demonstrações Financeiras.
<b>GRI 204: Práticas de Compra 2016</b>				
GRI 102: Temas gerais	204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	73	A Companhia adota como métrica para definição de “local” as regiões em que possui unidades operacionais.
<b>GRI 205: Combate à Corrupção 2016</b>				
GRI 102: Temas gerais	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	27	
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	27	
<b>GRI 302: Energia 2016</b>				
GRI 102: Temas gerais	302-1	Consumo de energia dentro da organização	79	
<b>GRI 303: Água e Efluentes 2018</b>				
GRI 102: Temas gerais	303-5	Consumo de água	79	

## Sumário GRI

[GRI 102-55]

GRI STANDARD	DISCLOSURE	DESCRIÇÃO	PÁGINA	JUSTIFICATIVA
<b>GRI 303: Água e Efluentes 2018</b>				
GRI 102: Temas gerais	305-1	Emissões diretas de Gases do Efeito Estufa (GEE) (Escopo 1)	-	A Companhia não mensurou as suas emissões no ciclo de 2021.
	305-2	Emissões indiretas de Gases do Efeito Estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)	-	A Companhia não mensurou as suas emissões no ciclo de 2021.
	305-3	Outras emissões indiretas de Gases do Efeito Estufa (GEE) (Escopo 3)	-	A Companhia não mensurou as suas emissões no ciclo de 2021.
<b>GRI 306: Resíduos 2020</b>				
GRI 102: Temas gerais	306-3	Resíduos gerados	78	
<b>GRI 401: Emprego 2016</b>				
GRI 102: Temas gerais	401-1	Novas contratações e rotatividade de funcionários	63	
	401-2	Benefícios oferecidos a empregados	65	
<b>GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018</b>				
GRI 102: Temas gerais	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	69	Parcial. A Companhia não apresenta todos os dados solicitados pela GRI.
	403-3	Serviços de saúde do trabalho	69	
	403-6	Promoção da saúde do trabalhador	69	
	403-9	Acidentes de trabalho	69	

## Sumário GRI

[GRI 102-55]

GRI STANDARD	DISCLOSURE	DESCRIÇÃO	PÁGINA	JUSTIFICATIVA
<b>GRI 404: Capacitação e Educação 2016</b>				
GRI 102: Temas gerais	404-1	Número médio de horas de treinamento por funcionários	67	
<b>GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016</b>				
GRI 102: Temas gerais	406-1	Diversidade dos órgãos de governança e dos funcionários	27	
<b>GRI 406: Não Discriminação 2016</b>				
GRI 102: Temas gerais	405-1	Casos de discriminação e medidas corretivas adotadas	58 e 62	
<b>GRI 413: Comunidades Locais 2016</b>				
GRI 102: Temas gerais	413-1	Operações com programas de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	75	Parcial. A Companhia não apresenta todos os dados solicitados pela GRI.
<b>GRI 418: Privacidade do Cliente 2016</b>				
GRI 102: Temas gerais	418-1	Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	32	
<b>GRI 419: Conformidade Socioeconômica 2016</b>				
GRI 102: Temas gerais	419-1	Não conformidade com leis e regulamentos na área socioeconômica	74	Parcial. A Companhia não apresenta todos os dados solicitados pela GRI.

## Anexo 01

### Reuniões do Conselho de Administração e dos Comitês

#### Reuniões do Conselho de Administração em 2021

Conselho Hapvida					
Membros	Mês	Data	Reunião Ordinária	Reunião Extraordinária	Observações
Jorge Pinheiro	Janeiro	29/01/21	16 presentes	Não realizada	
Candido Jr.	Fevereiro	23/02/21	16 presentes	Não realizada	
Candido Pinheiro	Março	18/02/21	16 presentes	Não realizada	Wilson Carnevalli deixou de fazer parte do Conselho Hapvida
Geraldo Luciano	Abril	27/04/21	15 presentes	Não realizada	
Igor Lima	Maio	14/05/21	15 presentes	Não realizada	Gustavo Barros deixou de fazer parte do Conselho Hapvida Jaqueline Sena começou fazer parte do Conselho Hapvida
Marcio Utsch	Junho	23/06/21	15 presentes	Não realizada	
Licio Cintra	Julho	28/07/21	15 presentes	Não realizada	Barna Eross deixou de fazer parte do Conselho Hapvida Fábio Selhorst começou fazer parte do Conselho Hapvida
Rafael Sobral	Agosto	13/08/21	15 presentes	Não realizada	Kléber Linhares começou fazer parte do Conselho Hapvida
Mauricio Teixeira	Setembro	22/09/21   23/09/21	16 presentes	16 presentes	
Alain Benvenuti	Outubro	29/10/21   27/10/21	16 presentes	16 presentes	
André Melo	Novembro	19/11/21   11/10/21	16 presentes	16 presentes	
Majô Campos		19/11/21   24/11/21	16 presentes	9 presentes / 7 faltas	
Heral Silva	Dezembro	22/12/21   12/07/21	16 presentes	16 presentes	
Kléber Linhares					
Fábio Selhorst					
Jaqueline Sena					

**Reuniões**  
Ordinária: 12  
Extraordinária: 6

**Presenças/Faltas**  
Ordinária: 187/0  
Extraordinária: 73/7

\*Na reunião Extraordinária de novembro, não estavam presentes Fábio Selhorst, Kléber Linhares, Jaqueline Sena, Heraldo Silva, Majô Campos, Alain Benvenuti e Maurício Teixeira.

#### Reuniões do Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance em 2021

Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Membros	Ordinária											
Alencar Rodrigues	●											
Wilson Carnevalli	●	●	●	●								
João Alberto Silva	●	●	●	●	●							
Maria Paula Aranha	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Wagner Mardegan				●	●	●	●	●	●	●	●	●
Geraldo Luciano					●	●	●	●	●	●	●	●
Marcio Utsch						●	●	●	●	●	●	●

**Reuniões**  
Ordinária: 12  
Extraordinária: 0

**Presenças/Faltas**  
Ordinária: 52/1  
Extraordinária: 0/0

● Presença  
● Falta

### Reuniões do Comitê de Finanças e Mercado de Capitais em 2021

Comitê de Finanças e Mercado de Capitais	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Membros	Ordinária											
Bruno Cals	●	●										
Maurício Teixeira	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Geraldo Luciano	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Luiz Renato Novais	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Candido Junior											●	●

Reuniões  
Ordinária: 12  
Extraordinária: 0

Presenças/Faltas  
Ordinária: 38/2  
Extraordinária: 0/0

● Presença  
● Falta

### Reuniões do Comitê de Fusões e Aquisições em 2021

Comitê de Fusões e Aquisições	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Membros	Ordinária	Ordinária/Extraordinária	Ordinária/Extraordinária	Ordinária/Extraordinária	Ordinária	Ordinária	Ordinária	Ordinária	Ordinária/Extraordinária			
Gustavo Barros		●	●	●								
Lício Cintra		●	●	●	●	●	●	●	●			
Geraldo Luciano		●	●	●	●	●	●	●	●			
Candido Junior		●	●	●	●	●	●	●	●			
Jorge Pinheiro		●	●	●	●	●	●	●	●			
Maurício Teixeira		●	●	●	●	●	●	●	●			

Reuniões  
Ordinária: 7  
Extraordinária: 3

Presenças/Faltas  
Ordinária: 38/0  
Extraordinária: 17/0

● Presença  
● Falta

### Reuniões do Comitê de Governança, Gente e Sustentabilidade em 2021

Comitê de Governança, Gente e Sustentabilidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Membros	Ordinária	Ordinária	Ordinária	Ordinária/Extraordinária	Ordinária	Ordinária	Ordinária	Ordinária	Ordinária		Ordinária	Ordinária
Wilson Carnevalli	●	●	●	●								
Rafael Portela	●	●	●	●								
Marcio Utsch	●	●	●	●								
Majô Campos	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●
Lício Cintra			●	●	●	●	●	●	●		●	●
Candido Pinheiro				●	●	●	●	●	●		●	●
Candido Junior						●	●	●	●		●	●
Jorge Pinheiro						●	●	●	●		●	●
Fábio Selhorst								●	●		●	●

Reuniões  
Ordinária: 11  
Extraordinária: 1

Presenças/Faltas  
Ordinária: 61/0  
Extraordinária: 3/2

● Presença  
● Falta

## Reuniões do Comitê de Inovação, Transformação e Excelência Operacional em 2021

Comitê de Inovação, Transformação e Excelência Operacional	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Membros	Ordinária	Ordinária	Ordinária	Ordinária		Ordinária	Ordinária	Ordinária	Ordinária		Ordinária	Ordinária
Evandro Temperini	●	●	●	●								
Ney Paranaguá	●	●	●	●		●	●	●	●		●	●
Barna Eross	●	●	●	●		●	●	●	●		●	●
Gustavo Barros	●	●	●	●		●	●	●	●		●	●
Candido Pinheiro	●	●	●	●		●	●	●	●		●	●
Candido Junior	●	●	●	●		●	●	●	●		●	●
Jorge Pinheiro	●	●	●	●		●	●	●	●		●	●
Alain Benvenuti											●	●
Jaqueline Sena											●	●
Kleber Linhares											●	●

### Reuniões

Ordinária: 10

Extraordinária: 0

### Presenças/Faltas

Ordinária: 66/0

Extraordinária: 0/0

● Presença

● Falta

## Reuniões do Comitê de Inovação, Transformação e Excelência Operacional em 2021

Comitê de Qualidade Assistencial	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Membros						Ordinária	Ordinária	Ordinária	Ordinária/ Extraordinária	Ordinária	Ordinária	
Naiana Cunha						●	●	●	● ●	●	●	
Candido Pinheiro						●	●	●	● ●	●	●	
Candido Junior						●	●	●	● ●	●	●	
Jorge Pinheiro						●	●	●	● ●	●	●	
Anderson Nascimento						●	●	●	● ●	●	●	
Eduardo Rebouças						●	●	●	● ●	●	●	
Claudio Martins						●	●	●	● ●	●	●	
Frederick Alves						●	●	●	● ●	●	●	
Marcia Ferreira						●	●	●	● ●	●	●	
Maria Nogueira						●	●	●	● ●	●	●	
Marcio Utsch									●	●	●	
Alain Benvenuti											●	

### Reuniões

Ordinária: 6

Extraordinária: 1

### Presenças/Faltas

Ordinária: 60/3

Extraordinária: 11/1

● Presença

● Falta

## Reuniões do Comitê de Projetos Estratégicos em 2021

Comitê de Projetos Estratégicos	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Membros	Ordinária											
André Melo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Gustavo Barros	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Igor Lima	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Jorge Pinheiro	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Candido Junior	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Kléber Linhares						●	●	●	●	●	●	●

Reuniões  
 Ordinária: 12  
 Extraordinária: 0

Presenças/Faltas  
 Ordinária: 61/1  
 Extraordinária: 0/0

● Presença  
 ● Falta

## Reuniões do Comitê de Estratégia, Marketing e Imagem em 2021

Comitê de Estratégia, Marketing e Imagem	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Membros	Ordinária	Ordinária/ Extraordinária	Ordinária/ Extraordinária	Ordinária	Ordinária							
Marcio Utsch	●	●	●	●	●	●	●	● ●	● ●	●	●	
Gustavo Barros	●	●	●	●	●	●	●	● ●	● ●	●	●	
Lício Cintra	●	●	●	●	●	●	●	● ●	● ●	●	●	
Candido Junior	●	●	●	●	●	●	●	● ●	● ●	●	●	
Candido Pinheiro							●	● ●	● ●	●	●	
Jorge Pinheiro								● ●	● ●	●	●	

Reuniões  
 Ordinária: 11  
 Extraordinária: 2

Presenças/Faltas  
 Ordinária: 53/0  
 Extraordinária: 10/2

● Presença  
 ● Falta

## Reuniões do Comitê de Integrações em 2021

Comitê de Integrações	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Membros	Ordinária/ Extraordinária	Ordinária	Ordinária/ Extraordinária	Ordinária	Ordinária/ Extraordinária	Ordinária/ Extraordinária	Ordinária	Ordinária/ Extraordinária	Ordinária/ Extraordinária	Ordinária/ Extraordinária	Ordinária/ Extraordinária	Ordinária/ Extraordinária
Alessandro Micelli	● ●	●	● ● ●	●	● ●	● ●	●	● ●	● ●	● ●	● ●	● ●
Heraldo Silva	● ●	●	● ● ●	●	● ● ●	● ●	●	● ●	● ●	● ●	● ●	● ●
Candido Junior	● ●	●	● ● ●	●	● ● ●	● ●	●	● ●	● ●	● ●	● ●	● ●
Alain Benvenuti	● ●	●	● ● ●	●	● ● ●	● ●	●	● ●	● ●	● ●	● ●	● ●
Jorge Pinheiro	● ●	●	● ● ●	●	● ● ●	● ●	●	● ●	● ●	● ●	● ●	● ●
Igor Lima	● ●	●	● ● ●	●	● ● ●	● ●	●	● ●	● ●	● ●	● ●	● ●
Maurício Teixeira					●	● ●	●	● ●	● ●		● ●	● ●
André Melo											● ●	● ●

Reuniões  
 Ordinária: 12  
 Extraordinária: 11

Presenças/Faltas  
 Ordinária: 67/3  
 Extraordinária: 62/3

● Presença  
 ● Falta

## Anexo 02

### Ética / Discriminação [GRI 406-1]

	2019	2020	2021
Número de denúncias recebidas	11	18	13
Número de denúncias procedentes	6	13	7

### Perfil do quadro funcional [GRI 102-8; 405-1]

#### Número total de colaboradores

	2019	2020	2021
	22.225	35.503	39.504

#### Número de colaboradores, por gênero

	2019	2020	2021
Homens	6.838	10.383	12.569
Mulheres	15.557	25.120	26.935

#### Número de colaboradores, por faixa etária

	2019	2020	2021
Até 30 anos	8.896	13.055	15.807
Entre 30 e 50 anos	11.931	20.297	21.145
Mais de 50 anos	1.398	2.151	2.552

#### Percentual de colaboradores, por região

	2019	2020	2021
Nordeste	86%	53%	57%
Sudeste	0,3%	23%	24%
Norte	12%	13%	10%
Centro-Oeste	-	9%	7%
Sul	2%	2%	2%

#### Número de colaboradores, por categoria funcional

	Homens			Mulheres		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Diretoria	170	103	119	111	106	58
Gerência	170	200	190	512	399	280
Coordenação	160	228	288	348	460	542
Supervisão	108	177	179	211	426	292
Administrativo	1.207	1.833	2.171	1.597	3.338	3.226
Operacional	4.772	7.619	9.363	12.382	19.971	22.073
Estagiários	54	28	44	76	74	62
Menores aprendizes	197	195	215	320	346	402

## Admissões e demissões [GRI 401-1]

### Número total de admissões

2019	2020	2021
8.259	16.934	19.024

### Número de admissões, por gênero

	2019	2020	2021
Homens	5.616	4.949	5.356
Mulheres	2.643	11.445	13.668

### Número de admissões, por faixa etária

	2019	2020	2021
Até 30 anos	4.283	7.854	8.937
Entre 30 e 50 anos	3.819	8.160	9.218
Mais de 50 anos	157	380	869

### Número total de demissões

2019	2020	2021
6.582	5.169	6.375

### Número de demissões, por gênero

	2019	2020	2021
Homens	6.582	1.318	1.674
Mulheres	5.169	3.851	4.701

### Número de demissões, por faixa etária

	2019	2020	2021
Até 30 anos	2.953	2.266	2.787
Entre 30 e 50 anos	3.400	2.806	3.381
Mais de 50 anos	229	97	207

### Número total de horas de treinamento

2019	2020	2021
122,1 mil	142,1 mil	342,3 mil

### Número médio de horas de treinamento, por gênero

	2019	2020	2021
Homens	ND	2,9	6,7
Mulheres	ND	4,5	9,6

## Indicadores ambientais [GRI 302-1; 303-5; 306-3]

### Consumo total de água (em ML)

2019*	2020	2021
756,7	896,5	376,3

### Consumo total de energia (em GJ)

2019*	2020	2021
233,8 mil	254,4 mil	434,3 mil

### Volume de resíduos (em toneladas)

2019	2020	2021
6,5 mil	9,7 mil	11,1 mil

\* Dado revisado em razão de ajustes de métricas.

\* Dado revisado em razão de ajustes de métricas.

## Fornecedores [GRI 204-1]

### Número de fornecedores

2019	2020	2021
2.200	3.879	4.723

### Percentual de pagamentos a fornecedores, por região

	2019	2020	2021
Nordeste	ND	53%	69%
Sudeste	ND	29%	15%
Norte	ND	5%	9%
Centro-Oeste	ND	4%	5%
Sul	ND	9%	2%

## Sanções socioeconômicas [GRI 419-1]

### Sanções recebidas, por fase do processo

	2019	2020	2021
Auto de infração	ND	197	678
Primeira instância	ND	179	666
Segunda instância	ND	604	546



## **Relatório de Sustentabilidade Hapvida 2021**

### **Coordenação geral**

Diretoria de Relações com Investidores e Sustentabilidade Hapvida

### **Consultoria GRI e projeto editorial**

We Sustentabilidade

### **Projeto gráfico**

Mar Comunica

### **Tradução para o inglês**

Companhia das Traduções

### **Imagens**

Banco de imagens Hapvida