



**Transcrição de Teleconferência
Hapvida
Resultados do 4T23**

Operador

Olá a todos, e obrigado por aguardarem. Sejam muito bem-vindos à divulgação dos resultados do 4º trimestre de 2023 do Hapvida. Estarão presentes os senhores Jorge Pinheiro, CEO, Luccas Augusto Adib, Vice-Presidente de Finanças e Guilherme Nahuz, Diretor de Relações com Investidores. Destaco àqueles que precisarem de tradução simultânea que a ferramenta está disponível na plataforma. Para acessar, basta clicar no botão "Interpretation" e escolher a opção inglês.

Este evento está sendo gravado e será disponibilizado no site de RI da companhia juntamente com o material completo dos resultados. É possível fazer o download da apresentação clicando no ícone de chat. Atenção para os *disclaimers* que norteiam essa divulgação no final da apresentação.

Durante a apresentação da companhia, todos os participantes estarão com o microfone desabilitado. Em seguida, iniciaremos a sessão de perguntas e respostas. Para fazer perguntas, vocês devem clicar no ícone #Q&A# na parte inferior da tela e escrever o seu #NOME#, #EMPRESA# e #IDIOMA#, para entrarem na fila.

Operador

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

Jorge Pinheiro – CEO

Olá, boa tarde a todos, mais uma vez muito obrigado por participarem do evento de divulgação dos resultados do exercício de 2023, onde focaremos mais no 4º tri de 2023.

Primeiramente, gostaria de dar publicamente aqui as boas-vindas ao nosso novo CFO, Luccas Adib, que é prata da casa, que já está conosco há quase 5 anos e trouxe muitas contribuições dentro da área financeira, liderando projetos importantes, e agora encara mais esse desafio, para o qual eu tenho certeza de que está plenamente capacitado.

Eu, Luccas, Guilherme e o nosso time de RI, a Gleycianne, Bello, além do Rafael Sobral e Candido Neto, estamos aqui e gostaríamos de compartilhar alguns detalhes sobre os resultados deste trimestre e do ano. 2023 foi um ano muito desafiador, mas também com muitos aprendizados e grandes conquistas. Consolidamos iniciativas importantes no sentido de pavimentar a melhoria de nossas margens e, de forma firme e disciplinada, mantivemos nossa trajetória de recuperação, trimestre após trimestre. Executamos de maneira consistente e fidedigna o nosso planejamento estratégico, que dividimos com vocês no início



do ano passado, sempre com a total confiança que temos em nosso modelo de negócio inovador, comprovadamente superior.

Começando aqui no slide 2 da apresentação, temos um panorama geral do ano e do trimestre. Nossa receita líquida em 2023, de R\$27,4 bilhões, cresceu pouco mais de 10%, resultado da precificação coerente e responsável nas vendas novas e dos reajustes em contratos existentes. Passamos por um período de ampla revisão de nossos portfólios, o que acarretou num cenário temporário de redução, de cerca de 3%, na nossa base de beneficiários de saúde. Importante destacar que a nossa performance de vendas brutas foi muito próxima dos níveis históricos, atraindo 1,7 milhão de novos beneficiários em saúde ao longo de 2023. Em planos odontológicos, nossa base permaneceu crescendo, ganhando 71 mil vidas. Assim, encerramos o ano com 8,9 milhões e 6,9 milhões de beneficiários em saúde e odonto, respectivamente.

Nosso ticket médio evoluiu 11% ano contra ano. Essa foi outra frente fundamental em 2023, que foi a continuidade da implementação do nosso ritmo de reajustes em contratos existentes, necessários para o respectivo equilíbrio financeiro, mirando patamares mais rentáveis e sustentáveis para a nossa carteira como um todo. Estamos imprimindo um bom ritmo de reajuste médio nesse ciclo que teve início em maio do ano passado e que se encerra agora em abril.

Um dos grandes destaques do ano e do trimestre foi a evolução da nossa sinistralidade caixa. Apresentamos uma melhoria importante no índice, com melhoria de 3,6 pontos percentuais no 4T23 versus o 4T22 e 1,5 ponto percentual no ano na comparação com 2022. A sinistralidade, que pela primeira vez rompeu a barreira dos 70%, foi de 69,3%, sendo a melhor para um trimestre desde a combinação de negócios, um marco importante para a companhia. Importante pontuar que a nossa média histórica proforma pré-pandemia era de segundos semestres com sinistralidade 80 basis points menor do que os primeiros semestres. Em 2023, o segundo semestre foi 250 basis points menor do que o primeiro, ou seja, de fato nossa sinistralidade mudou de patamar ao longo de 2023. Um cenário macro mais favorável, uma política de precificação e reajustes coerente e racional, um incremento consistente de verticalização e a contínua captura de sinergias possibilitaram, trimestre após trimestre, mantermos nossa trajetória de retorno ao patamar histórico de sinistralidade. Ainda não chegamos lá, mas estamos bem mais próximos agora do que estávamos no início de 2023!

Com a adequada gestão das despesas de vendas e administrativas, também com diluições importantes tanto no trimestre como no ano, atingimos um Ebitda ajustado de R\$2,9 bilhões em 2023 e de R\$950 milhões no 4T23. São crescimentos de impressionantes 47,6% contra o ano de 2022 e de 85,7% contra o quarto tri de 22. Nosso Lucro Líquido ajustado também apresenta evoluções importantes, crescendo no ano pouco mais 38% e no trimestre mais de 345% na comparação com o 4T22.

Falando agora sobre estrutura de capital, uma evolução também muito importante em 23. Ao longo do ano, aproveitamos as janelas de mercado para realizar algumas captações de recursos. Foram duas emissões de debêntures que, somadas, totalizaram R\$1,75 bilhão, com o rating das duas atingindo o grau o máximo de investimento (triple A), confirmando a solidez da companhia. No mês de abril do ano passado, concluímos com sucesso nosso 3º follow-on em montante global de R\$1,1 bilhão, com a ancoragem de R\$360 milhões da



família Pinheiro. E, ainda, em linha com o comprometimento de longo prazo da minha família, realizamos a aquisição de 10 hospitais da Companhia no valor de R\$1,2 bilhão numa operação de *sale and leaseback*. Todas essas operações visaram a racionalização de nossa estrutura de capital e otimização do perfil da nossa dívida. Isso, em conjunto com a melhora dos resultados operacionais, sólida geração de caixa, fez com o que nosso nível de alavancagem melhorasse de 2,45x no fim de 2022 para 1,38x agora no 4T23, que é um nível bastante saudável e um dos menores do setor de saúde suplementar.

Por fim, ainda no slide2, sobre CapEx. O aprimoramento e incremento da nossa rede assistencial própria permanece sendo um dos principais compromissos com os nossos clientes. Os investimentos totalizaram R\$441 milhões incluindo 50 mil metros quadrados construídos ou reformados ao longo do ano. Finalizamos 2023 com um total de 796 unidades assistenciais entre hospitais, prontos atendimentos, clínicas e unidades de diagnóstico espalhadas por todo o país, constituindo uma estrutura assistencial própria inigualável. O montante foi uma queda em relação a 2022, em linha com uma postura de preservação de caixa e desalavancagem.

Olhando para o CapEx de 2024, em linhas gerais, ele mira a conclusão da implantação de sistemas em São Paulo, a renovação e requalificação da nossa base de ativos e o prosseguimento da nossa jornada de verticalização, incluindo alguns grandes projetos. Dentro do plano de investimentos para esse ano, temos quatro novos hospitais que irão ampliar a nossa capacidade e nos permitir absorver o crescimento de beneficiários, movimento esperado ao longo de 2024. Nosso pipeline prevê um hospital geral de alta complexidade em Recife, Pernambuco, que deverá ser inaugurado no final deste ano ou início do próximo, e será uma referência na cidade. Outros 2 investimentos importantes estão inseridos no processo de ampliação da nossa rede própria em São Paulo. Vamos reativar um de nossos hospitais, o Anália Franco, na Vila Formosa, que deverá ser inaugurado no segundo semestre e contará com cerca de 90 leitos. Devemos iniciar também a construção de um grande e belíssimo hospital que iremos construir numa região estratégica dentro do Centro Expandido Paulistano, que deverá ser projetado para mais de 200 leitos. Ambos os equipamentos irão nos possibilitar a verticalização de uma importante parcela do sinistro da região. Por fim, temos um outro projeto que prevê a ampliação maciça da nossa presença na grande Rio de Janeiro, uma região que enxergamos um potencial enorme de crescimento e que ainda somos pouco presentes. Os projetos *greenfield* de SP e do RJ são preliminares e se encontram, nesse momento, em fase de prospecção de terrenos, prédios e ativos, com inauguração prevista para 2026. Enfim, temos uma frente ampla de investimentos que nos possibilitará uma plataforma privilegiada de competição local. Importante mencionar que nossos investimentos, incluindo esses hospitais que mencionei, serão custeados integralmente com a nossa geração de caixa operacional. Eu e toda a minha família estamos confortáveis com o processo gradual e orgânico de desalavancagem da companhia.

Passando para o slide 3, ressaltamos aqui o nosso foco permanente em qualidade assistencial. Estamos mostrando o nosso IDSS, que é o índice oficial da Agência Nacional de Saúde Suplementar que mede a qualidade assistencial de todas as operadoras de saúde do país. Vejam que das 5 maiores operadoras em número de beneficiários, a Hapvida e a NDI obtiveram desempenho melhor do que a média das outras 3 operadoras/seguradoras que compõem o top 5. Entendemos que qualidade hospitalar é um fator muito importante, mas pouco divulgado aqui no país. A companhia, por ser verticalizada e integrada, acompanha internamente algumas dezenas de indicadores assistenciais e aqui nesse slide nós escolhemos alguns para vocês acompanharem, inclusive com suas comparações com



os respectivos benchmarks quando eles existem. Por exemplo, o tempo de espera em emergências. Não só isso não é medido pelas emergências dos hospitais de mercado como sequer existe um compromisso deles em atender o paciente dentro de um determinado tempo. Pois bem, aqui na Hapvida NDI, em todos os nossos 87 hospitais, temos o compromisso e metas internas de atender nossos clientes em, no máximo, 15 minutos. Nossa meta interna é de buscar atender pelo menos 75% de todos os atendimentos dentro desse prazo. E aqui, com total transparência, mostramos nosso desempenho mês a mês no ano passado. Outro indicador importante é o SMR, que é a taxa de mortalidade esperada em Unidades de Terapia Intensiva, as UTIs, que é um indicador utilizado no mundo todo. Aqui, quanto menor o índice, melhor o desempenho. Vejam que estamos consistentemente melhores que a média da Amib (Associação Brasileira de Medicina Intensiva). É bastante comum, aliás, nossos indicadores apresentarem desempenho melhor do que os respectivos benchmarks. Por fim, trouxemos um indicador do qual temos muito orgulho, que é o de partos naturais. Quanto maior o número, melhor. Vejam que também apresentamos desempenho consistentemente superior à média da Anahp, que representa os maiores hospitais e de renome do país.

Avançando para o slide 4, eu gostaria de compartilhar um pouco mais os avanços que tivemos no processo de integração. Em 2023, realizamos a implantação dos sistemas proprietários da companhia em 82 unidades assistenciais, incluindo nossos ativos do Centro Clínico Gaúcho, no Rio Grande do Sul, da Clinipam, no Paraná e Santa Catarina, alguns ativos hospitalares no Rio de Janeiro e no final do ano na operação da NDI em Minas Gerais. Para 2024, temos desafios importantes também mas estamos confiantes que conseguiremos realizar as nossas entregas já que sucessivas implantações ao longo de 2023 fizeram com que a companhia evoluísse em seus processos de virada de sistemas, utilizando seus aprendizados no aperfeiçoamento contínuo do processo. E baseado nesse conhecimento adquirido, decidimos mudar o nosso planejamento para suavizar a integração de São Paulo, nossa maior praça em número de unidades e em número de beneficiários. Mudamos o planejamento inicial, onde faríamos a virada em uma única data, para um faseamento do processo de integração, antecipando algumas etapas como as de implantação nas unidades assistenciais, já com ganhos na padronização de protocolos e de procedimentos, controle da jornada do cliente e visibilidade integral de todos os nossos indicadores de qualidade assistencial. A última etapa dessa virada, a da operadora, está prevista para acontecer em outubro. Nossa primeira onda, que aconteceu agora no dia 1º de março, abrangeu 23 unidades incluindo 5 hospitais, e foi um sucesso. No final dessa jornada, prevista para o final deste ano, teremos uma empresa 100% integrada, com aplicativos, funcionalidades e controles fundamentais para a nossa gestão.

Antes de passar a palavra para o Lucas, que vai detalhar um pouco mais o nosso resultado com vocês, quero concluir reforçando que estamos preparados para um 2024 de continuidade do trabalho iniciado no ano passado, ou seja, um trabalho de fortalecimento de nossas operações e contínua recuperação de nossas margens. Vamos seguir firmes no nosso propósito, sempre olhando para a sustentabilidade da companhia no longuíssimo prazo. Mais uma vez, agradecemos a contribuição dos nossos colaboradores, médicos, dentistas, corretores, fornecedores e da confiança do Conselho de Administração, acionistas e, principalmente, a confiança de nossos clientes.

Lucas, pode prosseguir, por favor!



Luccas Adib – CFO

Obrigado, Jorge, e bom dia a todos, obrigado pela participação. É um prazer muito grande estar com vocês no meu primeiro call de resultados da Hapvida.

Eu vou começar aqui pelo slide 5, sobre a receita líquida, nesse gráfico aqui do canto superior esquerdo.

Vejam que a Receita Líquida Consolidada anual cresce 10,1% de 2022 para 2023, resultado da nossa estratégia bem-sucedida de reajuste de preço alinhada ao nosso objetivo de sustentabilidade da carteira e retomada de margem proposta.

Como direcionadores positivos, além dos reajustes que acabei de mencionar, adquirimos a HB em janeiro de 23 que adicionou R\$334 milhões à receita do ano. Na ponta negativa, tivemos a retração da base de beneficiários, consequência dos reajustes mais elevados e de uma subscrição mais rígida. Além disso, mas menos representativo no todo, uma queda na receita de venda de serviços médico-hospitalares, que vou detalhar a seguir.

Passando para o canto superior direito, sobre a nossa Receita com Planos de Saúde, tivemos um avanço de 8,0% frente ao 4T22, reflexo do sequencial aumento do ticket médio, que período contra período foi de 10,8%. Os 8% são menores que o aumento de ticket por conta da retração da carteira, que apresentou queda de 2,5% ano contra ano e também registrou mudanças de mix de produtos, tendo em vista o perfil de entradas e saídas e adoção ou aumento de coparticipação.

Em odonto, aqui na parte de baixo do slide, tivemos um avanço no ticket médio de 7,6% período contra período e perto de 1% de crescimento no número de beneficiários médio no trimestre.

Finalizando esse slide, nossas outras receitas em 2022 eram compostas de receitas de vendas de serviços hospitalares e outras atividades como a São Francisco Resgate, a Maida Health e o nosso negócio de saúde ocupacional. Essa linha apresenta queda em 2023 já que decidimos vender os negócios não core da companhia, que aconteceu em momentos diferentes do ano. Esses 3 negócios vendidos contribuíam com cerca de R\$60-65 milhões de receita por trimestre. Olhando para 2024, portanto, não teremos mais essa receita que seria, no ano, cerca de R\$250 milhões, ficando somente a operação de venda de serviços médico-hospitalares para outras operadoras.

Olhando para essa receita especificamente nesse tri contra o tri anterior, além da desaceleração implícita à sazonalidade do trimestre, também fomos mais seletivos e continuaremos sendo no risco de crédito ao mesmo tempo em que priorizaremos nossa capacidade hospitalar com a utilização pelos nossos beneficiários. Essa tendência deve permanecer conosco ao longo de 2024.

Entrando em um pouco mais de detalhe sobre as movimentações em beneficiários e ticket médio, no slide seguinte, slide 6, a gente perde de forma líquida 61 mil vidas, que é uma perda líquida menor do que vínhamos observando em trimestres anteriores. A gente vem reportando o motivo de estarmos apresentando perdas líquidas de vidas ao longo dos últimos trimestres, mas vale lembrar e sumarizar nesse fechamento de ano: primeiro, a companhia e o setor vem passando por um período de necessidade de reajustes mais fortes; segundo, algumas mudanças na rede credenciada e em alguns produtos, a despeito de serem necessários para o reequilíbrio de nossos contratos, causam atrito adicional;



terceiro, houve uma racionalização e otimização do norte estratégico geográfico da companhia, fazendo com que perdêssemos alguns contratos coletivos relevantes; quarto, tivemos um ambiente competitivo mais agressivo do que o histórico, notadamente no segundo semestre de 2023 e nas regiões Sul e Sudeste, com alguns competidores se comportando de maneira anômala; quinto e último, várias operações da companhia oriundas de aquisições, notadamente na vertical NDI, foram integradas ao longo do ano, com substituição integral dos seus sistemas e implantação de protocolos Hapvida. A soma desses fatores naturalmente gera algum nível de dinamicidade no cancelamento e foi o que observamos no período. Como consequência, nosso cancelamento no tri foi de 431 mil vidas, compensado quase que integralmente pelas nossas vendas brutas, que seguem fortes, adicionando 428 mil beneficiários à nossa base. O turnover, que reflete a movimentação líquida (admissões menos demissões) dentro de contratos coletivos existentes ainda continua no campo negativo, com perda de 58 mil vidas, consequência natural da nossa exposição a determinados setores.

Quanto ao ticket médio, na parte de baixo do slide, tivemos um avanço de 10,8% entre 4T22 e 4T23, conforme havia mencionado, que é resultado da recomposição de 11,5% dos tickets compensado por -0,8% por conta do mix de produtos, que é resultado do foco comercial de venda de produtos mais verticalizados e de ticket menor ao mesmo tempo em que o cancelamento se concentra em contratos com tickets mais altos mas com maior exposição à rede credenciada, com sinistralidades mais altas.

Todos os movimentos mencionados acima estão dentro da estratégia da companhia e do plano de recuperação de nossas margens históricas, que segue firme em 2024 e vem sendo executado com muito rigor e disciplina. Acho que se em 2023 a palavra foi resiliência, em 2024 a pedra de toque será disciplina.

No próximo slide, slide 7, a gente vai ver como isso se conecta com o nosso principal indicador de desempenho operacional que é a sinistralidade.

Apresentamos uma sinistralidade caixa de 69,3% no trimestre, que é uma queda em relação ao trimestre anterior e ao segundo trimestre, e uma queda superior ao que a sazonalidade indicaria para esse período. Se a gente olhar para o histórico pré-pandêmico de 2017 a 2019, do segundo para o quarto trimestre, a sinistralidade apresenta queda de 330 bps em média. Em 2023, como vocês podem ver, a gente melhora 460 bps versus os 330 do histórico, olhando do 2T para o 4T.

Isso quer dizer que conseguimos entregar melhoras além da sazonalidade histórica, ou seja, uma redução real de sinistralidade, que é fruto da combinação de dezenas de iniciativas que a companhia iniciou em 2023 como os reajustes que já falamos, além de aumentos de verticalização, integração e implantação de sistemas e protocolos, além do processo contínuo de captura de sinergias e melhores práticas após a fusão.

Como vocês podem notar aqui no gráfico à direita, mostramos um aumento consistente da verticalização de internações, consultas e exames, representando um desafio adicional já que volumes de utilização permanecem em alto patamar e não arrefeceram, conforme trouxemos nesse slide algumas informações para dar cor a essa afirmação.

No próximo slide, slide 8, a gente apresenta as despesas administrativas caixa que, portanto, exclui os efeitos do SOP, Depreciação e Amortização.

Podemos ver a continuidade da diluição gradual do índice de Despesas Administrativas em relação à receita. É verdade que o reajuste mais forte ajuda nisso, mas também vemos aqui uma queda nominal ao longo do ano, mais que diluindo o impacto da inflação ampla. Alcançamos o patamar de 8,7% no 4T23 pela diluição mencionada acima mas também por



alguns eventos pontuais que não devem se repetir, como uma redução na linha de Pessoal fruto da reversão de R\$40 milhões de remuneração variável que contemplava colaboradores que já saíram da Companhia e o atingimento parcial de metas anuais.

Em Serviços de Terceiros, houve uma redução de R\$25 milhões, ficando em linha com os demais trimestres do ano. Só lembrando que no 3T23 essa rubrica foi pontualmente pressionada em R\$19 milhões pelas despesas de adquiridas de períodos anteriores, implantações e desenvolvimentos dos sistemas e consultorias de integração, despesas que não se repetiram nesse trimestre.

Ainda devemos observar algum comportamento errático ou volátil nos próximos trimestres, absolutamente normal e esperado já que existem despesas relacionadas às integrações com viradas e implantações de sistemas que envolvem pessoal de apoio, viagens, convívio temporário de sistemas legados com os sistemas novos, etc. Portanto, é claro que teremos espaço para melhoria com iniciativas que devemos empreender na medida em que essas integrações vão acontecendo e se estabilizando. Ao longo de 2024 devemos observar esse movimento relativo às integrações já realizadas em 2023 no Sul, RJ e MG, e em 2025 para a integração de São Paulo. Não vamos disruptar nada que possa gerar qualquer tipo de turbulência nesses movimentos, que estão sendo realizados com muita cautela e responsabilidade, como já mencionado pelo Jorge no início.

Passando aqui para as despesas de vendas, no slide 9, a gente vê um patamar ligeiramente maior com relação ao trimestre anterior, mas melhor que no mesmo período do ano anterior.

Como foi apresentado no slide anterior, realocamos R\$9,6 milhões da linha de Pessoal para Vendas, sendo R\$7 milhões realizado de forma retroativa. Também tivemos um leve aumento de PDD, principalmente pelo provisionamento de um cliente que cancelamos o contrato no meio do ano e reduzimos a expectativa de recebimento com o aumento do aging.

Passando pro slide 10, nosso Ebitda ajustado foi de R\$950 milhões no trimestre. Como o Jorge já mencionou na abertura, esse é o maior Ebitda da companhia combinada desde a fusão. É um crescimento forte de 60% tri contra tri, que saltou dos R\$600 milhões no 4T22 para R\$950 milhões agora. O crescimento fica ainda maior quando desconsideramos alguns efeitos extraordinários do ano anterior no período, como o reembolso e ajuste de preço da adquirida Premium de R\$87 milhões, o que seria um crescimento de mais de 85% tri x tri. Esse crescimento tem o reflexo do aumento da receita, como a gente já falou, e também da redução da sinistralidade caixa e da diluição das despesas administrativas.

A margem Ebitda do ano sai de 8% em 2022 e chega, portanto, perto de 11%, um aumento substancial que é consistente com a trajetória contínua de recuperação das margens.

Indo aqui pros slides 11 e 12, elaboramos dois slides adicionais para ajudar na compreensão das principais movimentações do caixa em 2023.

Primeiro no slide 11, observando a tabela no canto inferior esquerdo, podemos ver o aumento de R\$2 bilhões no caixa da companhia em 2023, que vem basicamente da seguinte aritmética:

- R\$1,2 bi de geração de Fluxo de Caixa Livre
- Outros R\$1,2 bi das Atividades Financeiras, que vou detalhar a frente
- Com consumo de R\$405 milhões nas Atividades de M&A

O Fluxo de Caixa Livre para o ano de 2023, resultante das atividades da Companhia, é dado pelo seguinte. E aqui uma explicação abrindo um pouco mais os componentes que antes eram agrupados dentro do capital de giro:



- Consumo de R\$456 milhões com Arrendamentos dos contratos aluguéis, que foram majorados após a operação de Sale & Leaseback;
- R\$230 milhões de Depósitos Regulatórios ANS para fazer frente às cobranças de Re-SUS;
- R\$115 milhões de Créditos de Imposto sobre adiantamentos trimestrais e retidos na fonte, como imposto de renda sobre aplicações financeiras e juros sobre capital próprio. Esses créditos são contabilizados no ativo e serão utilizados neste exercício de 2024;
- R\$215 milhões de IR e CS, embora o Imposto Corrente de 2023 foi de R\$191 milhões, tendo em vista um leve deslocamento entre apuração e o efetivo desembolso (dezembro e janeiro); e
- R\$440 milhões de CapEx, uma redução relevante contra anos anteriores, consistente com a estratégia de preservação de caixa e redução da alavancagem, mantendo ainda assim a qualidade e integridade da nossa rede própria. Mesmo num momento de desalavancagem e restrição na alocação conseguimos aumentar a verticalização, como discutimos anteriormente, inaugurando 3 hospitais, centros clínicos e dezenas de unidades para atendimento de TEA.

Como vocês podem notar tivemos um pouco mais de 63% de conversão de Ebitda em caixa operacional, de mais de R\$1,8bi, retomando de forma anualizada aos patamares históricos.

Já as Atividades de M&A, no slide 12, tivemos:

- O pagamento de R\$567 milhões da aquisição da HB Saúde em janeiro;
- E os recebimentos de:
- R\$151 milhões do Reembolso de despesas da Promed no 3T23; e
- R\$108 milhões pela venda da São Francisco Resgate em agosto.

As Atividades financeiras foram bem agitadas esse ano, pois levantamos:

- Cerca de R\$1 bilhão em abril no nosso 3.º e mais rápido follow-on, isso para reforçar nossa posição de caixa e reduzir a alavancagem; assim como R\$1,2 bilhão na operação de *Sale & Leaseback* em maio, amplamente divulgada.

Também captamos R\$2 bilhões, majoritariamente em debêntures, para alongar os vencimentos de 2023 que, entre juros e principal, totalizaram R\$3,7 bilhões.

Por fim, tivemos R\$700 milhões de Receitas Financeiras geradas sobre a posição de caixa da Companhia, um rendimento de cerca de 12%, muito próximo a 100% do CDI do período, mantendo uma política de investimentos conservadora e uma gestão de riscos disciplinada, com abrangente superávit de ativos garantidores.

Aqui no próximo slide, slide 13, mostramos o reflexo da sólida gestão de caixa da Companhia, trimestre após trimestre.

O Fluxo de Caixa do 4T23 é aderente ao que vimos nos slides anteriores, o único adendo aqui é o pagamento do 13.º salário, que normalmente pressiona um pouco a conversão de Ebitda em caixa nos quartos trimestres, bem como o efeito do mês de dezembro no giro do contas a receber, com alguns pagamentos escorregando para janeiro, mas nada anormal aqui. Sem esses efeitos, a conversão Ebitda para caixa teria sido perto de 67%.

Ao longo do ano, fizemos alguns movimentos de desinvestimento de alguns negócios que não eram core da Companhia, que mencionei anteriormente, que também ajudaram na desalavancagem e no foco da gestão nas nossas atividades essenciais.



Com isso, a Companhia tem mantido seu ritmo disciplinado, gradual e responsável de desalavancagem trimestre após trimestre, reduzindo a razão dívida líquida sobre o Ebitda de 2,45 vezes no fim de 2022 para 1,38 vez agora no *covenant* contratual de nossas emissões.

Indo aqui para o slide 14, último slide da parte expositiva desse webcast antes de abriremos para perguntas e respostas. Aqui evidenciamos o fortalecimento de nossa operação, que reflete em melhoras significativas e consistentes ao longo do ano em termos de exigências regulatórias.

A gente vem compartilhando com vocês nos últimos trimestres que a provisão técnica, que é o que temos que depositar em caixa e disponibilidades de caixa para fins de ativos garantidores da ANS, está estável em torno de R\$3,1 bilhões.

Nosso caixa total do 4T23 teve um aumento R\$1,0 bi por conta da última emissão de debêntures que liquidamos em dezembro de 2023 e pela geração de caixa de R\$308 milhões que foram compensados pelo pagamento de R\$674 milhões de juros e principal de dívidas da companhia.

Dessa forma, se excluirmos o efeito da última emissão que foi utilizada para amortizar uma anterior que vencia agora no 1T24, terminamos 2023 com um caixa livre, pós ativos garantidores, num patamar de quase R\$4,0 bilhões, bastante sólido para a nossa operação.

Ao lado direito do slide, nosso capital regulatório, que acompanhamos de perto. Aqui a gente compara o nosso Capital Baseado em Risco com o Patrimônio Líquido Ajustado, em linha com a Resolução Normativa número 526 da ANS. Fechamos o ano com superávit ou excesso de capital de mais de R\$1,0 bilhão. Todas as operadoras do Grupo, inclusive as menores, estão capitalizadas e com capital regulatório adequado, gerando caixa e aumentando seus respectivos patrimônios líquidos.

Por fim, conforme mencionado na quinta-feira, divulgamos nossas Demonstrações Financeiras auditadas no padrão contábil do IFRS 4 e estamos em vias de concluir nossas Demonstrações no IFRS 17. Esperamos divulgá-las nas próximas semanas, mas importante mencionar que, para fins de comparabilidade do mercado, continuaremos a divulgar nosso release no 4 em conjunto com as DFs no 17. O objetivo aqui é o de garantir a maior transparência sobre as nossas séries históricas comparáveis no gap que todos estão acostumados, assim que a transição integral seja feita, assim como fizemos anteriormente com o IFRS 16.

Obrigado pela paciência de vocês, espero que esse detalhamento tenha sido útil e agora, como de praxe, abrimos espaço para vocês fazerem as suas perguntas, elas serão endereçadas pelo Jorge, por mim e pelo Guilherme Nahuz que está aqui conosco. Muito obrigado pessoal, é um prazer estar aqui com vocês!

Q&A

Operador

Agora iniciaremos a sessão de perguntas e respostas para investidores e analistas. Ao ser anunciado, uma solicitação para ativar seu microfone aparecerá na tela e, então, você deve ativar o seu microfone para fazer perguntas. Solicitamos, por gentileza, que façam no máximo duas perguntas por analista, e que sejam feitas todas de uma única vez.



Vamos, a nossa primeira pergunta é do Vinícius Figueiredo, analista sell site - Itaú BBA. Vinícius, iremos habilitar o seu áudio para que você possa realizar a sua pergunta. Vinícius, pode prosseguir, por favor.

Vinícius Figueiredo (Itaú BBA)

Boa tarde, pessoal, obrigado por pegar minha pergunta, eu queria explorar aqui 2 tópicos. A primeira seria aqui em relação a Companhia agora ela tá melhor encaminhada em relação à rentabilidade, acho que vocês mostraram aqui inúmeros KPI's, a geração de caixa também no patamar forte, insolvência também, mais folgada e eu queria pegar um pouco a visão mais atualizada sobre as prioridades agora do management. A gente ainda deveria pensar que a recuperação da rentabilidade e trazer o índice de sinistralidade para o patamar mais próximo do pré-pandemia ainda continua sendo o principal foco da companhia ou nos patamares que a gente já está, deveríamos começar a ver a companhia sendo um pouco mais agressiva de uma maneira competitiva aqui para voltar a crescer de uma maneira mais forte?

O segundo tópico seria em relação as filiais. Vocês comentaram das filiais do Rio, Minas e Sul, que eles adicionam 2 pontos percentuais na sinistralidade de caixa do no ano. Isso ajuda bastante a entender. E eu queria saber se vocês poderiam comentar um pouco como que esses 2 pontos foram evoluindo ao longo do ano, trimestre a trimestre e se vocês imaginam que esse tópico aqui foi um dos principais motivos da melhora da sinistralidade que a gente conseguiu acompanhar ao longo do ano e se com a verticalização das praças, com a integração dos sistemas, esses 2 pontos eles poderiam convergir aqui pro patamar da companhia num curto, médio prazo? Obrigado.

Jorge Pinheiro – CEO

Vinícius, obrigado pelas suas perguntas. Se eu falhar em alguma aqui, a resposta de algumas você me corrige quais foram os pontos. Primeiro com relação à sinistralidade: Apesar de estarmos mostrando uma trajetória bem consistente, conforme a gente planejou lá atrás, de ampliação de margens, principalmente pela redução de sinistralidade, a gente ainda vê sim, muito espaço para melhoria e o espaço vem de várias frentes. A jornada de reajustes é aquela que a gente começou o ciclo em maio do ano passado e encerra agora em abril. A gente começa uma nova jornada de reajustes a partir de maio que será menor do que a do ano passado, mas ainda de 2 dígitos do lado da receita o que vai nos vai nos ajudar na redução de sinistralidade, por outro lado, nós temos o ritmo forte que falamos há pouco de verticalização, temos muitas sinergias a serem conquistadas. Já começamos a fazer os processos de integração aqui em São Paulo, como eu falei, 20 e poucas unidades já foram implementadas e quando a gente implementa sistemas e unidades de uma série de sinergias, uma série de diluições, uma série de aplicativos, padronização na compra de matmed, etc, etc, etc. Então, a gente deve ter mais 1 ano de retomada de sinistralidade, encerrando o ciclo em maio, em abril, de 25. E do ponto de vista de competitividade, a empresa prepara um novo portfólio de vendas que deve lançar ainda no primeiro semestre. Esse portfólio ele vai estar muito mais focado nas unidades, em locais onde temos unidades



com ociosidade na rede própria e você sabe que nós temos mais de 2000 leitos dentro da nossa rede própria, ociosos. Então estamos em fase final de lançamento desse produto se eles vão trazer um resultado muito eficiente, porque a gente dilui custos fixos em unidades próprias, devemos estar lançando esse novo produto, que vai ter uma competitividade com agressividade comercial grande, deve estar rodando plenamente no final do primeiro semestre, início do segundo semestre. Com relação às adquiridas, a gente vem conseguindo ter melhoria operacional. Agora, cada uma delas respeita seu próprio ritmo de integração. Em algumas situações a gente carece de mais verticalização, em outras, o processo de implantação de sistemas foi muito recente a gente ainda tem ajustes a serem feitos e ganhos a serem capturados, então, cada integração tem o seu próprio ritmo de captura de sinergias que a gente vem seguindo, mas a boa notícia é que invariavelmente a gente vem conseguindo é ter ganhos.

Vinícius Figueiredo (Itaú BBA)

Perfeito, super claro Jorge, muito obrigado. Obrigado Luccas também e obrigado aos demais diretores.

Operador:

A nossa próxima pergunta é do Fred Mendes, analista sell side do Bank of America. Fred, iremos habilitar o seu áudio para que você possa realizar a sua pergunta. Fred, pode prosseguir, por favor.

Fred Mendes (BoFa)

Boa tarde a todos, obrigado pelo call. Eu tenho 2 perguntas também, se eu puder voltar nessa do Vini aí sobre sinistralidade, mas muito mais do ponto de vista de custo por beneficiário que chamou a atenção aqui pra gente quando a gente olha ano contra ano, esse custo do beneficiário teve um pico atípico no 2T acima de 10, mas já está bem próximo de zero, então aí, enfim, para a gente não parece ter muito segredo, com o preço aumentando, a sinistralidade vai evoluir mesmo, né? Mas, o ponto aqui é se ainda tem, se vocês estão chegando ali próximo de um nível de cruzeiro nessa parte de custos, né? Agora com a integração já há algum tempo, ou que nem o Jorge colocou nessa frente de custo ainda tem mais trabalho a ser feito? Entendi a parte do uso melhor dos ativos. Mas principalmente nessa parte de custo. A segunda só algo mais pontual, acho que é mais para o Luccas também, ali no imposto sobre a receita bruta, ele vinha rodando na casa de 5 a 4.7% nos últimos 3, nesse tri veio 4.3%, é bem melhor, né? Então só pra ver se é uma eficiência mesmo das integrações ou se foi algo pontual desse tri aí só pra gente modelar aqui. Obrigado, pessoal.



Jorge Pinheiro – CEO

Fred, obrigado pelas suas perguntas. Vou responder aqui a primeira e depois passo para o Luccas. Do lado de custos, sim, nós temos ainda muita coisa a fazer, como eu falei, a gente tem uma agenda forte de verticalização esse ano, por exemplo. Do lado das unidades próprias focadas no atendimento ao TEA na regional 1 a gente já ultrapassou 80% de verticalização na regional 2 ainda em crescentes 40%, mas a gente quer chegar no mesmo nível de verticalização. Com o processo de integração das empresas, como aqui em São Paulo, a cada 30, 45 dias com novas rodadas de implantação de sistemas há mais capturas é de sinergias além disso, a gente tem uma série de novas frentes e programas de prevenção, protocolização, padronização de melhores práticas, são inúmeros. Olha, é bonito de ver que a quantidade de iniciativas que a companhia tem nas mais diversas frentes que impactam positivamente a sinistralidade, melhoria de qualidade assistencial, que podem estar nos ajudando a manter níveis de custo por vida, mas é sempre importante lembrar que o custo por vida é impactado por mix de vendas. Tem outros fatores também, como venda com coparticipação, com franquia, mais verticalizados, mais corporativo ou individual regionalizados, então tem uma série de outros fatores que impactam o mix, tanto de receita como de custos. Vou pedir para o Luccas responder a segunda parte.

Luccas – CFO

Perfeito Fred, ótimo ponto aqui é, de fato, a gente teve uma otimização. Toda a tributação indireta, especialmente na vertical Hapvida, com o movimento que a gente realizou no ano passado, de incorporação das entidades que eram assistenciais, puramente assistenciais na vertical de vida, para dentro das entidades que eram puramente de operadora. Então, essa otimização de natureza fiscal, ela foi dada por uma otimização na cadeia societária do grupo e isso gerou uma tributação indireta, que repercutiu direto aqui na receita bruta para a receita operacional líquida como você muito bem observou. Então, sim, é fruto de um trabalho que vem sendo feito aqui dentro da companhia.

Fred Mendes (BoFa)

Legal, legal, super claro. Muito obrigado Jorge, Luccas e parabéns aí Luccas pelo desafio novo.

Operador:

A nossa próxima pergunta é do Leandro Bastos, analistas sell side do Citi, Leandro, iremos habilitar o seu áudio para que você possa realizar a sua pergunta. Leandro, pode prosseguir, por favor.



Leandro Bastos (Citi):

Pessoal, tudo bem, obrigado. Aqui são duas também do nosso lado. Primeiro vocês puderem falar um pouquinho sobre como é que vocês estão vendo frequência nesse início do ano a gente tem aí notícias de aumento de epidemia, causa de dengue, se vocês puderem comentar um pouco como é que vocês têm visto frequência, algo que chama atenção a custo nesse início de 24? Essa é a primeira, e a segunda, pegando um comentário do call vocês falaram de um ambiente competitivo mais difícil aqui no Sul, Sudeste no segundo semestre do ano passado, você puderem dar aqui uma atualização, como é que vocês estão vendo hoje esses grandes players, enfim, como é que vocês estão mapeando a competição? É isso, obrigado.

Jorge Pinheiro – CEO:

Legal, Leandro, obrigado pelas tuas perguntas. Com relação à frequência, sim, a gente nota agora, já no finalzinho do primeiro tri, principalmente um aumento na frequência típica e sazonal da nossa indústria. Vocês já estão bastante acostumados a gente está sempre reportando que o Brasil começa ali com as temporadas de chuva que afetam o início do ano o Norte, Nordeste, depois caminham para o centro-oeste do país e mais à frente, com a temporada de frio, afetando é o centro-sul do país, trazendo as doenças virais sazonais. A gente nota o aumento que não deve impactar o primeiro tri, mas é importante ressaltar que eles estão dentro do seu volume histórico, respeitando a curva sazonal típica que acontece no Brasil, a dengue vem afetando algumas cidades mais fortemente do que outras, em outras cidades a gente não observa dengue e observa outras viroses típicas do período. A boa notícia é que a rede própria nossa está amplamente preparada, inclusive em algumas, como em Minas Gerais, lá em Belo Horizonte, principalmente que foi mais impactada pela dengue, a gente montou unidades dedicadas a isso. Como o nosso atendimento em telemedicina, hoje nós fazemos 500.000 consultas por mês através da nossa plataforma proprietária desenvolvida aqui internamente, totalmente integrada com os nossos sistemas então a empresa está plenamente preparada para atender esse volume elevado mais típico da sazonalidade que a gente observa no Brasil.

Com relação a ambiente de competitividade, a gente notou no ano passado, sim, é pontualmente um ou outro player que vinha com agressividade maior, mas o que a gente vê hoje é todo mundo com muita racionalidade, requerendo reajustes necessários para a recomposição das margens, o mercado está muito assim. Eu não vejo, ou pelo menos hoje eu não estou vendo mais ninguém fazendo e tendo nenhuma postura, vamos dizer assim, artificialmente agressiva no momento todo mundo mais na pegada de reajustar com mais, com mais força. Boa notícia, por outro lado pra gente que historicamente nossa companhia requer sempre ali algo em torno de 30% menos reajuste do que os nossos competidores, do que o mercado em geral que nos dá competitividade para que ao longo do ano a gente seja beneficiado disso.



Leandro Bastos (Citi)

Obrigado Jorge, boa tarde.

Operador:

A nossa próxima pergunta é do Samuel Alves, analista do sell side do BTG Pactual. Samuel, iremos habilitar o áudio para que você possa realizar a sua pergunta. Samuel, pode prosseguir, por favor.

Samuel Alves (BTG Pactual)

Boa tarde, doutor Jorge, Luccas, Nahuz, boa tarde a todos, são 2 pontos aqui do nosso lado. O primeiro deles é com relação à sinistralidade, o doutor Jorge comentava há pouco que o primeiro tri vem seguindo ali um padrão sazonal, era mais para enfatizar um pouco esse ponto, vocês poderiam quantificar um pouco como que funciona geralmente essa sazonalidade com todos as adquiridas, primeiro tri versus quarto trimestre e se essa sinistralidade estaria dentro desse comportamento histórico, olhando o trimestre contra trimestre? Essa é a primeira pergunta e a segunda pergunta é um pouco mais detalhada sobre os números do quarto trimestre. A gente notou uma reversão de provisão de natureza tributária ali na nota explicativa é de provisões de riscos fiscais. É mais para entender em qual linha do P&L que isso acabou passando entender um pouco a natureza dessa reversão de provisão. É isso. Aproveito para desejar muito êxito aí para o Luccas à frente da gestão financeira da companhia. Obrigado.

Jorge Pinheiro - CEP:

Oi Samuel, legal, obrigado pelas suas perguntas. Com relação à sinistralidade do 1T, ela está bem em linha com o comportamento histórico, bem em linha mesmo, nada que não tenha mostrado uma redução em relação a volumes históricos, muito menos um aumento em relação aos volumes históricos. No início de ano, janeiro, e sempre é mais baixo, que são de feriados, etc. Mas, fevereiro e março, ela já começa a afetar mais algumas cidades, com mais volume, mais rigorosamente dentro de padrões históricos, nada que venha a mudar o nosso comportamento sazonal pré-pandêmico, né? Entendo que o primeiro e um quarto tri com representando volumes mais baixos e o segundo e terceiro tri com volume um pouco mais alto mais impactado por essas sazonais ocorrências. Eu passo aqui para o Luccas com relação à segunda pergunta.

Luccas Adib – CFO

O Samuel obrigado, é alguns processos tributários, eles saíram da provisão aqui é e ele acaba se netando dentro de alguns movimentos, tanto no ativo quanto no passivo, nas contas patrimoniais, o que a gente, o que a gente observa aqui, especialmente no fechamento de ano, é que você tem uma circularização mais intensa que acaba gerando



essa movimentação natural dentro desses processos. Um detalhamento sobre isso, a gente pode abrir depois para vocês, mas o conceito do movimento é esse.

Samuel Alves (BTG Pactual)

Obrigado, doutor Jorge Luccas, boa tarde. Obrigado.

Operador:

A nossa próxima pergunta é do Ricardo Boiatti, analista sell side do Banco Safra. Ricardo, iremos habilitar o seu áudio para que você possa realizar a sua pergunta. Ricardo, pode prosseguir, por favor.

Ricardo Boiati (Safra)

Doutor Jorge, Luccas, Guilherme, todo o time de RI e demais participantes. Primeira pergunta, o doutor Jorge já deu uma indicação qualitativa a respeito do reajuste esperado para esse próximo ciclo ainda em 2 dígitos, se vocês puderem destrinchar um pouquinho melhor o que vocês estão esperando em termos de reajuste para o corporativo, PME, Adesão, Individual seria bem legal para gente entender um pouquinho melhor as dinâmicas para esse próximo ciclo, essa seria a primeira pergunta e a segunda no processo de integração da NDI em São Paulo, só para entender a motivação por faseamento, acho que é até um movimento que traz um conservadorismo bem-vindo nessa divisão que é extremamente importante aqui para a Companhia, mas só para entender se a dinâmica foi mais motivada por experiências anteriores das integrações que já ocorreram, ou se é simplesmente um conservadorismo maior para zerar ou tentar mitigar totalmente a possibilidade de alguma interrupção no atendimento, enfim. Qualquer cor aqui também ajuda bastante a gente a entender. Obrigado pessoal e parabéns aí Luccas também, boa sorte na nova função.

Jorge Pinheiro - CEO

Oi Ricardo ótimas perguntas, obrigado. Primeiro com relação a reajuste, nós temos dinâmicas diferentes dentro da companhia, a regional 1 eu falo notadamente, Norte, Nordeste, Centro-oeste, requer índices menores ainda do que foram no ano passado, né? Então, estão muito próximos, a gente já enxerga, estão no caminho de atingir patamares históricos, de rentabilidade e sinistralidade. Já a regional 2 ainda requer um pouquinho mais de reajuste, mesmo sabendo que teremos um decréscimo em relação ao ano passado. Estamos falando a depender de canal, a depender de situação, talvez 1 ou 2 pontos percentuais. Estamos ainda calibrando, não temos números fechados. É no reajuste médio Combinado de toda a companhia. Com relação a tua pergunta sobre integração, no ano passado foi muito rico, fizemos muita coisa de integração. Começamos lá com o Rio de Janeiro, depois fomos para hospitais, depois fomos para Clinipam, CCG, fechamos o ano com as operações da NDI de Minas, então o time está super afiado, inclusive a última foi a



melhor de todas lá em Minas Gerais, batemos em todos os indicadores operacionais que a gente projetou, dentro dos nossos critérios, foi muito sucesso sempre de muito aprendizado, desafiador. Integração é algo simples, vai ter dos novos indicadores operacionais. Ela foi caracterizada como de muito sucesso e essa experiência toda do ano passado nos fez fazer uma customização do processo de integração aqui em São Paulo. Ao invés da gente ter uma data única para implementar dezenas de unidades, uma operadora, que seria algo teria um muito grande, concentrado na data, nós fizemos um faseamento em que a gente dividiu todas as unidades próprias em diferentes fases e deixamos a operadora por último para que a gente conseguisse ter um esforço concentrado naquela regional, onde aqui em São Paulo, Rio de Janeiro e pouquinho só do Rio de Janeiro a gente faria o processo de integração para que suavize o máximo possível e que seja o menos desafiador possível. Então a gente está bem seguro desse processo faseado e customizado aqui pra aqui, pra São Paulo. Os times estão preparados e temos tudo para finalizar esse processo de integração aí com bastante sucesso.

Ricardo Boiati (Safra)

Perfeito está ótimo, doutor Jorge, muito obrigado.

Operador

A nossa próxima pergunta é do Maurício Cepeda, analista sell side - Morgan Stanley. Maurício, iremos habilitar o seu áudio para que você possa realizar a sua pergunta. Maurício, pode prosseguir, por favor.

Mauricio Cepeda (Morgan Stanley)

Doutor Jorge Luccas, Nahuz, obrigado pelo espaço. É, eu vou voltar um pouco a questão do sinistro por membro aqui que já foi abordado, mas agora talvez numa ótica de variabilidade, a gente vê que teve uma certa variabilidade ao longo dos últimos trimestres especialmente desse indicador e eu sei que tem uma questão de sazonalidade, também tem uma questão de mix de produto é, mas aparentemente a parte do 2T, vocês têm a trajetória de diminuição parece que está ocorrendo. A minha questão é, se vocês acreditam que ainda é possível que a gente veja essa variabilidade ao longo do tempo, até porque vocês ainda têm uma certa exposição à rede credenciada então se vocês esperam que por conta de ter uma parte do seu sinistro fora de gestão direta, se isso ainda poderia refletir nessa variabilidade.

E a minha segunda pergunta é um pouco da 1ª se puderem dar um update do que está acontecendo no ambiente comercial, é talvez sem citar nomes, mas qual é o perfil das operadoras de quem vocês têm ganho contrato? Porque eu vejo que a adição bruta de você está muito forte. Então, qual o perfil dessa operadora que tem perdido para vocês? E por outro lado, quando vocês se têm perdido, para que tipo de operadora vocês têm perdido? Muito obrigado.

Jorge Pinheiro – CEO

Cepeda, obrigado pelas tuas perguntas. Vamos lá, quanto ao custo por vida, todas essas iniciativas, algumas delas que a gente mencionou aqui tem como, por exemplo, a verticalização é uma delas, no caso do TEA, muito marcante, a gente deverá ter os próximos meses mais unidades ambulatoriais, mais diagnóstico por imagem, deveremos ter mais unidades de pronto atendimento, dado o nosso nível de integração de sistemas de protocolo, padronização, unificação de áreas, etc. Isso traz muita eficiência. Então, na medida em que a gente verticaliza dentro do nosso conceito, a gente consegue, sim, de fato, reduzir de mercado, né? Esse é um exemplo claro de uma iniciativa que reduz custo per capta, mas é sempre importante lembrar que isso varia muito de acordo com o mix, por exemplo, nos últimos meses, a gente vem crescendo muito as vendas têm sido muito fortes nos canais corporativos que tem o ticket médio de venda mais baixo, naturalmente tem um custo médio mais baixo, a gente nota agora esses últimos meses que têm tido o aquecimento nos canais de varejo, que tem ticket médio mais alto e custo mais alto, mas ainda não atingiram patamares históricos de venda, a gente acha que com a retomada da economia e com o novo mix de produtos que a gente deve estar lançando aí no final desse semestre, a gente acha que poderá ter um peso mais importante dos canais varejo porque o que a gente se aproveita de tickets médios mais altos, mas também traz um custo médio mais alto mesmo que deixe margens maiores no varejo. Então esse mix é muito determinante para determinar o custo médio. Por fim, com relação à competição, Cepeda, eu não consigo te dar o nome até porque, por exemplo, fechamos grandes contratos no quarto tri, no primeiro tri, alguns deles já implantados, outros deles por fase de implantação e eles vieram de competidores variados. Tivemos grandes contratos como eu falei, tem um contrato de mais de 50.000 vidas, têm contrato de 10.000 vidas, têm contrato de 12.000 vidas implantados, boa parte deles agora no primeiro tri e eles vieram de competidores variados.

Com relação ao ambiente do outro lado, competitivo, a gente não vê hoje, nesse momento, nenhuma operadora com a irracionalidade comercial, pelo menos hoje. Fator é situação diferente do que que a gente viu no ano passado que tinha um outro player sendo mais agressivo comercialmente. Hoje a gente não vê ninguém querendo fazer loucura e fazer preço que não tenha sustentabilidade do lado de custos.

Mauricio Cepeda (Morgan Stanley)

Perfeito, doutor Jorge, muito obrigado.

Operador

A sessão de perguntas e respostas está finalizada. Com isso, o evento de divulgação dos resultados do quarto trimestre de 2023 do Hapvida está encerrado. A área de RI permanece à disposição. Muito obrigada por sua participação e tenha uma boa tarde.