



## Transcrição da Teleconferência de Resultados do 4T20

### Hapvida (HAPV3 BZ)

**Operadora:** Bom dia. Sejam bem-vindos à teleconferência da Hapvida referente aos resultados do 4T20. Estarão presentes os senhores:

- Jorge Pinheiro, Diretor-Presidente,
- Mauricio Teixeira, Diretor Vice-Presidente Financeiro e de Relações com Investidores, e
- Guilherme Nahuz, Diretor de Relações com Investidores e Sustentabilidade.

Informamos que este evento será gravado e que durante a apresentação da empresa todos os participantes estarão apenas como ouvintes. Em seguida, iniciaremos a sessão de perguntas e respostas apenas para analistas e investidores, quando mais instruções serão fornecidas. Caso alguém necessite de assistência durante a teleconferência, por favor, solicite a ajuda de um operador digitando \*0.

O áudio está sendo apresentado simultaneamente na Internet – no endereço [www.hapvida.com.br/ri](http://www.hapvida.com.br/ri).

Gostaríamos de esclarecer também que eventuais declarações que possam ser feitas durante essa teleconferência, relativas às perspectivas de negócios da Hapvida, projeções e metas operacionais e financeiras, constituem-se em crenças e premissas da diretoria da Companhia, bem como em informações atualmente disponíveis. Elas envolvem riscos, incertezas e premissas, pois se referem a eventos futuros, portanto, dependem de circunstâncias que podem ou não ocorrer.

Investidores devem compreender que condições econômicas gerais, da indústria e outros fatores operacionais podem afetar o desempenho futuro da Hapvida e conduzir a resultados que diferem, materialmente, daqueles expressos em tais condições futuras.

Lembramos que para aqueles que estão nos acompanhando pelo webcast, a apresentação que aparece na sua tela não muda de um slide para o outro de forma automática. O usuário precisa usar as teclas de navegação logo abaixo da apresentação.

Agora, gostaríamos de passar a palavra ao Sr. Jorge, que iniciará a apresentação. Por favor, Sr. Jorge, pode prosseguir.



**Sr. Jorge Pinheiro:** Muito bom dia a todos e muito obrigado por participarem da nossa teleconferência. É com enorme satisfação e sensação de dever cumprido que apresentamos ao mercado os resultados da Hapvida referentes ao 4T20 e o resultado do ano.

Começando aqui pelo **slide 2** vou dar um apanhado geral dos principais destaques de 2020. Estamos imensamente gratos por, nesses tempos desafiadores, termos sido capazes de fornecer aos nossos beneficiários, espalhados nas cinco regiões do Brasil, todo o acolhimento e cuidado que precisaram. Com a pandemia da COVID 19 trabalhamos unidos para salvar vidas, famílias e histórias.

O ano de 2020 foi muito difícil para todos, com perdas irreparáveis para muitas famílias brasileiras. Fizemos de tudo que foi necessário para atravessarmos a pandemia da melhor forma possível, e nunca deixamos faltar absolutamente nada para nenhum dos nossos beneficiários.

Nos equipamos da melhor forma para o enfrentamento da pandemia. Investimos muito em proteção, medicamentos, equipamentos e logística. Redimensionamos nossa rede e de atendimento, abrimos centenas de novos leitos, contratamos mais profissionais - e aqui aproveito e reforço meus agradecimentos a todos os profissionais de saúde que estão na linha de frente, e também todos que estão na retaguarda, que no meio de tantas incertezas seguiram em frente com muita coragem e abdicção. Somos muito, muito gratos a todos vocês.

Fizemos estudos e com isso chegamos à abordagem mais eficiente para o tratamento da doença. Disponibilizamos rapidamente uma nova plataforma de teleconsulta desenvolvida 100% *in-house* para atender os beneficiários que apresentavam sintomas da COVID 19. Hoje já estamos realizando cerca de 70.000 consultas por telemedicina por mês.

E por fim nos comunicamos com transparência com todos os públicos da companhia, informando as nossas principais ações em comunicados internos, para o mercado e para a sociedade, através de boletins diários divulgados em nossas redes sociais. Fomos incansáveis. Nós aqui na Hapvida temos um compromisso maior, um compromisso nobre com a vida.

Agora passando para o **slide 3** por favor. Aprendemos muito com a pandemia, mas não deixamos de expandir. Os investimentos em estrutura física totalizaram mais de R\$ 233 milhões com 235.000 m2 de estruturas físicas construídas ou reformadas. Finalizamos o ano com um total de 464 unidades assistenciais entre hospitais, prontos-atendimentos, clínicas e unidades de



diagnóstico. Com o *closing* das operações do Grupo São José e Medical foram adicionadas 12 unidades assistenciais, incluindo 3 hospitais.

Adicionalmente, temos hoje 12 hospitais em diferentes fases, alguns ainda em planejamento, outros em avançado estágio de construção. Encerramos o trimestre com 3.240 leitos, 605 leitos a mais que no mesmo período de 2019.

Nesse trimestre disponibilizamos 764 leitos para o tratamento da COVID 19; no entanto, como o desdobramento da segunda onda da pandemia em várias regiões do país, adicionamos 1.497 leitos agora no 1T21, no cenário que acabei de comentar.

No **slide 4** vamos falar sobre a nossa frente inorgânica, ou seja, expansão através de aquisições. Anunciamos 8 novas transações em 2020: a compra do Grupo São José em São José dos Campos, interior de São Paulo; do Grupo Promed em Belo Horizonte; do Hospital Nossa Senhora de Aparecida; e carteiras de clientes das operadoras SAMEDH e PLAMHEG em Goiás, além da aquisição do Grupo Santa Filomena em Rio Claro, no interior de São Paulo; finalmente, em novembro anunciamos a aquisição da operadora PREMIUM SAÚDE, com carteira de cerca de 125.000 beneficiários concentrados em Belo Horizonte e Montes Claros em Minas Gerais, e em Brasília no Distrito Federal.

Também inovamos para acelerar o processo de verticalização usando novos arranjos de contratação, como o arrendamento do Hospital Sinhá Junqueira em Ribeirão Preto e de parte do hospital Mário Palmério em Uberaba, no interior das Minas Gerais.

Sobre o status das aquisições, no quadro à direita do estágio também seguimos adiantados na integração dos ativos recém-adquiridos, a exemplo da conclusão da incorporação das operadoras e unidades assistenciais pertencentes ao grupo AMÉRICA em menos de um ano.

A segunda etapa de integração do Grupo São Francisco segue conforme nosso cronograma original, com a etapa de implantação de sistemas tendo sido iniciada em fevereiro último.

Mais duas adquiridas já entram na nossa consolidação a partir do 4T20: São elas Medical e o Grupo São José, que já entram no *pipeline* do processo de integração e captura de sinergias a partir do dia D+1.

Permanecemos focados na preparação desses ativos, para que se transformem em grandes plataformas regionais de crescimento orgânico e também e inorgânico.



Agora no **slide 5**. Sobre os números financeiros, estamos muito contentes com o desempenho da Hapvida ao longo de 2020, em especial nesse 4T20, com 271.000 adições líquidas de beneficiários somente no 4T ultrapassamos a marca de 6,7 milhões de clientes em planos médicos e odontológicos. Para o ano inteiro adicionamos 344.000 beneficiários e alcançamos R\$ 8,6 bilhões em receita líquida anual, que representa 51,8% de acréscimo comparando ano contra ano.

A sinistralidade caixa no 4T foi de 59,5%, um ótimo resultado, já que no 4T tivemos custos adicionais advindos da entrada em operação de novas unidades assistenciais, do maior patamar de sinistro das empresas que adquirimos e ainda pela convivência entre procedimentos eletivos e os atendimentos e internações causados pelo COVID 19.

Por outro lado, fomos muito eficientes na adequada gestão das despesas com vendas, atingindo (incompreensível 10:20) 7,4% e das despesas administrativas, com o índice de 9,1%. Com isso aumentamos o EBITDA em 63,8% para R\$ 2 bilhões/ano.

A receita líquida da companhia no trimestre atingiu R\$ 2,3 bilhões, crescendo 27,3% na comparação com mesmo trimestre do ano anterior, já considerando a contribuição das aquisições.

E o nosso EBITDA cresceu 15,2% e atingiu R\$ 431,8 milhões no 4T20.

Além da expansão, crescemos em inovação e inteligência. Mudanças do lado operacional também marcaram o ano de 2020, vou citar algumas: renovamos a nossa marca. Enxergamos a necessidade de adotar uma nova marca corporativa para garantir a ainda mais reconhecimento e *performance* do nosso negócio.

Também alteramos nosso propósito, que passou a ser assegurar acesso à saúde de qualidade para nossa gente. Esse é o nosso foco: darmos o nosso melhor para acolher as pessoas com a qualidade que elas merecem.

Inauguramos nosso Núcleo Técnico Operacional na cidade de Recife - PE, a primeira instalação com essa tecnologia fora da Europa. Com capacidade de processar até 5 milhões de exames/mês o NTO de Recife irá substituir 18 NTOs regionais e processará cerca de 95% dos exames laboratoriais, aumentando ainda mais nosso nível de verticalização.

Implantamos o Octopus, uma plataforma de inteligência artificial que avalia solicitações médicas, conferindo ao processo de autorização prévia maior qualidade, eficiência e velocidade.



Lançamos a nossa nova plataforma de telemedicina desenvolvida internamente, já citada aqui no início da minha fala.

Expandimos nossa experiência digital e fizemos pela primeira vez nossas conversações comerciais *online* para energizar nosso time de vendas e pós-vendas.

Lançamos nossa nova plataforma de vendas 100% digital e *online*, facilitando a contratação de planos de saúde de forma direta e segura.

No 4T foi criada a Vice-Presidência de Digital Inovação, mais um passo para ganharmos velocidade e fortalecermos o nosso novo pilar de inovação, dando continuidade ao nosso pioneirismo na criação, uso e aprimoramento de novas tecnologias.

Publicamos em 2020 nosso primeiro relatório anual de sustentabilidade seguindo as diretrizes da *Global Reporting Initiative*, a primeira e mais difundida metodologia para a produção de relatórios no Brasil e no mundo.

O Hapvida foi inserido no FTSE4Good, um dos mais importantes índices internacionais de sustentabilidade, composto de companhias que demonstram fortes práticas ASG.

Para reforçar também a preocupação e cuidado com nossos colaboradores, também ficamos felizes em anunciar a nova Vice-Presidência Executiva de Gente, Gestão e Diversidade.

Todos esses esforços resultaram, dentre outras coisas, no reconhecimento do ranking da *Institutional Investor 2020*, maior e mais respeitado ranking de mercado de capitais no mundo, com a Hapvida recebendo várias premiações para o setor de saúde na América Latina.

Fomos escolhidos como a empresa mais inovadora no segmento Seguros e Planos de Saúde, e uma das 100 empresas mais inovadoras do Brasil dentre 3.000 inscritos, recebendo o prêmio UOL de inovação 2020.

Já na edição mais recente do Prêmio Conarec, fomos reconhecidos como os melhores no setor de relacionamento no Brasil na categoria Saúde. Esse prêmio é o maior reconhecimento de inteligência relacional, engajamento entre os *players* do mercado e relacionamento com clientes.

Outro grande passo importante que foi dado e vale a pena mencionar separadamente, aqui no **slide 6**. No dia 27 de fevereiro anunciamos ao mercado uma transação que envolve a potencial combinação de negócios entre a Hapvida e o Grupo Notredame Intermédica.



Gostaria de dizer o quão entusiasmados todos na companhia estamos, pelo privilégio de estarmos fazendo parte de um momento histórico na saúde privada no Brasil. Uma combinação de negócios dessa magnitude poderá ser transformacional para a saúde do país.

Poderemos conseguir expandir e democratizar para todo o Brasil o nosso propósito de existência, que sempre foi o de assegurar acesso à saúde de qualidade para nossa gente.

A história de experiência de 42 anos de Hapvida somados aos 53 de GNDI é e continuará sendo o alicerce de um futuro muito promissor para a nova companhia que poderá ser formada, com a possibilidade de combinar experiências, conhecimentos, pessoas excepcionais, e por fim poderemos unir todas essas riquezas para que possamos intensificar a possibilidade de sermos mais acessíveis e podermos oferecer um produto de qualidade para o brasileiro.

Estamos neste momento aguardando as aprovações pelos acionistas de ambas as companhias em suas respectivas assembleias gerais extraordinárias, que irão ocorrer no dia 29 de março do ano de 2021 de forma simultânea, lembrando que a operação também será submetida para a apreciação dos órgãos reguladores.

Finalizo dizendo que estamos extremamente orgulhosos de nossos colaboradores e de nossas realizações em 2020. Estamos empenhados em continuar garantindo o atendimento que os nossos beneficiários merecem, mesmo numa fase extremamente desafiadora da pandemia, que ainda nos assola.

Diferentemente da primeira onda, quando tivemos a suspensão, determinada pela Agência Nacional de Saúde, de todos os atendimentos e procedimentos eletivos e a pandemia foi atingindo o país de forma bastante heterogênea, desta vez os atendimentos por vídeo vêm crescendo fortemente em muitas cidades, ao mesmo tempo em que tivemos a suspensão de procedimentos cirúrgicos eletivos somente em algumas regiões, por determinação de secretarias estaduais de saúde.

Nesse momento temos cerca de 20 ou 30% a mais de leitos para atendimento da COVID do que tínhamos no pico da primeira onda da pandemia no ano passado. No entanto, mesmo com o aumento do volume de procedimentos relacionados à COVID, inclusive aqueles de alta complexidade, a Hapvida, com sua ampla rede própria e seu modelo verticalizado e integrado, através de muita tecnologia e inovação, permite que a gente absorva esses aumentos pontuais sem grandes impactos.



Nos últimos dias nosso país vem ultrapassando volumes históricos da doença; no entanto, estamos vendo algumas cidades já saindo dessa segunda onda, como é o caso de Manaus, por exemplo.

Com o avanço da vacinação estamos esperançosos de que não teremos a terceira onda. Continuamos firmes, engajados, incansáveis para prestarmos o serviço que nossos beneficiários merecem. Podem continuar a contar conosco em 2021.

Bom, dito isso gostaria primeiro de dar as boas-vindas para o Maurício Teixeira, nosso novo Vice-Presidente Financeiro e de Relações com Investidores, que veio para fortalecer nossa empresa. Ele vai detalhar um pouco mais os números do trimestre, e na sequência seguiremos para a sessão de perguntas e respostas.

Bem-vindo Maurício, obrigado.

**Sr. Maurício Teixeira:** Muito obrigado Jorge, bom-dia a todos. É um prazer e uma satisfação enorme estar aqui pela primeira vez apresentando os resultados do Hapvida.

Passando para o **slide 7** podemos ver que o número de beneficiários de planos de saúde ao fim do ano apresentou crescimento de 6,6% na comparação com o mesmo período do ano anterior, influenciado pela entrada de 75.000 beneficiários da Medical, 53.000 do Grupo São José, 43.000 advindos da RN Saúde. Além disso, houve crescimento orgânico de 61.000 beneficiários das empresas que já faziam parte do grupo desde o final de 2019.

Podemos ver, ao lado esquerdo da página, a evolução histórica dos beneficiários de saúde e de odonto desde 2017 até 2020. Em saúde o número de beneficiários apresentou um CAGR de 19%, em odonto o CAGR foi de 27%.

No **slide 8** mostramos a evolução do tíquete médio. Para essa análise o tíquete médio do 4T20 considera somente os reajustes referentes ao próprio trimestre, desconsiderando o reajuste retroativo de maio a setembro de 2020.

Em saúde o tíquete médio cresceu 5,8% em relação ao 4T19, principalmente em função das vendas novas e dos reajustes nos contratos.

O tíquete médio de odonto cresceu 0,2% em relação ao 4T19, em virtude do aumento de 10,3% no plano individual e queda de 5,3% no plano corporativo.

Passando para o **slide 9**, vemos que a receita líquida do 4T20 cresceu 27,3% quando comparamos com o 4T19, influenciada principalmente pelas receitas adquiridas no valor total de R\$ 319 milhões, bem como o crescimento orgânico



de vidas, e pelo valor de 135 milhões referente ao reconhecimento da receita de reajustes represados em 2020. O valor retroativo desses reajustes será cobrado dos clientes em doze parcelas ao longo de 2021, conforme determinação da ANS, mas são da competência de 2020.

Alcançamos receita líquida de R\$ 8,6 bilhões em 2020, com crescimento de 51,8%.

No **slide 10** podemos ver a evolução da sinistralidade. A sinistralidade caixa no 4T20 foi de 59,5%, com aumento de 2,7 p.p. em relação mesmo trimestre de 2019, em virtude do maior patamar de sinistro das empresas adquiridas: São Francisco, AMERICA, Medical e São José, e ainda pela convivência entre procedimentos eletivos e os atendimentos e internações causados pela COVID 19.

No entanto, mesmo com todos esses fatores conseguimos terminar o ano com esse indicador 1 p.p. melhor que 2019, devido a diversas iniciativas em gestão de sinistros, e da suspensão dos procedimentos eletivos ao longo do segundo e 3T20.

O índice de sinistralidade total foi de 66,5% no 4T, aumento de 4,7 p.p. contra o 4T19, decorrente de maior provisão de ressarcimento ao SUS devido à normalização dos envios de ABIs e cobranças pela ANS.

A sinistralidade total no ano foi de 60,9%, aumento de 0,5 p.p. versus 2019, tanto pelo ressarcimento ao SUS quanto pela maior de sinistralidade das empresas adquiridas. Ao longo do ano de 2021 prosseguiremos como a implementação dos planos de integração, de forma a trazer a sinistralidade das adquiridas para patamares mais próximos aos da Hapvida.

No **slide 11** detalhamos o processo da provisão de ressarcimento ao SUS. Devido à pandemia os prazos de reportais permaneceram suspensos, e portanto não foram recepcionadas novas GRUs durante o segundo e 3T20. No entanto, ao longo do 4T a ANS iniciou a regularização da emissão de novas GRUs com o impacto líquido de 106,5 milhões na provisão.

Durante o 4T foram recebidos ainda dois novos lotes de ABIs. Por conta da aceleração do envio de RUs e alteração no percentual do histórico de cobrança enviado pela ANS houve mais reversões que constituições de provisão de ABI, mesmo com o recebimento das novas, com o impacto líquido positivo de 16 milhões. A expectativa é de que a ANS tenha regularizado o fluxo de envio de cobranças de GRU, e que a partir de agora o processo passe a fluir dentro da normalidade, sem expectativa de oscilações relevantes dessa rubrica.



No **slide 12** temos um gráfico novo para mostrar que a relevância do valor da provisão de ressarcimento ao SUS vem caindo em relação ao sinistro total da companhia. Foi calculado usando o valor da ABI dividido pelo trimestre ao qual a ABI faz referência. A queda sequencial nesse índice mostra o resultado das iniciativas de redução dos sinistros oriundos do SUS.

No **slide 13** temos as nossas despesas operacionais, que apresentaram uma significativa redução, tanto no trimestre como principalmente no ano de 2020. O índice de despesa de vendas foi de 7,4% no 4T e de 7,8% no ano de 2020, uma redução de 0,8 p.p. e 1,4 p.p. na comparação com os mesmos períodos do ano anterior.

A redução do índice é justificada principalmente pela alavancagem operacional com maior receita nos períodos, e perda de representatividade de algumas contas. Adicionalmente, as empresas recém-adquiridas operam com índice de despesa de vendas menor que o da Hapvida.

O índice de despesas administrativas foi de 9,1% no 4T e de 9,6% no ano, redução de 1,5 p.p. e 0,6 p.p. na comparação com os mesmos períodos, mostrando o ganho de escala operacional da companhia.

No **slide 14** apresentamos o EBITDA de 431 milhões (431,8 milhões) no 4T20 e mais de R\$ 2 bilhões no ano, representando crescimentos de 15% e 64% em relação aos períodos do ano anterior. A margem EBITDA no 4T foi de 19% e no ano foi de 23,6%, uma redução de 2 p.p. no 4T, mas um aumento de 1,7 p.p. no ano de 2020.

O lucro líquido totalizou 94 milhões no 4T20 e 785 milhões no ano impactado por itens não caixa, como o aumento na depreciação e amortização. Expurgando-se o efeito da amortização não caixa da mais-valia das empresas adquiridas o lucro líquido foi de 281 milhões no 4T e de R\$ 1,3 bilhão no ano de 2020, o que representa um crescimento anual de 41,8%.

No **último slide** podemos ver que o fluxo de caixa ex-aquisições foi de 341,6 milhões no 4T. Já em 2020 o fluxo de caixa livre ex-aquisições foi de R\$ 1,513 bilhão, o que representou um aumento de 52,3% em relação a 2019, devido ao maior EBITDA e manutenção da forte conversão de caixa. Essa geração foi praticamente suficiente para suportar todas as aquisições de 2020.

Continuamos firmes em nosso propósito de oferecer acesso à saúde de qualidade para nossa gente e de gerar valor para nossos acionistas.

Ficamos agora à disposição para a sessão de perguntas e respostas.

## Sessão de Perguntas e Respostas

**Operadora:** Obrigada. Iniciaremos agora a sessão de perguntas e respostas apenas para investidores e analistas. Caso haja alguma pergunta por favor digitem asterisco um. Se a sua pergunta for respondida você pode sair da fila ditando asterisco dois.

As perguntas serão atendidas na ordem em que forem recebidas. Solicitamos a gentileza de tirarem o fone do gancho ao efetuarem a pergunta, dessa forma uma ótima qualidade de som será oferecida. Por favor aguardem enquanto coletamos as perguntas.

A nossa primeira pergunta vem do Sr. Yan Cesquim do banco BTG Pactual.

**Sr. Yan Cesquim:** Bom-dia Jorge, Maurício, Guilherme, bom-dia pessoal. São duas perguntas aqui do nosso lado, relacionadas ao status de COVID hoje dentro da rede. Primeiro, a gente queria saber se vocês poderiam dar alguma noção de representatividade de COVID no sinistro reportado da companhia aí dentro do 4T, tá?

E a segunda é o seguinte: a gente queria saber se vocês poderiam dar mais cor sobre esses fatos de frequência durante o 1T21. Eu acho que vocês foram muito claros nas informações que deram, a gente sabe que a pandemia ela se intensificou desde o final do ano passado, mas assim mesmo, como vocês falaram, a gente já tem algumas praças onde essa segunda onda já está passando, a gente tem também outras praças onde que os procedimentos eletivos estão sendo novamente postergados.

Eu queria entender mais ou menos como que o *leap* desses movimentos devem se relacionar para o 1T, se a gente vai estar vendo uma frequência parecida com o que a gente viu ali no final do ano passado ou se, enfim, pode surpreender de alguma forma, ok? Obrigado.

**Sr. Jorge:** Oi Yan, muito obrigado pela tua pergunta. É assim, deixa eu tentar fazer um apanhado geral. Eu acho que a gente acaba sendo meio privilegiado no sentido de entendermos o comportamento dessa doença no país todo, já que a gente, imagino, que seja a única operadora que tem a rede própria, hospitais próprios em todo o país, em todas as regiões, nas cinco regiões brasileiras, com operações incluindo hospitais.

E a gente nota um comportamento diferente na primeira onda com relação à segunda onda. O que aconteceu a primeira onda? A pandemia ela atingiu as cidades, as regiões, em tempos diferentes na primeira onda - e até chegou a

não atingir algumas regiões, como foi o caso da região sul, que não foi tão duramente atingida como outras, como a nordeste, o próprio norte nessa primeira onda.

A gente, àquela época, determinou a suspensão de todos os procedimentos eletivos: eu te falo de consultas eletivas, exames eletivos e cirurgias eletivas. Essa decisão fez com que ajudasse os resultados das empresas no segundo e no 3T, que era algo muito novo e em função disso a gente tomou essa determinação, e ajudou com que as empresas atendessem e se preparassem para fazer frente a aquela primeira onda, que ela atingiu as regiões de maneira não homogênea, em tempos diferentes; algumas cidades foram atingidas, outras não, mas em tempos diferentes.

Essa segunda onda ela traz alguns outros desafios: o primeiro deles é o entendimento de que essa variante do vírus que aparentemente veio do norte ela causa, ela tem maior poder de contágio e ela atinge pacientes com gravidade de perfis mais jovens; e mais uma coisa é que ela acabou atingindo as regiões do Brasil como um todo de maneira mais uniforme, diferentemente da primeira onda, que atingiu em tempos bem diferentes.

Agora qual é a ótima notícia que a gente pode dizer? Como Manaus - e a gente por ser o líder de planos de saúde no norte - foi a primeira cidade a ser atingida nessa segunda onda, ainda no 4T, a gente conseguiu mais uma vez, dentro da nossa rede própria - ampla rede própria - atender, apesar de todas as dificuldades locais que tivemos, a gente conseguiu atender com todos os esforços, investimentos, dentro da nossa rede própria, todos os usuários, nunca faltando absolutamente nada.

Porém, por outro lado e isso nos ajudou a formar, a desenvolver uma matriz, e a gente, depois de ter desenvolvido isso, sabendo quantos leitos/vida nós precisaríamos de enfermaria, de UTIs, pensando naquele ambiente de Manaus e projetando para todo o Brasil, a gente acabou se preparando então para que, caso o que aconteceu em Manaus acontecesse em todas as regiões que a gente atua, que a gente estivesse plenamente apto a fazer frente a ela.

E assim fizemos. A gente conseguiu de maneira bem precoce se preparar para isso: a gente comprou mais equipamentos já que essa segunda onda ela requer um pouco mais de volume de internações, então compramos equipamentos, medicações, etc., e preparamos nossas estruturas para a gente vivesse essa segunda onda agora que ela, como estou falando, ela atinge de maneira um pouco mais homogênea o país todo.



Nossa rede própria ela tem conseguido atender com muita satisfação os nossos usuários, dado que ela é ampla e nós temos muita flexibilidade, e por já estarmos preparados para essa segunda onda.

Diferentemente da primeira onda, nesse momento agora só estamos com cirurgias eletivas suspensas; as consultas eletivas e os exames eletivos estão transcorrendo normalmente.

Agora, uma outra coisa bem interessante que a gente gostaria de ressaltar é que a gente já vê, como foi o caso de Manaus, que essa segunda onda parece já ter sido desenhado e voltando a ter níveis de novos casos ao basal, e a gente já vê algumas outras cidades importantes como, na nossa experiência, como Goiânia, como Fortaleza, como Salvador, que já perdem volume de casos novos entrantes.

A gente ainda vê com preocupações o interior de São Paulo, Recife e algumas outras cidades.

E por fim, eu acho que a grande beleza e a fortaleza desse nosso modelo é que, por sermos a operadora talvez mais verticalizada do mundo, a gente consiga absorver com menos impactos aumentos em frequência de sinistralidade.

Veja que nesse 4T nós tivemos a entrada de 1.200.000 novas vidas fruto de aquisições se comparado com o mesmo período anterior. Essas vidas elas vieram com sinistralidades que variavam entre 70 e 90% das empresas onde operavam, e mesmo sabendo que o 4T já foi mais desafiador por um volume maior de COVID, e trazendo 1.200.000 vidas novas com sinistralidade entre 70 e 90%, a gente conseguiu ter um 4T com sinistralidade caixa históricos.

Então isso mostra que a gente está conseguindo evoluir com muita força no processo de integração das adquiridas, e a nossa rede própria ela consegue amortecer um pouco mais quaisquer flutuações importantes de frequência.

**Sr. Yan:** Obrigado.

**Operadora:** A nossa próxima pergunta vem do Sr. William Barrajad do Credit Suisse.

**Sr. William Barrajad:** Bom-dia pessoal, Jorge, Maurício, Guilherme, obrigado pelo tempo. Aqui do meu lado eu tenho duas perguntas bem rápidas, a primeira é como é que vocês estão vendo as perspectivas comerciais para frente, como é que vocês estão vendo ou imaginam o crescimento orgânico.

E a segunda é mais sobre a amortização, como é que a gente deve pensar nessa base daqui para frente, obrigado.

**Sr. Jorge:** Bem William, muito obrigado pela tua pergunta. É assim: o 4T já foi animador do ponto de vista de crescimento orgânico, e agora para esse ano eu vejo alguns cenários, o primeiro deles é assim: dado que a gente já nota que algumas cidades, por terem entrado antes nessa segunda onda e a gente já conseguiu projetar qual é a intensidade que ela pode causar em várias outras cidades do país, inclusive aquelas que estão no pico da doença, a gente consegue projetar mais ou menos quantos dias vai levar.

Eu acredito e espero que, aliado à aceleração do processo de vacinação que nós temos amplas possibilidades de nesse terceiro, nesse 2T de acelerarmos com muita força a vacinação, eu creio - eu creio - numa recuperação mais forte da economia que pode nos ajudar muito, especialmente no segundo semestre.

Pensando num cenário mais otimista como esse, eu imagino que a gente mantenha crescimentos históricos - e como você sabe o desejo do brasileiro por ter o plano de saúde atingiu seu pico por motivos óbvios, e acredito que isso vai ser uma constante. Então vejo que a gente deverá manter níveis históricos de crescimento orgânico - e sempre foram muito significativos também.

No entanto, avaliando num cenário, por outro lado, mais desafiador, que a gente vá ter que conviver com essa pandemia por mais tempo e que a economia não reaja da maneira que todos esperamos, a empresa vai continuar ganhando *share*, como tem feito também, como foi provado em outros tempos mais desafiadores da economia que nós já vivemos.

Então para quaisquer cenários a gente está preparado para, por um lado ganhar *share*, por outro lado aumentar a penetração de planos de saúde no Brasil. Lembro que essa crise econômica desses últimos anos tirou 3 milhões de usuários do mercado privado que foram para o mercado público, e que tenho certeza que estão ávidos para voltar, e qualquer retomada da economia fará com que a gente possa ter um incremento em número de vidas.

**Sr. William:** E sobre a segunda pergunta, pessoal, como é que a gente pode olhar essa amortização daqui para frente - tirando as aquisições - como é que a gente pode pensar os próximos tris?

**Sr. Maurício:** William bom-dia, obrigado pela pergunta. Então, a gente ainda vai ter uma amortização nos próximos três a quatro anos num patamar mais elevado por conta de uma grande aquisição, que foi o Grupo São Francisco.

Isso já está, vamos dizer assim, contratado e vai impactar o lucro contábil, é até por isso que a gente mostra de forma comparativa o lucro ex-mais-valia.

Foi uma aquisição grande, com *goodwill* grande e que já está sendo amortizado e grande parte passa pelo resultado, a parte de carteira de clientes e de imobilizado, o resto fica no balanço. Então a gente vai ter aproximadamente só de São Francisco 100 milhões por trimestre, sem contar outras aquisições que podem vir. Então é por isso que a gente até que está mostrando o indicador sem incluir isso para medir de fato o resultado operacional da companhia.

**Sr. William:** Tá ótimo pessoal, muito obrigado.

**Operadora:** A nossa próxima pergunta vem do Sr. Vinicius Ribeiro da UBS.

**Sr. Vinicius Ribeiro:** Pessoal bom-dia, bom-dia a todos, obrigado por pegarem minha pergunta e espero que esteja todo mundo bem nessa situação que a gente está vivendo.

A primeira pergunta é até um *follow-on* da pergunta anterior. Eu queria entender um pouquinho melhor como é que está a dinâmica comercial, a base de beneficiários, a gente, como o Jorge comentou, a gente tem visto uma aceleração de *net adds*.

Se a gente puder fazer dois cortes aqui nessa dinâmica, então primeiro eu queria entender como é que está sendo a comparação nas operações legadas, então qual é a estratégia de preço para essas praças e como é que está a dinâmica nesse momento, tanto de demanda quanto de competição.

E a segunda obviamente seria para as adquiridas, se puderem dar um *update* para a gente sobre o lançamento de planos mais verticalizados nas praças novas com os investimentos em infraestrutura que vocês fizeram nos últimos meses.

A segunda pergunta é um pouco sobre o SUS. A gente, acho que a dinâmica contábil acho que está basicamente clara; agora eu queria entender um pouco, vocês comentaram que têm uma série de iniciativas para diminuir a exposição a essa parte do saldo. Poderiam detalhar um pouquinho melhor o tipo de iniciativa que vocês têm tomado, que tipo de medida a gente pode esperar para ver essa métrica reduzindo cada vez mais? Seria isso, obrigado.

**Sr. Jorge:** Oi Vinicius, muito obrigado. O áudio não estava muito bom, só para ter certeza sua pergunta, a primeira pergunta é com relação a estratégias comerciais, não só no Hapvida e como adquiridas? Só me confirma, é isso?



**Sr. Vinicius:** É isso mesmo Jorge. Só se pudesse fazer um corte de como é que está dinâmica na praça, nas praças legado de competição, de demanda e por aí vai, e um update sobre as praças novas com relação a produtos mais, enfim mais verticalizados, depois da integração e da estruturação da infraestrutura nessas praças.

**Sr. Jorge:** Legal, o áudio ficou melhor agora. Bem, com relação a crescimento eu acho que é um pouco mais do mesmo: a gente notou nesse 4T um crescimento pulverizado, tanto vindo de varejo como também de corporativo.

Num ambiente mais desafiador, olhando um pouco para frente se a economia não deslanchar, eu vejo muita possibilidade de crescimento principalmente dos canais corporativos, que continuam, continuam lançando novos *bids* e há sempre a oportunidade para a gente levar o nosso produto de muita qualidade e também de muita previsibilidade. Isso tem atraído cada vez mais clientes que ficam e permanecem por muito tempo conosco.

Já num ambiente um pouco mais otimista eu acredito muito no crescimento dos canais varejo e também, já do lado corporativo, as empresas recontratando - vejam que foram muitas as empresas que diminuíram seus quadros laborais, e as empresas recontratando a gente vai ter uma demanda contratada já comissionada, já paga muito mais barato, o que vai permitir um crescimento mais forte. Então eu vejo essa mesma dinâmica nas cinco regiões.

Em adquiridas, na medida em que a gente consegue implementar um modelo que se aproxime mais do nosso - eu falo isso, falo de incremento de verticalização, estamos fazendo isso em todas as adquiridas. Por exemplo, no Centro-Oeste nós inauguramos duas unidades em Goiânia, acabamos de comprar um hospital em Anápolis que ele está em obras; lá no interior de São Paulo tem três hospitais em construção; na região Centro-Oeste são várias unidades de pronto atendimento e também hospitais; a gente está ampliando também no sul em função de crescimento orgânico.

Então na medida em que a gente consegue se aproximar mais do nosso modelo verticalizando, permitir que a gente controle melhor a qualidade e também mais previsibilidade, a gente com certeza consegue ser muito mais atrativo, muito mais competitivo e vai ganhando mercado.

A gente vem notando isso sim em algumas regiões, algumas com mais intensidade do que outras. Vejo as regiões do agribusiness mais resilientes crescendo, e as nossas operações nessas regiões têm se destacado muito. Então eu vejo possibilidade de maneira pulverizada em todo o Brasil.

Com relação à sua segunda pergunta, ressarcimento ao SUS, eu acho que são vários fatores que a gente tem implementado: primeiro, o primeiro deles é aumentando a nossa verticalização, ficando cada vez mais próximo com unidades próprias, onde o usuário mora, de onde ele trabalha, ou seja, ampliando cada vez mais acesso. Com rede própria de muita qualidade a gente consegue evitar algo que é comum à nossa indústria, que é a ida - e isso é para todas as operadoras brasileiras - níveis similares, mas a gente vem conseguindo reduzir.

Agora uma prática adicional que a gente tem feito é a identificação ativa de usuários que eventualmente podem estar fazendo qualquer procedimento no SUS e a gente convida o usuário, manda pegar o usuário, traz para nossas unidades, ou seja, o ressarcimento ao SUS para nós é um péssimo negócio. Porque a gente tem uma eficiência muito grande dentro de casa, a gente consegue não só garantir qualidade mas, dado o nosso volume, nosso poder de compra e a nossa eficiência, a gente consegue ter procedimentos com custos bem atrativos dentro de casa, até porque a tabela de ressarcimento ao SUS ela é a indenizatória e tem um acréscimo de 50% sobre seu valor.

Então a gente tem trabalhado fortemente, a gente sabe onde é que estão os usuários e vem convidando eles ativamente para trazer dentro de casa. Eu acho que esse é um trabalho muito virtuoso que tem dado muitos bons resultados.

**Sr. Vinicius:** Perfeito Jorge, claríssimo, muito obrigado.

**Operadora:** A nossa próxima pergunta vem do Sr. Gustavo Tiseo do Bradesco.

**Sr. Gustavo Tiseo:** Bom-dia pessoal, obrigado por pegarem minha pergunta, parabéns pelo resultado, pessoal. São duas perguntas aqui rápidas, uma é em relação aos incrementos de vidas das operadoras adquiridas. Você teve um incremento ali de 17.000 vidas no último período e teve um coletivo negativo.

Mas acho que o foco aqui é entender um pouquinho do individual, se vocês já estão ativamente vendendo individual nessas novas. A gente tem aqui na cabeça que no longo prazo com a verticalização aumentando você vem no individual, mas é para ter uma lógica do que é que pode acontecer com GNDI e do que é que eles podem pensar no curto prazo de aumento de individual, e o que está ocorrendo nessas adquiridas.

E a segunda questão é sobre, um pouco mais simples até, é sobre como é que estamos vendo as parcelas postergadas que estão ocorrendo pagamento agora no 1T21, e principalmente no individual se está tendo alguma PDD

maior, se está tendo alguma dificuldade de cobrar esse pessoal. Eu acho que o coletivo talvez seja mais multi, mas eu queria ter um pouco da visão de vocês de como está a situação, obrigado.

**Sr. Jorge:** Gustavo, muito obrigado pelas suas perguntas. Com relação ao plano individual você sabe que para nós o plano individual é um canal extremamente eficiente. A gente vende esse tipo de produto há mais de trinta anos, e ele tem se mostrado ao longo desse período todos ser um dos canais mais rentáveis de todo o nosso portfólio.

No entanto, há uma série de cuidados que a gente tem que ter na comercialização desse tipo de produto. Um deles é a verticalização plena. A gente não tolera a vender planos individuais onde a gente não tem pleno controle de ambulatório, de internações de baixa, média e alta complexidade. Além disso, tem todo um manejo em relação aos acordos, aos acordos com a rede própria de médicos, sistemas, etc., ou seja, tem uma série de cuidados, ferramentas e conhecimento, assim como também no desenvolvimento do produto, nas características do produto.

E isso faz com que a gente só consiga abrir venda de planos individuais naquelas cidades em que nós já conseguimos implantar na totalidade todas essas pendências, e que aquela que leva mais tempo é a verticalização de todos os serviços.

Então a gente está numa fase, a gente está em fase intermediária; em algumas cidades a gente já vende planos individuais e tem tido muito sucesso; porém outras a gente, sendo mais cauteloso, só começará a venda quando a gente tiver verticalização plena.

Lembro que nós estamos hoje com doze projetos hospitalares em curso em várias regiões brasileiras. Eles têm uma missão dupla: a primeira delas é já aumentar o nível de verticalização onde a gente atua, mas a segunda delas também é permitir que a gente tenha um portfólio mais amplo de produtos, incluindo o plano individual. Aí eu acho que à medida que esses hospitais vão ficando prontos a gente vai se beneficiando do crescimento desse canal.

Com relação à inadimplência nenhum, a inadimplência não foi tocada de maneira nenhuma em todos os canais individuais, por exemplo, o varejo. É importante de ressaltar que o nosso usuário cada vez mais valoriza nosso produto - e em especial nessas épocas de pandemia, em que a gente vem se destacando muito atendendo os nossos com muito acolhimento, com muita prontidão, com as estruturas adequadas.



Então o usuário vem, por outro lado, valorizando o nosso produto e isso faz com que a nossa inadimplência não tenha sido tocada nesse período agora, inclusive no 1T.

**Sr. Gustavo:** Tá ótimo, tá ótimo Jorge, muito obrigado.

**Operadora:** Mais uma vez, para fazer uma pergunta por favor digitem asterisco um. Por favor aguardar novamente enquanto recolhemos as perguntas.

A nossa próxima pergunta vem do Sr. Gustavo Schrodin do Goldman Sachs.

**Sr. Gustavo Schrodin:** Bom-dia pessoal, obrigado pela oportunidade. Eu queria só tocar no assunto a respeito de preço e de reajuste. O ano passado foi um pouco atípico, a ANS colocou algumas restrições; eu queria saber o que é que a gente, como é que deve, o que a gente pode esperar para 2021?

Como é que estão as conversas com a ANS, se vocês puderem adiantar alguma expectativa a respeito disso para 2021, considerando que ainda tem essas questões agora da segunda onda, enfim, qualquer cor aqui acho que ajudaria a gente, obrigado.

**Sr. Jorge:** Oi Gustavo, muito obrigado pela tua pergunta. Realmente eu acho precoce essa discussão. A gente não tem, não tem nada muito material que possa compartilhar contigo; mas a única coisa que eu posso te dizer é que o nosso modelo de negócios, de novo, ele está muito preparado para absorver, para absorver qualquer tipo de variação, ou seja, a gente consegue amortecer muito mais que quaisquer outros modelos de negócio.

Então em épocas de reajuste muito favorável acaba sendo muito alto, acaba sendo bom para gente, porque se ficou muito alto a gente migra de outros produtos para nós, dado que a gente historicamente tem requerido menos reajuste do que o restante da indústria. Esse, e eu falo algo em torno de 35% naqueles reajustes voluntários enquanto o mercado requeria, por exemplo, 10 a 20, a gente requeria 7, 6,5%; enquanto o mercado em tempos de inflação médica mais alta requereu 20, a gente requereu 14.

Então veja que a nossa necessidade por reajuste é menor do que o restante da indústria em função, mais uma vez, de todo o nosso modelo verticalizado, com muita integração, com um trabalho muito forte em prevenção, identificação de usuários que podem se tornar situações agudas ou de mais alta complexidade.

Então a padronização de procedimentos, os ganhos de escala, em suprimentos, tudo isso vem nos ajudando, muita tecnologia, vem nos ajudando

a amortecer, amortecer a inflação médica tão dura para a indústria - no Brasil não, para o mundo todo.

**Sr. Gustavo:** Tá ótimo, tá ótimo, muito obrigado. Se eu puder só fazer um *follow up* aqui na questão sobre depreciação e amortização que o Maurício comentou mais cedo, só para ver se eu entendi direito: assim, a gente espera realmente uma depreciação maior dadas todas as aquisições que foram feitas; se eu entendi o que você colocou, Maurício, é que no mínimo R\$ 100 milhões/trimestre é o que a gente deve esperar de depreciação e amortização, é isso?

**Sr. Maurício:** Esse é o patamar de 2020, Gustavo, da São Francisco e que vai permanecer para os próximos quatro anos até ele se exaurir, e aí não vai ter mais, então depois vai dar um degrau também no lucro quando acabar e terminar essa amortização - mas pelos próximos quatro anos ainda vai rodar nesse patamar.

Sem contar possíveis novas aquisições que também possam ser alocadas, vai depender muito da alocação também, do ágio e depois do PPA realizado, quanto fica pendurado no balanço e nunca amortiza e quanto é amortizado. Mas o patamar amortizável São Francisco está nessa faixa de 100 milhões/trimestre nos próximos quatro anos.

**Sr. Gustavo:** Tá ótimo, obrigado pessoal.

**Operadora:** Obrigada. Não havendo mais perguntas gostaria de passar a palavra para o Sr. Jorge para as últimas considerações. Sr. Jorge, prossiga com suas últimas considerações.

**Sr. Jorge:** Finalizo aqui agradecendo muito aos parceiros investidores que acreditam no nosso projeto de levar com muita acessibilidade saúde de muita qualidade para o brasileiro.

E agradeço aqui em especial mais uma vez aos nossos colaboradores, que vêm se desdobrando, trabalhando com muito amor, afinho. Eu aqui mais uma vez emocionado vejo e vivo a cada dia o empenho do nosso time tão brioso na tentativa de acolher, da melhor maneira possível, e sempre com a força e a vontade e a coragem de salvar vidas a cada dia. Então muito obrigado aos nossos colaboradores.

E por fim nosso compromisso maior e único com o cliente, e dizer que contém conosco. Estamos com todos os esforços focados no sentido de atendê-los e na certeza de que dias melhores virão - mas até lá estaremos firmes para poder passar por essa pandemia.



Muito obrigado, bom dia a todos.

**Operadora:** Obrigada. A teleconferência de resultados da Hapvida está encerrada. Por favor, desconectem suas linhas e tenham uma boa tarde.

---