



DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO INDEPENDENTE – BUREAU VERITAS

INTRODUÇÃO

O Bureau Veritas Certification Brasil (Bureau Veritas) foi contratado pelo HAPVIDA PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS S/A (Hapvida) a conduzir uma verificação independente do seu Relatório de Sustentabilidade de 2021 (doravante denominado Relatório).

As informações publicadas no relatório são de inteira responsabilidade da administração do HapVida. Nossa responsabilidade encontra-se definida conforme escopo abaixo.

ESCOPO DO TRABALHO

O escopo desta verificação abrangeu os padrões e Princípios¹ da Global Reporting Initiative™ para Relatórios de Sustentabilidade e se refere à prestação de contas do período de 01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2021.

RESPONSABILIDADES DO HAPVIDA E DO BUREAU VERITAS

A elaboração, apresentação e conteúdo do Relatório são de inteira responsabilidade da administração do Hapvida. O Bureau Veritas é responsável por fornecer uma opinião independente às Partes Interessadas, de acordo com o escopo de trabalho definido nesta declaração.

METODOLOGIA

A verificação contemplou as seguintes atividades:

1. Entrevistas com responsáveis pelos temas materiais e pelo conteúdo do Relatório;
2. Verificação remota sobre processos corporativos e operacionais do Hapvida;
3. Análise de evidências documentais fornecidas pelo Hapvida para o período coberto pelo Relatório (2021);
4. Avaliação dos sistemas utilizados para compilação de dados;
5. Análise das atividades de engajamento com partes interessadas (*stakeholders*) desenvolvidas pelo Hapvida;
6. Avaliação da sistemática utilizada para determinação dos aspectos materiais incluídos no Relatório, considerando o contexto da sustentabilidade e abrangência das informações publicadas.

O nível de verificação adotado foi o Limitado, de acordo com os requisitos da norma ISAE 3000², incorporados aos protocolos internos de verificação do Bureau Veritas.

LIMITAÇÕES E EXCLUSÕES

Foi excluída desta verificação qualquer avaliação de informações relacionadas à(ao):

- Atividades fora do período reportado;
- Declarações de posicionamento (expressões de opinião, crença, objetivos ou futuras intenções) por parte do Hapvida;
- Exatidão de dados econômico-financeiros contidos neste Relatório, extraídas de demonstrações financeiras, verificadas por auditores independentes;
- Inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE);
- Dados e informações de empresas coligadas, sobre as quais não há controle operacional por parte do Hapvida.

1. Materialidade, Inclusão de Stakeholders, Contexto da Sustentabilidade, Completude, Equilíbrio, Comparabilidade, Exatidão, Tempestividade, Clareza e Confiabilidade
2. International Standard on Assurance Engagements 3000 – Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information

As seguintes limitações foram aplicadas a esta verificação:

- A Confiabilidade de dados foram verificados de forma amostral, exclusivamente à luz das informações e dados relacionados aos temas materiais apresentados no Relatório;
- As informações econômicas apresentadas no Relatório foram verificadas especificamente frente aos princípios de Equilíbrio e Completude da GRI.

PARECER SOBRE O RELATÓRIO E O PROCESSO DE VERIFICAÇÃO

- Ao longo do processo de verificação constatamos uma sistemática confiável de coleta e consolidação de dados que compõem o Relatório. Os responsáveis pelos temas materiais, que responderam à verificação, demonstraram conhecimento adequado sobre os indicadores e o processo de elaboração do Relatório;
- O Hapvida revisou sua matriz de materialidade em 2021, com o objetivo de atualizar os temas e focos de atuação. Somos da opinião que o método adotado possibilitou a elaboração de um Relatório que aborda de forma equilibrada os principais impactos das atividades da empresa. Todavia, foi verificado que o estudo de materialidade inicial não contempla uma amostragem global dos stakeholders e as formas de engajamento com os mesmos (abordagem e frequência de engajamento);
- Foi indicado pelo Hapvida que no segundo semestre de 2022 será feito um novo estudo de materialidade, considerando o contexto da fusão com o GNDI (Grupo Notredame Intermédica);
- Foi observado que o Hapvida gerencia o indicador referente à tempo de hospitalização de maneira completa, visto que trata-se de um indicador chave para a área hospitalar, demonstrando a complexidade do paciente, a assertividade na atuação e adequação do dimensionamento da estrutura, influenciando a atuação do Hapvida em temas materiais como atendimento ao cliente, gestão financeira e acesso aos serviços de saúde;
- Foi verificado que o Hapvida possui e mantém um Canal de Denúncias - Programa Sentinela, para fins de gerenciamento de questões relacionadas à indicadores de Diversidade e Igualdade de Oportunidades (GRI 405), Não Discriminação (GRI 406) e Combate à Corrupção (GRI 205). Destaca-se a maturidade de um processo gerenciado por empresa terceira (Áliant), garantindo o anonimato e, ainda assim, o devido fluxo de comunicação com o reclamante;

- No contexto da gestão de riscos e do impacto da pandemia, a exposição da empresa foi analisada em 2 aspectos: assistenciais e custo. Ficou claro que a capacidade de atendimento é otimizada, considerando monitoramentos, capacidade de reação e verticalização da cadeia;
- Constatamos que o Hapvida mantém um robusto sistema de gestão da Segurança da Informação, atuando em um tema material, considerando as sensibilidades das informações armazenadas;
- Verificamos o Programa 5 Estrelas, que atua no tema material relacionado à satisfação dos clientes. Evidenciamos que todo o sistema de pesquisa tem foco no campo assistencial, mas existem planos de ser expandido para as outras experiências do cliente;
- Observamos que na área de Diversidade & Inclusão, o Hapvida possui um modelo de gestão estruturado para fins de garantir a oferta de oportunidades a todas as pessoas. Verificamos que o modelo de gestão prevê uma abordagem educacional intensa com os colaboradores visando a consolidação da cultura de Diversidade & Inclusão;
- Foi verificado que, de uma maneira geral, existe um grande desafio da organização em publicar informações de forma completa sobre todas as suas operações, incluindo dados de todas suas unidades, considerando o expressivo crescimento a partir da aquisição de outras empresas e a necessidade de integração dos processos;
- Foi observado que os meios de apoio à comunidade se dão pela atuação da Fundação Ana Lima e de acordo com a Lei de Incentivo Fiscal. Entretanto, esses apoios se dão de maneira pontual e desassociados em sua maioria, do nome da organização, não existindo canal de comunicação formal com a comunidade nos âmbitos locais;
- Sobre o tema material de resíduos, observou-se que o fluxo de processo atual não permite que haja uma área responsável pela gestão como um todo e consequente geração dos dados. Dessa maneira, não foi possível verificar uma devida governança, monitoramento de gestão e resultados operacionais acerca do tema e operações nas unidades;
- Verificamos que o recorte para o Relatório sobre o tema fornecedores limita-se ao segmento saúde (medicamentos, materiais hospitalares, materiais de escritório, limpeza, laboratório e de manutenção). Entretanto, fornecedores do segmento de serviços (TI, obra, limpeza) representam um volume praticamente igual de contratações e valores contratados;
- É nosso entendimento que foram reportados indicadores suficientes para alcançar a opção Essencial do Padrão GRI para Relatórios de Sustentabilidade.

RECOMENDAÇÕES

- Definir e publicar seus grupos de stakeholders e as formas de engajamento com os mesmos, considerando abordagem e frequência de engajamento (GRI 102-42 e 102-43);
- Considerar no escopo do novo estudo de materialidade, as principais preocupações de stakeholders e tópicos levantados, de forma mais completa como ANS, comunidades locais e investidores;
- Buscar de forma estratégica uma maneira de equalizar a publicação de dados, no contexto das unidades consideradas como base para os diversos indicadores;
- Apresentar uma clara descrição do processo de comunicação com as comunidades locais, deixando mais transparente a estratégia sobre identificação de impactos, mapeamento de comunidades e canal de comunicação com a comunidade local (vizinhanças como um todo), conforme indicador GRI 413-1;
- Implementar fluxo de processo de resíduos mais claro, com responsáveis, governança, monitoramento de gestão e resultados operacionais;
- Ampliar o escopo de fornecedores considerada para a publicação de dados de indicadores de suprimentos, de maneira a abranger toda a base de contratações e movimentações financeiras.

CONCLUSÃO

Como resultado de nosso processo de verificação, nada chegou ao nosso conhecimento que pudesse indicar que:

- As informações prestadas no Relatório não sejam equilibradas, consistentes e confiáveis;
- O Hapvida não tenha estabelecido sistemas apropriados para coleta, compilação e análise de dados quantitativos e qualitativos, utilizados no Relatório;
- O Relatório não seja aderente aos Princípios para definição de conteúdo e qualidade do padrão GRI para relatórios de sustentabilidade e não atenda aos critérios da opção Essencial.

DECLARAÇÃO DE INDEPENDÊNCIA E IMPARCIALIDADE

O Bureau Veritas Certification é uma empresa independente de serviços profissionais especializado na gestão de Qualidade, Saúde, Segurança, Social e de Meio Ambiente com mais de 185 anos de experiência em serviços de avaliação independente.

O Bureau Veritas implantou e aplica um Código de Ética em todo o seu negócio para garantir que seus colaboradores mantenham os mais altos padrões em suas atividades cotidianas. Somos particularmente atentos a prevenção no que concerne ao conflito de interesses.

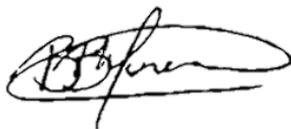
A equipe de verificação não possui qualquer outro vínculo com o Hapvida, que não seja a verificação independente do Relatório de sustentabilidade. Entendemos que não há qualquer conflito entre outros serviços realizados pelo Bureau Veritas e esta verificação realizada por nossa equipe.

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

CONTATO

<https://certification.bureauveritas.com.br/fale-conosco/>

São Paulo, Junho de 2022.



Bruno Bomtorim Moreira
Gerente Técnico de Certificação
Bureau Veritas Certification – Brasil



Alexander Vervuurt
Auditor-líder Assurance Sustainability Reports (ASR)
Bureau Veritas Certification – Brasil