

Transcrição de Teleconferência

Hapvida Resultados do 2T23

Oradora:

Olá a todos e obrigado por aguardarem. Sejam muito bem-vindos à divulgação dos resultados do 2T23 da Hapvida. Estarão presentes os senhores Jorge Pinheiro, CEO, Maurício Teixeira, Vice-presidente de Finanças, e Guilherme Nahuz, Diretor de Relações com Investidores.

Destaco, aqueles que precisarem de tradução simultânea, que a ferramenta está disponível na plataforma. Para acessá-la, basta clicar no botão "*interpretation*" e escolher a opção em inglês.

Este evento está sendo gravado e será disponibilizado no site de Relações com Investidores 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 serão divulgados 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 inscrever o seu nome, empresa e idioma para entrarem na fila.

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

Jorge Pinheiro:

Olá, bom dia a todos e muito obrigado por participarem da nossa teleconferência de resultados do 2T23. Estamos reunidos aqui: eu, Maurício, Guilherme, a Gleice e Belo, todo o nosso time de Relações com Investidores.

Estamos apresentando os resultados do 2T23 confiantes na execução do plano que foi apresentado para o mercado no início do ano e posteriormente detalhado em nosso Hapvida Day.

Todos nós temos trabalhado incansavelmente para realizarmos nossas entregas com muito foco e disciplina. Obrigado a todos que estão alinhados ao nosso propósito maior, que é levar a saúde de forma acessível e de qualidade ao maior número de pessoas.

Começando pelo slide dois, estamos mostrando mais um trimestre onde permanecemos na nossa trajetória consistente de recuperação de margens. Estamos fazendo isso mesmo com tantos fatores macro e regulatórios que vêm impactando nosso setor nos últimos anos, além da pandemia em si.

Mais à frente, quando detalharmos os números, veremos que nosso modelo de negócio segue sólido e resiliente, com a disciplina característica da Hapvida e NDI.

O índice de sinistralidade historicamente aumenta de dois a três pontos percentuais entre os primeiros e segundos trimestres, afetado pela sazonalidade típica desses períodos.

Nesse 2T23, mantivemos firme nossa estratégia de recomposição de *ticket*, que, aliada à gestão de custos, disciplina na gestão de despesas administrativas, aumento da verticalização e de lançamento de novos produtos, resultou em uma sinistralidade um pouco abaixo da sazonalidade histórica.

Como mencionamos em nosso *call* de maio passado, recebemos os recursos da Operação de *Sale* e *Leaseback*, que fortaleceram nossa posição de caixa em aproximadamente R\$ 2,2 bilhões. É importante lembrar que minha família aportou cerca de R\$ 1,6 bilhão desse total, reforçando nosso compromisso, confiança e visão de longo prazo.

Com isso, e também beneficiados pela geração de caixa, nossa alavancagem passou de 2,3 vezes para 1,6 vezes o EBITDA.

Esse tema permanece uma prioridade para o Conselho de Administração e para a gestão. Mesmo sendo um dos menores índices de alavancagem do setor de saúde, continuaremos buscando reduções adicionais para a desalavancagem da Companhia.

Avançando para o slide três, gostaria de compartilhar algumas atualizações e prestar contas do que apresentamos em junho, no nosso Hapvida Day. Nossos reajustes em maio e junho, combinados e consolidados, foram de 13% para grandes empresas e 16,2% para planos empresariais.

Ou seja, estamos mantendo o ritmo de implementação dos reajustes necessários para o equilíbrio financeiro de nossos contratos.

Cumprimos rigorosamente os cronogramas de implementação de sistemas nas empresas adquiridas, como CCG em maio, Clinipam em julho e nos hospitais Santa Marta e Duque de Caxias, no Rio de Janeiro agora em agosto. Nossa próxima virada já está programada e será no dia 1º de outubro nas unidades NDI em Minas Gerais.

Importante mencionar que também estamos avançando na frente de integração dos sistemas corporativos. A plataforma de sistemas de RH está totalmente integrada, assim como nossa plataforma de telemedicina. Além disso, estamos executando nossos planos de verticalização com disciplina.

No período, tivemos destaque para as salas de terapias, com a entrega de mais de 45 salas de TEA e muitas outras em andamento. A verticalização da Regional Um já ultrapassa 80%. Na Regional Dois, estamos acima de 30%, mas temos planos para atingir um patamar similar ao da Regional Um até o final do ano em produtos HMO.

Quanto aos produtos em verticalização, vocês podem ver, no slide quatro, que em breve iremos inaugurar dois novos hospitais. O Hospital Rio Solimões será exclusivamente pediátrico, somando 4 hospitais na praça de Manaus e será uma inovação para o estado do Amazonas, pois teremos hospitais com características e perfis distintos. A unidade contará com um total de 41 leitos de internação, sendo 31 de enfermaria e 10 de UTI.

O outro hospital será o Hospital São José do Rio Preto, localizado no interior de São Paulo. Essa unidade terá um total de 73 leitos, sendo 53 de enfermaria, 10 leitos de UTI adulto, 4 de UTI pediátrica e 6 de UTI neonatal, expandindo rapidamente nossa estrutura própria em uma região onde entramos recentemente após a aquisição da HD Saúde.

Também compartilhamos em junho nossos planos de simplificação societária do grupo e, desde então, tivemos diversas incorporações societárias, como mostrado no slide, incluindo hospitais e *holdings*. Além disso, estamos avançando com o processo de incorporação da Ultrassom pela Hapvida Assistência Médica.

Estamos executando nosso plano enquanto permanecemos focados na qualidade assistencial e acessibilidade, sempre destacando nossos valores de pontualidade, acolhimento, respeito, sustentabilidade e eficiência em custos.

Por falar em qualidade, o grupo tem investido fortemente na manutenção e melhoria dos indicadores de qualidade assistencial. Mesmo em unidades onde nossos sistemas ainda não estão implantados, conseguimos avançar na produção e padronização desses parâmetros.

Temos equipes operacionais especializadas nesse acompanhamento, além de um comitê de qualidade assistencial coordenado pelo presidente do Conselho. É importante destacar que temos apresentado um desempenho destacado em relação aos *benchmarks* nacionais e internacionais.

Agora, passo a palavra para o Maurício, nosso CFO, que vai detalhar um pouco mais os dados e informações financeiras. Por favor, Maurício.

Maurício Teixeira, CFO Hapvida:

Obrigado, Jorge, e bom dia a todos. Vamos começar pela receita, que teve um crescimento de 12,4% em relação ao ano anterior, com uma progressão de 1,7% em relação ao trimestre anterior. Esse crescimento está concentrado no plano de saúde, com uma evolução de 14,8% na receita em relação ao ano anterior, resultado de nossa estratégia de reajustes necessários para a recomposição das margens do negócio.

Na odontologia, tivemos instabilidade na receita e nos serviços hospitalares, que incluem outras receitas, como o resgate, observamos uma queda justificada pela desconsolidação da nossa unidade São Francisco Resgate, que foi vendida neste trimestre.

Passando para o slide 6 e detalhando a parte do plano de saúde, constatamos uma perda de 116 mil beneficiários no trimestre. Isso é resultado da otimização do nosso portfólio, com foco na manutenção de contratos rentáveis e na continuidade de turnover negativo. Sendo assim, houve um impacto negativo de redução líquida de funcionários em clientes, especialmente em segmentos nos quais estamos expostos, como consequência do cenário macroeconômico brasileiro.

Quanto ao ticket médio, houve um aumento de 12,2% como resultado de um reajuste médio de 13,3%. Isso reafirma nossa estratégia de recomposição de margens.

Agora, vamos analisar a evolução das sinistralidades no slide 7. No 2T23, registramos uma receita de R\$73,9 milhões, o que representa um crescimento de 1,6 pontos percentuais em relação ao trimestre anterior.

Como o Jorge mencionou, esse crescimento é inferior ao esperado devido à sazonalidade histórica nas regiões em que atuamos. No entanto, o aumento da verticalização, juntamente com

as iniciativas de integração e o reajuste de preços, nos permitiu mitigar parcialmente esse efeito sazonal.

Passando para o slide oito, podemos observar as despesas administrativas. No 2T23, houve uma queda nominal nas despesas administrativas do grupo.

Tivemos o benefício pontual da contabilização da operação de Sales e Leaseback, que proporcionou um benefício de R\$ 22 milhões. Nesta apresentação, temos um *backup* que detalha todos os aspectos da Demonstração do Resultado e do Balanço dessa operação. Caso haja alguma dúvida adicional, vocês podem contatar nossa equipe de Relações com Investidores.

Além disso, ocorreram dois efeitos negativos relacionados a verbas rescisórias, decorrentes de nossa iniciativa de capturar sinergias e acordos coletivos, bem como a atualização de benefícios. O aumento nas provisões contingenciais se deu principalmente devido à revisão das provisões em processos de empresas adquiridas, onde não temos mais o direito de regresso ou compensação com os respectivos vendedores.

Se analisarmos o percentual de despesas em relação à receita, observaremos uma diminuição decorrente do reajuste acima do nível da inflação, com reajuste de dois dígitos, e da disciplina nas sinergias e integração, resultando em uma despesa nominal de 9,1% da receita.

Vamos agora para o slide nove, onde podemos ver nossas despesas de vendas. Houve diluição em praticamente todas as linhas de despesas de vendas. A PDD reduziu em 28 milhões, devido à recuperação de crédito na venda de serviços hospitalares para terceiros.

Essa tem sido uma iniciativa muito forte em nossa disciplina de cobrança dessas vendas de serviços hospitalares. Além disso, observamos uma estabilização da inadimplência nos planos individuais.

Na linha de comissões, houve uma redução em relação ao primeiro trimestre, principalmente devido à unificação das políticas comerciais, que é uma sinergia de melhores práticas entre as regiões um e dois na relação de comissões e relações comerciais.

Na página 10, podemos observar o EBITDA ajustado, o qual demonstra uma evolução, atingindo R\$ 606,2 milhões no 2T23. Mesmo com a sazonalidade favorável, conseguimos recuperar margens nas despesas de vendas e administrativas, o que evidencia a estabilidade e a escalabilidade de nossa plataforma unificada.

Apresentamos, assim, uma margem de 8.9%, uma pequena queda em relação ao trimestre anterior, porém menor do que o aumento da sinistralidade.

No slide 11, a respeito do fluxo de caixa, podemos observar o segundo trimestre consecutivo de geração de caixa operacional orgânico. A recuperação do EBITDA, juntamente com a disciplina no Capex, sustentou nossa estratégia de desalavancagem orgânica.

Além disso, tivemos dois eventos inorgânicos de desalavancagem, que foi o *follow-on* no valor de R\$ 1 bilhão e a venda dos hospitais no valor de R\$ 1,2 bilhão.

Combinando esses fatores, conseguimos reduzir a dívida líquida EBITDA para 1,6 vezes, um patamar muito mais confortável do que no início do ano.

Encerrando minha parte na página 12, podemos verificar a evolução do capital regulatório, com o aumento do excesso de solvência de R\$ 571 milhões para R\$ 942 milhões. Além disso, as provisões técnicas, que requerem ativos garantidores, estão estáveis, fortalecendo consideravelmente nossa posição de caixa, com uma movimentação livre que passou de R\$ 2,8 bilhões para R\$ 4,4 bilhões.

Gostaria de agradecer a todos pela confiança e pela execução de nossa estratégia, e agora passo a palavra de volta ao Dr. Jorge.

Jorge Pinheiro:

Muito obrigado. Maurício, gostaria de concluir e reforçar que estamos avançando de forma equilibrada e diligente em 2023, seguindo disciplinadamente a execução de nosso plano de recomposição de tickets, fortalecendo nossas unidades e objetivos operacionais, e buscando a recuperação de nossas margens.

Agradeço imensamente a contribuição de todos os nossos colaboradores, especialmente a Vice-Presidência, a diretoria, os colaboradores administrativos e aqueles que estão na linha de frente no atendimento, incluindo nossos médicos, dentistas, corretores e fornecedores.

Também agradeço a confiança e a atuação estratégica de nosso Conselho de Administração, em especial por meio de seus comitês, aos nossos acionistas e, acima de tudo, aos nossos clientes, que são o motivo maior de nossa existência.

Agora, gostaria de iniciar a sessão de perguntas e estou à disposição de todos. Obrigado.

Vinícius Figueiredo, Itaú BBA:

Bom dia, pessoal. Obrigado pela oportunidade de fazer minha pergunta.

Gostaria de começar explorando um pouco sobre a operação da Companhia nas regiões Norte e Nordeste. Vocês têm dado alguns indicativos de que a operação está mais madura da Hapvida, as margens já estão próximas das que tínhamos antes da pandemia. Gostaria de entender se isso se manteve no 2T23.

Além disso, considerando que a sinistralidade nessa região está mais normalizada, vocês têm conseguido implementar reajustes menos elevados e ganhar competitividade na região e *market share*? Isso é importante para nossa premissa de crescimento orgânico.

O segundo ponto refere-se às despesas de Selen. Observamos uma melhora significativa no (PDD) e também no índice de cobertura neste 2T23. Gostaríamos de entender o patamar esperado dessa linha daqui para frente, especialmente na DRE. Houve alguma reversão relevante que possa ter impactado o 2T23? Gostaríamos de compreender a magnitude disso. E, por fim, um terceiro ponto mais direto relacionado ao piso de enfermagem.

Qualquer atualização que vocês puderem nos fornecer sobre as negociações com o sindicato seria muito útil. Obrigado.

Jorge Pinheiro:

Obrigado, Vinícius, pelas outras perguntas. Vou responder à primeira e à terceira, e depois peço para o Maurício falar sobre as despesas comerciais.

Vou falar sobre as regiões Norte e Nordeste, que compõem a Regional 1. Além das operações maduras nessas duas regiões, temos também o Centro-Oeste, que é uma região mais recente, e Minas Gerais, que foi incorporada à Regional 1. Em Minas Gerais, realizamos aquisições relativamente recentes, tanto pela Hapvida quanto pela NDI.

Inclusive, mencionei há pouco que estamos implantando sistemas nas demais operações em Minas Gerais, previsto para o próximo mês de outubro, uma vez que metade das operações já teve os sistemas implantados.

Portanto, a Regional 1 também engloba o interior de São Paulo. Todo o restante compõe a Regional 2.

Falando da Regional 1, temos um alto nível de verticalização. Estamos falando da parte mais madura da região, com uma verticalização superior a 80% em procedimentos ambulatoriais de baixa complexidade e acima de 90%, chegando a 94% ou 95%, em atendimentos hospitalares.

Aqui, observamos um comportamento mais controlado da sinistralidade, seguindo padrões sazonais, mas dentro dos níveis esperados. Portanto, na Regional 1, temos uma necessidade inferior de aplicar reajustes.

Estamos falando de reajustes em torno de 2% a 3% abaixo da média que estamos aplicando atualmente em todos os canais de venda, incluindo planos individuais, PME, de *affinity*.

Atualmente, estamos aplicando reajustes em torno de 15% em toda a nossa base. A Regional 2 puxa esse valor para cima, enquanto a Regional 1 puxa para baixo em dois a três pontos percentuais. Isso nos permite continuar expandindo nossas operações na Regional 1 e ganhando participação de mercado nessa região.

Em relação ao piso de enfermagem, mais uma vez, ressalto a importância significativa dessa categoria, que desempenha um papel fundamental na história da nossa empresa. Dona Ana, minha mãe, enfermeira de formação, que até hoje deixa seu legado aqui nas operações, também na área de enfermagem da empresa.

Mas, especificamente em resposta à sua pergunta, ainda estamos aguardando decisões finais. Sabemos que ainda há recursos em andamento e aguardando decisão no STF, então continuamos aguardando o desfecho final para fazer qualquer tipo de provisionamento, se necessário.

Além disso, estamos fazendo acordos sindicais em várias regiões do país e chegando a um bom termo em grande parte deles.

Agora peço ao Maurício que continue com a pergunta sobre despesas comerciais.

Maurício Teixeira:

Vinícius, obrigado pela sua pergunta. Vou falar um pouco sobre PDD. Acho que é o ponto específico das despesas comerciais que você queria explorar. Eu dividiria o PDD em três

segmentos. O segmento individual foi um desafio, mas desde o quarto trimestre houve uma estabilização no primeiro trimestre e agora começamos a ver uma melhora no cenário.

Estamos fazendo um grande esforço, inclusive na área financeira, responsável pela cobrança da Empresa, revisando nossas políticas de cobrança, suspensão de atendimento, acionamento e notificação de clientes inadimplentes por meios digitais. Isso nos permite acelerar a cobrança, lembrar o cliente e fazer aquele contato quando a bolsa é curta, para receber o pagamento prioritariamente.

Então, estamos focando muito nisso e já estamos observando uma leve melhoria na inadimplência do segmento individual. Acreditamos que isso se manterá e até mesmo progredirá um pouco.

No plano coletivo, não temos problemas com grandes clientes, nos sentimos muito estáveis e até mesmo os juros de recebimento de grandes clientes no segmento empresarial estão estáveis. Portanto, estamos conseguindo receber os pagamentos em dia, sem necessidade de fazer provisões pontuais devido ao Risco de Crédito (FRS 9). Não estamos precisando de provisões adicionais em grandes contas.

Tem uma parte que eu gostaria de destacar, que é a N.O., relacionada à venda de serviços. Junto com a área de venda de serviços, temos uma vice-presidência que cuida especificamente da venda de serviços hospitalares para outros planos. Temos sido muito rigorosos na cobrança, suspensão de atendimento, reuniões e visitas a essas operadoras para garantir o recebimento e a continuidade da prestação de serviços.

Conseguimos receber vários valores atrasados, o que resultou em uma reversão 2T23. Estamos mantendo uma disciplina rigorosa para receber os pagamentos em dia e não acumular contas. Sabemos que a inadimplência e as glosas são coisas complexas e difíceis de diferenciar. Temos sido disciplinados em identificar e receber o que realmente é a inadimplência. Quando se trata de disputas de glosas, navegamos por um tempo maior, mas não há inadimplência propriamente dita, é algum tipo de contestação.

Separando nos três segmentos (individual, grandes contas e venda de serviços), observamos uma melhoria consistente, e estamos trabalhando para manter essa consistência e continuar melhorando. Nas grandes contas, não há grandes problemas, ruídos ou preocupações. Na venda de serviços, conseguimos recuperar itens do passado e agora estamos seguindo com um ritmo normal de recebimento.

Maurício Cepeda, Credit Suisse:

Bom dia, obrigado pelo espaço. Minha primeira pergunta é um pouco sobre as diferenças regionais.

Entendo que em algumas partes do Brasil ainda falta verticalização e no início do ano tínhamos a expectativa de que vocês fariam um Capex em torno de R\$ 400 milhões para verticalizar ao longo do ano. Agora, com o amadurecimento, de alguma forma vocês pretendem revisar esses números para acelerar a verticalização e reduzir a sinistralidade?

Além disso, nas regiões que já possuem capacidade suficiente, como está o crescimento em termos de beneficiários? Vocês estão explorando essas regiões para aproveitar essa verticalização?

E minha segunda pergunta é em relação às carteiras de rede credenciada, seja as PPO ou aquelas que ainda têm uma dependência muito grande de rede credenciada. Como está a evolução dessa carteira? Vocês estão realmente reduzindo essa parte? E durante esse período, como fica a relação com a rede credenciada em termos de uma transição suave do ponto de vista do beneficiário? Obrigado.

Jorge Pinheiro:

Obrigado pelas suas perguntas. Com relação à primeira pergunta, sobre diferenças regionais: para este ano projetamos um investimento em torno de R\$ 400 milhões, podendo chegar a R\$ 450 milhões de Capex para 2023.

Já estamos em fase de orçamentação para 2024, e provavelmente ampliaremos esse número, sempre com o objetivo de expandir nossa rede própria e qualificá-la ainda mais.

Queremos estar mais presentes e próximos dos nossos clientes, e temos conseguido fazer isso. Estamos aumentando o nível de verticalização em todas as regiões onde atuamos. Na Região 1 e Região 2, estamos inaugurando e ampliando unidades existentes, além de adquirir novos equipamentos para centros cirúrgicos, diagnósticos, oncologia, entre outros.

Estamos cada vez mais qualificando nossa rede própria. Esse é um movimento nacional e histórico nosso, sempre investir em rede própria, e acreditamos muito nisso. Sabemos que esse é um dos nossos principais diferenciais competitivos, realizar uma gestão abrangente de todo o atendimento, desde a venda do produto até os serviços de alta complexidade.

Estamos muito focados nessa abordagem. Portanto, em todas as regiões do país, estamos investindo nesse sentido. No próximo ano, em 2024, ajustaremos o orçamento e intensificaremos nossos esforços. Estamos nesse caminho.

Com relação aos produtos PPO que criamos, tivemos uma decisão estratégica há poucos meses no sentido de manter esse produto, principalmente nas principais cidades brasileiras, especialmente em São Paulo, Rio, Belo Horizonte e em outra cidade que possui uma presença um pouco menor.

Mas nosso objetivo é manter um percentual de nossa carteira total que flutua com produtos PPO. Vamos mantê-los, pois acreditamos que há uma sinergia importante entre esses produtos, que representam atualmente 95% de nossa base de clientes. Ou seja, o PPO é 5%, e não queremos expandir ainda mais esse percentual de PPO. Queremos mantê-los. No entanto, não há intenção de diminuir essa carteira.

Com relação ao nosso relacionamento com a rede credenciada no PPO, acredito que seja muito boa, considerando o tipo de produto. Não temos grandes pretensões de aumentar o nível de verticalização, até mesmo devido à filosofia do próprio produto. Atualmente, a verticalização do PPO representa cerca de 10% a 11%, e é um movimento bastante natural para nossos usuários procurarem nossa rede própria.

Percebemos que esse movimento está aumentando, mas é uma busca espontânea dos nossos usuários pela nossa rede própria, não apenas em termos de qualificação. Vamos manter uma rede ampla nos produtos, pois essa é a característica do nosso produto, exatamente é isso.

Arthur Alves, Morgan Stanley:

Bom dia, obrigado pelo espaço.

Primeiramente, gostaria de entender um pouco mais sobre a redução de contratos deficitários na base de beneficiários. Isso deve continuar nos próximos trimestres? E quais áreas estão sendo mais afetadas?

E em segundo lugar, como isso se refletiu em um menor aumento, dado que o aumento foi menor em relação ao histórico no primeiro trimestre?

É basicamente isso. Obrigado, pessoal.

Jorge Pinheiro:

Obrigado pelas suas perguntas. Temos feito ajustes e reavaliações em nossa base de clientes, sempre buscando manter uma relação de equilíbrio e sustentabilidade.

Dentro dessa visão e desse espírito, temos avaliado principalmente em região, especialmente na Regional 2, em algumas operações relativamente mais recentes em que não temos rede própria de atendimento e não pretendemos investir no médio prazo.

Nessas situações, temos reavaliado principalmente contratos corporativos de larga escala, em que somos exclusivamente dependentes de rede credenciada, e a única solução seria um repasse de preços em contratos deficitários. Ativamente, temos tomado a decisão de descontinuar em algumas regiões que apresentam essa característica.

Continuamos avaliando no vencimento e no aniversário de cada contrato, sempre dentro desse espírito. Acreditamos fortemente em nossos produtos, que tendem a ter mais verticalização e um alto nível de competitividade devido à qualidade dos serviços, acessibilidade e preços mais competitivos.

Agora, nas situações em que dependemos exclusivamente de rede credenciada e não temos a característica do PPO, como mencionei anteriormente, em regiões em que não pretendemos investir, mas que possuem um nível de exposição mais alto, continuaremos revisando esses portfólios. É possível que descontinuemos aqueles que não são sustentáveis.

Com relação aos impactos positivos em nossa Empresa, destaco não apenas isso, mas um conjunto de medidas que começou a ganhar mais força a partir de maio passado. Em primeiro lugar, temos sido muito disciplinados em relação aos níveis de reajuste, o que impacta positivamente a sinistralidade.

Além disso, adotamos uma série de outras medidas, como a verticalização de produtos, que mencionei anteriormente, e o processo de integração de empresas adquiridas, que está em andamento e deve ser concluído até abril ou maio do próximo ano.

Esse processo inclui a verticalização de todos os ativos que compõem o complexo atual, bem como diversas áreas, como suprimentos, protocolos e sistemas.

É um conjunto de medidas que tem nos permitido amortecer, inclusive, essa curva sazonal histórica, que normalmente resultaria em um aumento de 2 a 3 pontos percentuais neste 2T23. No entanto, conseguimos reduzir para 1,6 ponto percentual.

Continuamos implementando todas essas medidas, mesmo que algumas delas não tragam resultados de curto prazo, como o processo de integração, que pressiona os custos, e a implantação de sistemas, que pressiona os custos a curto prazo. O processo de verticalização também pressiona, pois traz custos duplicados durante dois ou até três meses.

Mesmo assim, mantemos a disciplina de implementar todas as medidas que acreditamos trazer sustentabilidade a longo prazo para nossa Empresa.

Peço desculpas pela longa resposta, mas é um conjunto de medidas que se somam para reduzir um pouco a sinistralidade e seus impactos, incluindo os sazonais.

Maurício Teixeira:

Se eu puder complementar um ponto aqui, Arthur, sobre o impacto específico da saída desses clientes não rentáveis, no 2T23 adianto que o impacto é pequeno.

Primeiro, porque os clientes saem ao longo do trimestre e, segundo, como esses clientes são altamente dependentes de credenciados, existe o efeito de os clientes saírem, mas as contas médicas ainda chegarem em um prazo de trinta a sessenta dias. Portanto, a saída desses clientes não rentáveis terá mais impacto nas mensalidades futuras do que no próprio trimestre em que eles saíram.

Gustavo Miele, Goldman Sachs:

Bom dia, Jorge, Maurício, Nahuz e os demais participantes. Obrigado pela oportunidade. Eu gostaria de fazer três perguntas rápidas, por favor.

A primeira delas é sobre a frequência que vocês têm observado no mês de julho, que é o dado mais recente que vocês devem ter.

Temos dificuldade em entender qual é o dado atual, pois a comparação com outros trimestres fica um pouco limitada devido à complexidade em constante mudança que estamos enfrentando em todo o setor. Portanto, seria interessante se vocês pudessem compartilhar um pouco sobre o tamanho e o perfil da frequência total na rede própria de vocês em julho.

Por favor, é uma segunda pergunta um pouco mais técnica aqui sobre resultado financeiro. Notamos que aquela linha de remuneração de caixa e ativos garantidores ela sobe bem como percentual do CDI nesse 2T23.

Queria entender um pouco o que motiva essa performance, pessoal. Entendo que deve ter uma questão aqui de caixa médio, quando a comparamos o final do trimestre passado com o final deste 2T23.

E com a entrada do seu Sales & Leaseback e do *follow-on*, isso deve ter contribuído para o resultado financeiro. Mas, enfim, queria entender se há alguma mudança de rentabilidade em outros ativos que vocês possuem internamente.

E uma terceira dúvida, essa é um pouco mais objetiva. Voltando à discussão sobre a linha de comissionamento, vocês mencionaram que boa parte da melhoria é oriunda da unificação das políticas internas. Gostaria de saber se isso abrangeu o 2T23 inteiro ou foi apenas uma parte desses últimos três meses.

Para termos uma noção melhor dessas premissas para o restante do ano.

Jorge Pinheiro:

Muito obrigado, Gustavo. Agradeço pelas suas perguntas. Vou abordar aqui a primeira. Peço ao Maurício que encaminhe as outras duas.

Com relação à frequência nós operamos nas cinco regiões brasileiras, o que nos proporciona uma visão privilegiada de como funciona a sazonalidade médica. Observamos que a região Norte, em particular, começa a enfrentar doenças sazonais, como sarampo e doenças virais típicas, no início do ano, em dezembro e janeiro.

Em seguida, essa tendência se desloca para o Nordeste, coincidindo com a temporada de chuvas, normalmente entre fevereiro, março e abril. Depois, a tendência se estende para o Sul, com temperaturas mais frias, e para o Sudeste, nos meses de julho e agosto.

Essa onda de doenças sazonais, especialmente virais, tem seu pico no final do terceiro trimestre e início do quarto trimestre.

Atualmente, notamos uma pressão um pouco maior por consultas e exames, especialmente nas regionais que compõem a regional dois da República. Por outro lado, observamos uma diminuição em outros indicadores, como o número de pacientes por dia.

Então, eu acho que essa combinação de fatores deverá fazer com que o terceiro trimestre esteja dentro do seu comportamento sazonal. O terceiro trimestre é normalmente muito parecido com o segundo trimestre, mas estamos trabalhando com afinco para continuar nessa curva de incremento de margem.

Esse é um compromisso que assumimos no início deste ciclo. Detalhamos todas as nossas ações para vocês neste ciclo, que se encerra em junho de 2024.

Teremos um ciclo completo de reajuste, com todas as empresas e ativos integrados, áreas unificadas, e continuaremos a observar a sazonalidade até essa primeira jornada, que finaliza em junho de 2024. Vou pedir ao Maurício para responder às outras duas perguntas.

Maurício Teixeira:

Gustavo, obrigado pelas perguntas. Vamos começar pela remuneração do caixa. No segundo trimestre, ocorreu uma recuperação do mercado secundário de dívidas corporativas. Nosso caixa aplicado, seja em títulos ou caixa livre, é gerenciado por meio de fundos restritos.

Compramos dívidas de acordo com nossa política, que normalmente se concentra em títulos de rating AAA e também de crédito corporativo. No primeiro trimestre, devido a diversos eventos que ocorreram, como problemas de crédito de certas empresas, o mercado de crédito sofreu uma desvalorização significativa, o que impactou nossas cotas.

E o fenômeno que estamos vendo aí nessa época, até nossas dívidas comparativas que é a mais alta qualidade (AAA) quando eu negociar no secundário a CDI mais quatro que dívidas emitidas a CDI mais um e meio CDI mais um e pouco, então realmente o mercado abriu muito, a marcação a mercado ficou bem abaixo da curva em diversos títulos, não só os nossos, mas de emissoras que compramos em nossos fundos.

No segundo trimestre, observamos uma recuperação desse mercado secundário no Brasil, com um aumento no fluxo para a renda fixa corporativa e institucional.

E esses fundos estão ajustando suas cotas de acordo com a marcação a mercado que estava ocorrendo. Portanto, foi realmente uma questão técnica de marcação a mercado e também do caixa.

No início do 2T23, quando olhamos para o caixa médio ao longo do 2T23, ele estava mais alinhado com a ponta, no início do 2T23, devido ao *Follow-on* e do *Sales & Leaseback*. Portanto, são dois fenômenos, um técnico de marcação a mercado e o segundo relacionado ao caixa médio, como você mesmo mencionou anteriormente.

Falando agora sobre comissionamento e políticas comerciais, isso inclui tanto o comissionamento líquido quanto a *clawback* do *churn*, no caso de um cliente que recebeu uma comissão para a corretagem na venda, mas saiu antes do término do prazo. Nesse caso, fazemos um ajuste nas comissões futuras, o que é uma prática de mercado.

Essa prática era mais forte na região dois, enquanto na região um não era tão predominante. Unificamos essas práticas, assim como várias outras relacionadas ao funcionamento e patamar vitalício. Essas iniciativas foram implementadas desde o início do ano e agora começamos a sentir os efeitos claros delas.

Joseph Giordano, JP Morgan:

Olá, bom dia a todos! Agradeço pelas minhas perguntas. Gostaria de abordar uma questão relacionada à sinistralidade, que está um pouco melhor do que esperávamos, apesar de ainda apresentar uma realidade negativa.

Lembro que no primeiro trimestre vocês mencionaram uma pressão de aproximadamente um a um ponto dois pontos percentuais na central de cursos de terapia. Entendo que a implementação dessas salas de terapia não é imediata. Portanto, gostaria de explorar com vocês como vocês estão acompanhando a evolução dessa pressão que começou no meio do ano passado.

E a minha segunda pergunta é um pouco sobre despesas. Estamos vendo uma melhora sequencial na base de G&A significativa, e a Empresa está comprometida em acelerar o processo de integração.

Então, em termos de níveis de G&A, pergunto se é possível pensar em algo mais flexível ou até mesmo reduzir a base anual, olhando para trás, para aquele primeiro impulso de sinergia, embora eu não saiba se ainda devemos considerar esses números de sinergia na base de despesas e custos como conservadores naquela época. Obrigado.

Jorge Pinheiro:

Obrigado Joseph, pelas perguntas. Falando especificamente sobre Mauá, especificamente sobre terapias, você está certo. Foi um tipo de procedimento que nos impactou, juntamente com todo o setor, de forma rápida no ano passado, devido à mudança regulatória.

Em resposta a isso, a empresa também tem tomado medidas muito rápidas, seguindo seu prazo de implementação. A primeira coisa que fizemos foi criar uma área especializada para o desenvolvimento de protocolos eficientes e diretrizes, além de expandir nossa rede própria nacionalmente.

Já inauguramos uma série de unidades em todas as regiões do país, e temos um *pipeline* para alcançar níveis elevados de verticalização nos produtos HMO até o final do ano, em todas as regiões em que atuamos. Dessa forma, entregaremos um serviço pontual, com protocolos atualizados e diretrizes sólidas, ao mesmo tempo em que somos eficientes em termos de custos e reduzimos o impacto que se tornou um custo relevante em nossa Empresa.

Temos confiança de que conseguiremos reduzir isso e amenizar o impacto ao longo dos próximos trimestres, especialmente até o final do ano, quando todas as unidades estarão operando com os produtos HMO.

Falando mais amplamente sobre sinistralidade, acreditamos e estamos trabalhando para preservar o cenário que temos sem grandes mudanças. Nosso objetivo é nos aproximar um pouco mais de nossos níveis atuais ao longo deste ciclo de mudanças, que será concluído até junho do próximo ano. Nos históricos de sinistralidade para nos aproximarmos mais, mas lembre-se de que também temos uma série de aquisições, e cada uma delas tem sua própria história de correção do ativo por meio de várias medidas, como a implementação de sistemas de verticalização tanto ambulatorial quanto hospitalar, entre outros.

No entanto, estamos confiantes na execução do nosso plano e temos segurança nele. Estamos no caminho certo, mas precisaremos aguardar o prazo de implementação de cada uma delas. Haverá uma correção gradual, porém consistente, ao longo dos próximos trimestres. Esse é o nosso planejamento.

Maurício:

Vamos lá, sobre G&A. Temos, aqui, uma série de iniciativas mapeadas e um comitê de G&A que se reúne todas as sextas-feiras às 8 horas da manhã. Mapeamos diversas oportunidades e acompanhamos as ações após sua execução. Há muito a ser feito.

Ainda temos como primeiro benefício o reajuste do ticket e da receita para dois dígitos, além de conseguir manter o G&A pelo menos estável, ou no máximo, crescendo com a inflação. Além disso, temos iniciativas para reduzir a base nominal de G&A. Quando falamos de G&A, às vezes pensamos em pessoal, mas há diversas oportunidades na área de tecnologia.

Quando implementamos esses sistemas, por exemplo, em vez de termos a manutenção e higiene de dois ou mais sistemas diferentes, teremos apenas um sistema “core”, que é o sistema Hapvida, que está sendo aplicado e já foi implementado em CCG e Clinipam e entrará em Minas agora e depois em São Paulo no próximo ano.

Isso significa que deixaremos de pagar licenças de software, custos de servidor e links para o sistema que está sendo substituído.

A tecnologia envolve muitos gastos com licenças de grandes softwares, viagens, serviços de terceiros e consultorias. Estamos mapeando tudo o que podemos eliminar em termos de custo de G&A nas aquisições, pois eram entidades autônomas que, após a incorporação e padronização, não exigem mais esses custos.

É uma lista bastante extensa de iniciativas em que trabalhamos meticulosamente para garantir a redução da base nominal de G&A. Isso compensa, de certa forma, a inflação que ocorre nesses contratos, bem como os dissídios na folha de pagamento, permitindo diluir esse índice com o crescimento da receita em um patamar muito mais alto do que o aumento desses custos. Ainda há muito a ser feito.

Não quero dar um gás nisso, mas estamos trabalhando para reduzir ainda mais esse percentual.

Samuel Alves, BTG Pactual:

Oi, bom dia, Jorge e Maurício. Bom dia a todos! São duas perguntas aqui do meu lado também. A primeira é sobre o cenário competitivo. Se vocês pudessem falar um pouco sobre isso, se o ambiente é favorável para os repasses de ticket e se continua sendo benigno.

Especificamente em São Paulo, temos ouvido falar que algumas empresas estão se tornando mais agressivas em termos de margem. Se vocês pudessem falar um pouco sobre esse cenário competitivo, seria ótimo.

E a segunda pergunta, relacionada a essa, é apenas para confirmar. Devemos esperar aumentos sequenciais de ticket trimestre a trimestre em todos os segmentos, levando em consideração o efeito de carregamento dos reajustes? Ou há algum efeito de mix que devemos nos preocupar? É isso. Muito obrigado e parabéns pelos resultados apresentados no 2T23.

Jorge Pinheiro:

Obrigado pelas suas perguntas! Falando sobre o cenário competitivo, acredito que o mais importante para nossa Empresa é construir uma estrutura assistencial que entregue qualidade e nos permita ser competitivos quando necessário. Eventualmente, podemos observar que algumas operadoras estão praticando preços que não são sustentáveis em relação à sua estrutura de custos. Vimos isso ao longo das décadas em que atuamos nesse setor.

Então, nossa preocupação inicial e fundamental é garantir que possamos fornecer serviços de qualidade, ao mesmo tempo em que sejam financeiramente sustentáveis para empresas, famílias e também para nós. E temos alcançado sucesso nisso. Nossos esforços estão nessa direção.

Ocasionalmente, observamos algumas operadoras que não possuem uma estrutura de custos adequada. Podemos ver facilmente os resultados através dos dados públicos disponibilizados pela agência.

Essas operadoras têm uma abordagem de curto prazo, mas que não é sustentável com visão de curto e médio prazo. No entanto, nosso objetivo é diferente. Acredito que temos tido sucesso em construir uma rede que nos permita ser um competidor confiável, o que tem nos ajudado a expandir nossa base de clientes. Seguimos uma filosofia em que entregamos um serviço completo de ponta a ponta.

Maurício Teixeira:

Samuel, obrigado pela pergunta. Nossa disciplina em relação aos reajustes de preço e repasses continua a mesma. Mantemos os mesmos rituais de gestão e acompanhamento, revisando os números semanalmente.

Continuamos com o mesmo patamar de reajuste nos tickets médios. No entanto, é importante considerar o efeito do mix, como mencionamos anteriormente, o preço foi de 13,5%, mas o mix foi de 1,4%, fazendo com que o crescimento do ticket médio fosse de 12%. Esse movimento de mix, imagino que deva continuar acontecendo, já que perdemos principalmente vidas em produtos referenciados com redes abertas ou semiaberta, que possuem tickets mais altos.

Por outro lado, estamos recompondo em áreas onde há disponibilidade de leitos, com modelos estáveis e fiscalizados, que possuem tickets mais baixos e nos permitem ser mais competitivos. Esse é o cerne do nosso modelo de negócio.

Então, isso pode resultar em uma pequena redução no ticket médio devido ao mix. No entanto, o poder do reajuste, o seu patamar e a magnitude, é muito maior. Vimos que o reajuste foi de 13% e continuará nesse patamar, entre 13% e 15%. Portanto, mesmo com uma degradação do ticket médio devido ao mix, no geral, o resultado combinado ainda mostra uma evolução positiva do ticket.

Ricardo, Banco Safra:

Oi. Bom dia a todos! Obrigado. Minha pergunta está relacionada à questão do ticket. Houve menção anteriormente de que as negociações com as grandes contas seriam um pouco mais desafiadoras e que houve uma desaceleração nos reajustes de ticket entre maio e junho, de acordo com os números reportados, tanto nos contratos com grandes empresas quanto nas contas corporativas em geral.

Gostaria de entender se esse movimento no ticket já se estabilizou ou se ainda há alguma desaceleração por vir nos reajustes dos contratos. Os reajustes ainda estão em um patamar muito bom, acima de 13%, mas gostaria de saber se há alguma desaceleração na margem ou se estão se mantendo nos níveis reportados no segundo trimestre. Essa é a primeira pergunta.

E a segunda pergunta é sobre os contratos não rentáveis. Gostaria de entender se vocês têm uma visão mais consolidada em relação à base de clientes atual e quanto ainda precisa ser feito em termos de limpeza desses contratos não rentáveis. É para entender a dinâmica e a saúde da carteira da empresa, considerando que não há necessidade de reajuste muito relevante, pois com a limpeza da base, olhando para a carteira que vocês desejam manter internamente, ela não foi tão ruim quanto indica a perda líquida neste 2T23. Então, é para tentar entender de forma mais normalizada.

Maurício Teixeira:

Obrigado pelas perguntas. Vou responder primeiro à questão da persistência do nível de reajuste. Na Hapvida Day, mostramos que estamos em um patamar de reajuste entre 15% para 50% dos contratos da safra de maio que já foram ajustados. Naturalmente, como você mencionou, as negociações mais fáceis são resolvidas primeiro, enquanto aquelas que se arrastam são tratadas no mês seguinte ao aniversário do contrato e tendem a ser mais desafiadoras.

Temos uma concentração significativa de grandes contratos com grandes varejistas, que naturalmente possuem um poder de barganha maior e, portanto, têm reajustes um pouco abaixo da média. Esses contratos são importantes para nós devido à sua importância estratégica, escala e redução de custos, além de contribuírem para a margem bruta.

No fechamento do trimestre, a safra de maio já foi totalmente reajustada, incorporando esses contratos com reajustes um pouco abaixo da média. A safra de junho também seguiu seu ciclo normal. Acreditamos que não perdemos força nesse sentido.

O que houve foi uma ponderação devido aos grandes contratos, que puxaram um pouco para baixo, mas o ímpeto dos reajustes continua forte. Acompanhamos semanalmente os reajustes de junho e julho e não houve mudanças em nossa decisão estratégica de aplicar os reajustes para corrigir contratos deficitários e otimizar nosso portfólio.

Quanto à sua segunda pergunta sobre os contratos não rentáveis, não tenho um número exato para antecipar quantos contratos estão sujeitos a esse risco de não chegarmos a um consenso sobre o reajuste e utilização do portfólio. Realizamos essa análise de forma contínua.

À medida que isso acontece, a cada mês ocorre um aniversário e nós continuamos otimizando nosso portfólio. Esse ciclo será concluído somente em maio do próximo ano, quando passarmos o ano inteiro realizando esses movimentos de reajuste.

Durante esse processo, é possível que tenhamos perdas em alguns contratos. No entanto, o que importa é que a receita total esteja crescendo. O poder dos reajustes, nesse patamar de dois dígitos que está ocorrendo e continuará ocorrendo até o fim desse ciclo, é mais do que suficiente para compensar as perdas de vidas não rentáveis. No final, o resultado geral é um vetor positivo na redução da sinistralidade.

Leandro Bastos, Citi:

Oi, pessoal, tudo bem? Obrigado. Tenho duas perguntas. A primeira é sobre esse último comentário do Maurício. Para entender melhor, pensando nessa segunda metade do ano, ainda esperamos um semestre mais lento, com uma limpeza de base, crescimento mais tímido, ou já podemos imaginar alguma aceleração na parte de novos *net adds*? Essa é minha dúvida.

E a segunda pergunta é sobre as integrações de sistemas. A empresa já fez alguns SSG agora em julho. Vocês poderiam comentar como foram esses processos e se podemos esperar algum tipo de impacto, seja no portfólio, seja no capital de giro? Como essas transições têm ocorrido? É isso. Obrigado.

Jorge Pinheiro:

Obrigado, Leandro, pelas suas perguntas. Olha, nosso compromisso é seguir conforme a estratégia que vimos no Hapvida Day, como mencionamos antes. Nós e o Maurício já destacamos isso. Agora, ainda temos um ano inteiro para reavaliar cada contrato com disciplina semanal.

Avaliaremos cada um deles seguindo seus aniversários. Essa abordagem deve continuar até o próximo ano, quando esperamos ter um portfólio saudável e sustentável, de acordo com as premissas que vocês já conhecem bem.

Acreditamos que isso seja fundamental para fornecer um bom serviço e também criar condições para que possamos expandir, crescer e investir em nossa própria rede.

Então, sim, continuamos com a mesma abordagem e disciplina de reajuste. Faremos a reavaliação do portfólio nos próximos três trimestres.

Com relação à integração, é claro que o processo de integração envolve a implantação de sistemas e processos, e é sempre um processo complexo. No entanto, estamos bem familiarizados com ele.

Temos equipes dedicadas e é um processo que demanda um número considerável de funcionários. Em algumas situações, enviamos cerca de trezentos a quatrocentos funcionários, e às vezes até mais, para essas unidades, a fim de garantir a estabilização e o treinamento dos sistemas por semanas, com times especializados.

O processo de integração, até a estabilização, geralmente leva de sessenta a noventa dias. Estamos avançando bem nesse sentido. É claro que existem áreas a serem aprimoradas e pontos a serem corrigidos, e discutimos e avaliamos constantemente esses aspectos por meio de nossas comissões específicas.

Mas acredito que estamos no caminho certo.

Operadora:

Boa tarde, a sessão de perguntas e respostas está finalizada. Com isso, encerramos o evento de divulgação dos resultados do 2T23 do Hapvida está encerrada. A área de relações com investidores permanece à disposição. Muito obrigado pela participação.