

## **Relatório da Administração – Hapvida Assistência Médica Ltda.**

Estamos imensamente gratos por, nestes tempos desafiadores, termos sido capazes de fornecer aos nossos beneficiários, espalhados nas cinco regiões do Brasil, todo o acolhimento e cuidado que precisaram para atravessar a pandemia em um período de grande incerteza, ao mesmo tempo em que continuamos a construir nosso negócio. O ano de 2020 foi extremamente difícil, com perdas irreparáveis para muitas famílias. Agradecemos aos 6,7 milhões de brasileiros que confiam no Grupo Hapvida para receberem seus cuidados médicos e odontológicos.

Ao longo de 2020 a Hapvida Assistência Médica Ltda. se consolida como uma das maiores operadoras de planos de saúde do Brasil e uma das mais importantes empresas do Grupo Hapvida, ao qual faz parte. Com sede em Fortaleza – Ceará, a Operadora atua majoritariamente no norte e nordeste do país para o segmento saúde e atuação nacional para segmento de odontologia. A Operadora é uma empresa do Grupo Hapvida, uma rede de operadoras, hospitais e clínicas que tem um modelo verticalizado, que combina oferta de planos de saúde com atendimento realizado preferencialmente em rede própria, constituindo um grande diferencial para os seus beneficiários. A Cultura do Grupo Hapvida valoriza a excelência operacional, o controle de custos, a inovação e, sobretudo, a qualidade assistencial.

### **➤ Principais movimentos societários, aquisições e investimentos**

Relevantes aquisições tiveram efeito no crescimento da Operadora durante todo o ano de 2019 e 2020.

Em junho de 2019 tornou-se público o acordo para aquisição de empresas que compõem o Grupo América por parte do Grupo Hapvida, sendo três operadoras, aquisições diretas da Empresa: AME Planos de Saúde Ltda., PROMED Assistência Médica Ltda e Jardim América Saúde Ltda. Fundado em 1982 na cidade de Goiânia, o Grupo América tem intensa atuação no setor de saúde suplementar na região metropolitana de Goiânia e na cidade de Anápolis. A aquisição total do Grupo América pelo Grupo Hapvida, que ainda envolve outras empresas, foi de R\$ 383 milhões. Após conclusão de determinadas condições contratuais suspensivas, o processo foi finalizado em 2 de dezembro de 2019. Em 31 de agosto de 2020, as 3 operadoras foram incorporadas na Hapvida Assistência Médica Ltda., com o intuito de simplificar a estrutura societária da Empresa e obter maior ganho na sinergia através de redução de custos operacionais por meio de compartilhamento de estruturas administrativas.

Em julho de 2019 a Hapvida celebrou acordo para aquisição de 100% das quotas representativas do capital social da RN Metropolitan Ltda. (“RN Saúde”). A RN Saúde tem sede na cidade de Uberaba, Estado de Minas Gerais. A aquisição trará sinergias operacionais que serão aproveitadas pela Empresa, além de corroborar com a sua estratégia de expansão geográfica, por meio da utilização de plataforma de crescimento na região do Triângulo Mineiro, uma região com cerca de 620 mil beneficiários de planos de saúde privado e cerca de 2,4 milhões habitantes, em linha com a consolidação da abrangência nacional da Empresa. O preço da referida aquisição foi de R\$ 96,7 milhões. Em 06 de novembro de 2019 a ANS através do Ofício nº 120/2019/ASSNT-DIOP/DIRAD-DIPRO/DIOPE deferiu a assunção do controle societário. A aquisição foi concluída em janeiro de 2020.

Em dezembro de 2019 foi assinado protocolo de intenção de transferência voluntária da integralidade da carteira de beneficiários da Plamed Plano de Assistência Médica Ltda. (“Plamed”). Sediada em Aracajú, Estado de Sergipe, a Plamed conta com uma carteira de cerca de 31 mil beneficiários de planos de saúde localizados substancialmente na região de Aracajú e municípios vizinhos. O valor da transação foi fixado, inicialmente, em R\$ 57,5 milhões. A conclusão desta transação está sujeita à apreciação e aprovação pela ANS e pelo CADE.

Em agosto de 2020 a Companhia assinou protocolo de entendimentos para transferência voluntária da integralidade da carteira de beneficiários da Samedh - Multi Saúde – Assistência Médica e Hospitalar Ltda. (Samedh). O preço de aquisição foi fixado, inicialmente, em R\$ 20 milhões. Em 19 de janeiro de 2021, a ANS autorizou a transferência voluntária da carteira.

Em setembro de 2020, a Empresa celebrou protocolo de entendimentos para transferência voluntária da integralidade da carteira de beneficiários da Plano de Assistência Médica e Hospitalar do Estado de Goiás S.A. (PLAMHEG). O preço da aquisição foi fixado inicialmente em R\$ 23 milhões. Em 19 de janeiro de 2021, a ANS autorizou a transferência voluntária da carteira.

Mais recentemente, em novembro, anunciamos a aquisição da operadora Premium Saúde, uma transação totalmente sinérgica e complementar às nossas prévias aquisições. A Premium é composta de cerca de 125 mil beneficiários concentrados em Belo Horizonte e Montes Claros/MG e em Brasília/DF. Também anunciamos o arrendamento do hospital materno infantil Sinhá Junqueira em Ribeirão Preto/SP, uma das melhores e mais tradicionais maternidades da região que, desde outubro, está sob nossa gestão.

Todas essas aquisições contribuirão para a expansão geográfica da Empresa reforçando a estratégia do Grupo Hapvida de atuação e ampliação em várias regiões. Esta estratégia reforça os planos de continuidade e crescimento das operações nos anos que virão.

Em 2020, aumentamos o Capital Social da Empresa em R\$ 224,7 milhões, decorrentes das movimentações societárias entre as Empresas do Grupo Hapvida, e, integralização de capital por meio da Controladora Hapvida Participações S.A.

Confiamos no nosso modelo de negócio e acreditamos na replicabilidade do modelo verticalizado e integrado. Nesse sentido, 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 (adquirida por outra Empresa do Grupo Hapvida) segue conforme nosso cronograma original, com a etapa de implantação de sistemas tendo sido iniciada em fevereiro último. Com a conclusão das integrações, permanecemos focados na absorção das sinergias e na preparação destes ativos para que se transformem em grandes plataformas regionais de crescimento orgânico e inorgânico.

### ➤ **Qualidade Assistencial**

No aspecto de qualidade assistencial destacamos o “Viver Bem” que é um programa de atenção à saúde para os beneficiários do Hapvida que oferece um atendimento resolutivo e eficiente, visando diminuir complicações da diabetes. Um sistema-robô identifica pacientes com exames de sangue com alterações que indiquem que ele tenha ou possa vir a ter diabetes mellitus tipo 2. O contato com o paciente é realizado por profissional treinado do nosso call center exclusivo. Presente em Fortaleza, Recife e Salvador, o Viver Bem é composto por médicos, enfermeiros e nutricionistas especializados no tratamento de portadores de diabetes e tem como objetivo estimular uma mudança no estilo de vida das pessoas. O programa possui, também, uma central de gerenciamento conduzida por uma equipe de enfermagem treinada no atendimento remoto de pacientes portadores de diabetes. Até dezembro de 2019, o grupo de pacientes acompanhados pelo programa conseguiu uma redução muito relevante da hemoglobina glicada quando comparada a de pacientes não acompanhados. Ao final de 2020, faziam parte do programa mais de 5.000 beneficiários.

Inovação permanece sendo um importante pilar para o Grupo Hapvida. Em 2020, implantamos o Octopus, uma plataforma de inteligência artificial que avalia as solicitações médicas, conferindo ao processo de autorização prévia maior qualidade, eficiência e velocidade. Inauguramos o nosso Núcleo Técnico Operacional (NTO), na cidade de Recife/PE, primeira instalação com essa tecnologia fora da Europa. Com capacidade de processar até 5 milhões de exames por mês, o NTO de Recife irá substituir 18 NTO regionais e processará cerca de 95% dos exames laboratoriais, aumentando ainda mais nosso nível de verticalização. Lançamos rapidamente a nossa nova plataforma de telemedicina, permitindo-nos acompanhar nossos beneficiários de perto, na segurança e conforto de suas casas. Já estamos realizando cerca de 70 mil consultas por mês com o uso da telemedicina. Expandimos nossa experiência

digital e fizemos, pela primeira vez, nossas convenções comerciais on-line para energizar nossa força de vendas. Lançamos nossa nova plataforma de vendas 100% digital e online, facilitando a contratação de planos de saúde de forma direta e segura. No quarto trimestre, foi criada a vice-presidência de Digital e Inovação, fortalecendo nosso novo pilar de inovação e dando continuidade ao nosso pioneirismo na criação, uso e aprimoramento de novas tecnologias. Com isso, esperamos que iniciativas de digitalização e transformação digital ganhem velocidade.

#### ➤ **Capacidade Financeira**

A Empresa finaliza o ano de 2020 com R\$ 2.501 milhões em caixa sendo parte em disponível e parte em aplicações financeiras distribuído entre certificado de depósitos bancários, fundos de investimento de renda fixa. A Empresa possui intenção e capacidade de manter até o vencimento todos os títulos classificados na categoria de mantidos até o vencimento. A Empresa não possui endividamento e seu fluxo financeiro é baseado em sua operação.

#### ➤ **Performance do resultado**

Na comparação com o mesmo período do ano anterior, a receita líquida da Empresa cresceu 12,8% atingindo a marca de R\$ 6.074,6 milhões já considerando as incorporações ocorridas conforme destacamos anteriormente. Os eventos indenizáveis líquidos apresentaram redução de 12,6 p.p. quando comparado ao exercício de 2019, fortemente influenciado pela redução dos atendimentos eletivos, principalmente nos períodos de pico da Pandemia do Coronavírus. O resultado das operações com planos de assistência à saúde atingiu a marca de R\$ 2.212,6 milhões e uma margem bruta de 36%, um aumento de 12,3 p.p. em relação ao ano anterior.

As despesas comerciais foram 0,1 p.p. menor em relação a receita líquida, enquanto as despesas administrativas foram 0,4 p.p. maior em relação à receita líquida, quando comparado ao exercício de 2019, consistente com o esforço da Empresa para aumentar a eficiência operacional.

O lucro líquido da Empresa foi de R\$ 762,9 milhões com margem líquida de 12,6%, um aumento de 8,3 p.p. em relação ao ano anterior.

A Empresa segue bastante otimista em relação às integrações e oportunidades nas suas aquisições pois o planejamento vem sendo seguido sem que haja quaisquer surpresas até o momento e ainda, confiante de que haverá sinergias importantes que serão advindas do modelo de negócio do Grupo Hapvida o que trará benefícios futuros para continuidade e crescimento das operações durante os anos que virão.

#### ➤ **Política de destinação de lucros**

A política de reinvestimento de lucros e distribuições está de acordo com a Lei nº 11.638/2007. Excepcionalmente no exercício de 2020, os sócios quotistas decidiram pela não retirada de lucros, optando pela destinação dos resultados integralmente para constituição de reservas de lucros.

➤ **Considerações finais**

A Empresa entende que a situação causada pela atual pandemia do coronavírus no Brasil e no Mundo requer ainda especial atenção. A Empresa, como parte de um Grupo de negócios prioritariamente verticalizado, conta com uma rede com ampla estrutura hospitalar com totais condições de atender aos pacientes com síndromes virais de qualquer natureza, pois há leitos disponíveis, equipes treinadas, protocolos atualizados e equipamentos de última geração.

A Empresa, e o Grupo Hapvida do qual ela faz parte, tem usado toda a experiência de mais de 40 anos de gestão médico-hospitalar para minimizar possíveis impactos em suas operações e continuar cuidando dos clientes e colaboradores com o acolhimento de sempre. A vigilância e o monitoramento dos possíveis impactos do Covid-19 na economia brasileira serão contínuos e a Empresa continuará atuando de forma proativa para mitigar os efeitos negativos causados pelo alastramento do vírus no país.

A Administração da Empresa reitera que confia no seu modelo de negócio e está certa de que todas as conquistas de 2020 são frutos de um trabalho em conjunto de pessoas engajadas e inspiradas. A todos os colaboradores, prestadores médicos e odontológicos, parceiros de negócios, demais *stakeholders* e, principalmente, aos clientes que fizeram parte de cada uma dessas conquistas a administração agradece!

Administração.