

## Índice

---

### 5. Gerenciamento de riscos e controles internos

|   |    |
|---|----|
| 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos                               | 1  |
| 5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado                    | 7  |
| 5.3 - Descrição - Controles Internos                                    | 11 |
| 5.4 - Programa de Integridade   | 17 |
| 5.5 - Alterações significativas   | 23 |
| 5.6 - Outras inf. relev. - Gerenciamento de riscos e controles internos | 24 |

### 10. Comentários dos diretores

|  |    |
|--|----|
| 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais          | 25 |
| 10.2 - Resultado operacional e financeiro          | 47 |
| 10.3 - Efeitos relevantes nas DFs                  | 49 |
| 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases | 54 |
| 10.5 - Políticas contábeis críticas                | 59 |
| 10.6 - Itens relevantes não evidenciados nas DFs   | 61 |
| 10.7 - Coment. s/itens não evidenciados            | 62 |
| 10.8 - Plano de Negócios                           | 63 |
| 10.9 - Outros fatores com influência relevante     | 65 |

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

- (a) se o emissor possui uma política formalizada de gerenciamento de riscos, destacando, em caso afirmativo, o órgão que a aprovou e a data de sua aprovação, e, em caso negativo, as razões pelas quais o emissor não adotou uma política

Em 29 de janeiro de 2021, o Conselho de Administração aprovou a “Política Corporativa de Gestão de Riscos” (Política de Riscos), que é aplicável à Companhia e às suas controladas. A Política de Riscos tem por objetivo assegurar boas práticas de gestão de riscos, considerando a sua estratégia, processos, metodologias, exigências regulatórias, pessoas e ativos, e deve ser revisada pela alta administração da Companhia periodicamente.

A Política de Riscos da Companhia foi elaborada com base em recomendações metodológicas reconhecidas internacionalmente, sendo elas o Modelo COSO ERM (Comitê das Organizações Patrocinadoras, *Enterprise Risk Management*), o Modelo COSO IC (Comitê das Organizações Patrocinadoras, *Internal Control*), IBGC (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa, Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa) e a Norma ABNT NBR ISO 31.000 (Gestão de Riscos – Princípios e Diretrizes). A política estabelece os princípios do ciclo de gestão de riscos: identificar, avaliar, priorizar, tratar e monitorar, conforme figura abaixo.



- **Identificar:** A identificação dos riscos deve ser realizada considerando objetivos estratégicos da Companhia, os desenhos dos processos vigentes e os produtos e serviços oferecidos aos clientes.

O procedimento de identificação de riscos deve ser realizado anualmente ou quando houver mudança significativa na estrutura dos processos ou da organização, sempre alinhado ao exercício do planejamento estratégico da Companhia.

- **Avaliar:** Abrange os processos de categorização, levantamento e entendimento das causas, do impacto potencial e da probabilidade de ocorrência dos riscos identificados, levando em consideração a existência, eficiência e eficácia dos controles, resultando na apresentação de uma matriz de riscos. A matriz de riscos deve ser preenchida de maneira a permitir o entendimento dos critérios utilizados, bem como a formalização do racional utilizado para definição de cada um dos campos de análise utilizados para a avaliação dos riscos.

Para garantir a padronização e a linguagem corporativa dos riscos, bem como facilitar o reporte e comunicação do processo de Gestão de Riscos para as instâncias de governança correspondentes, a Companhia realiza a avaliação da sua exposição para as categorias de risco citadas no item 5.1.b.1 acima.

- **Priorizar:** A avaliação com os critérios estabelecidos fornece um mapa dos riscos, proporcionando um mecanismo para priorização destes e, conseqüentemente, o direcionamento dos esforços para minimizar os riscos mais significativos através de uma estrutura de controles internos alinhada com os objetivos da Companhia.

Os riscos priorizados são aqueles de maior criticidade e que apresentam um maior impacto para a Companhia em caso de ocorrência.

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

O grau de criticidade dos riscos também deve ser considerado na definição do prazo e prioridade dos planos de ação. De maneira geral, os prazos de implementação dos planos de ação para os riscos de maior criticidade devem ser menores do que os dos planos de ação de menor criticidade.

A criticidade final deve ser considerada, ainda, na definição da instância de governança a ser comunicada sobre o evento de risco e que será responsável pela tomada de ação para o tratamento adequado.

- **Tratar:** O tratamento (resposta) ao risco é definido após o resultado da criticidade calculada para os eventos de riscos da Companhia. O processo de resposta materializa-se através de ações de mitigação via elaboração de planos de tratamento para o risco identificado, bem como a identificação de seus respectivos responsáveis, datas alvo para implementação e a estimativa de custos associados. As ações visam diminuir o impacto e/ou a probabilidade de ocorrência do risco.
- **Monitorar:** A etapa de monitoramento tem como principal objetivo a avaliação contínua do ambiente de riscos da Companhia. O monitoramento é realizado em bases regulares através de reuniões periódicas e por meio de indicadores chaves de risco – KRIs, levando em consideração os seguintes elementos:
  - Variações nos indicadores de acompanhamento ou em elementos externos à organização que sejam refletidos na avaliação da criticidade do risco, seja por alterações da probabilidade de ocorrência ou do impacto potencial associado à materialização do evento;
  - Acompanhamento da implementação e eficácia das ações de resposta elencadas para os eventos de risco; e
  - Alinhamento das exposições com os níveis de apetite a risco definidos pela Companhia.

### (b) os objetivos e estratégias da política de gerenciamento de riscos, quando houver, incluindo:

A Política de Riscos tem o objetivo de determinar as diretrizes a serem observadas pelos profissionais do Grupo Hapvida para as atividades de gerenciamento de riscos, bem como determinar as áreas envolvidas, os seus papéis e responsabilidades e buscar reduzir os níveis de exposição a perdas. A elaboração da política também levou em consideração os seguintes objetivos:

- Adotar a estrutura e processos de gerenciamento de riscos compatíveis com a natureza das atividades do Grupo Hapvida e complexidade dos produtos e serviços oferecidos;
- Contar com uma metodologia reconhecida pelo Grupo Hapvida e pelo mercado, para atender também às exigências de agentes externos e órgãos reguladores e fiscalizadores;
- Avaliar, continuamente, os riscos quanto aos aspectos de impacto e probabilidade de ocorrência, de forma a permitir sua priorização para fins de tratamento;
- Disseminar a cultura de gestão de riscos na Companhia; e
- Acompanhar as modificações no ambiente regulatório, garantindo a conformidade dos produtos e serviços às normas internas e externas vigentes.

### (i) os riscos para os quais se busca proteção

A partir da avaliação realizada pela área de Gestão de Riscos e Controles Corporativos, com base em metodologias de mensuração qualitativa e quantitativa, os riscos para os quais se busca proteção são categorizados como risco de crédito, de subscrição, de mercado, legal, assistencial, cibernético, de imagem e operacional. Com base na Metodologia de Gestão de Riscos, a Companhia avalia seus riscos em quatro níveis: as avaliações e as respostas a tais riscos são apresentadas pela Diretoria de Integridade, Riscos Corporativos e Ouvidoria, com supervisão do Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

e *Compliance*, para discussão com as alçadas hierárquicas conforme aprovado pelo Conselho de Administração. A eventual aceitação de riscos também deve respeitar a mesma governança aprovada.

Explica-se abaixo o que se considera em cada categoria citada anteriormente:

- **Risco de crédito:** medida de incerteza relacionada à probabilidade da contraparte de uma operação, ou de um emissor de dívida, não honrar, total ou parcialmente, seus compromissos financeiros. No caso do Grupo Hapvida, esse risco se reflete na probabilidade de clientes ou de uma contraparte em instrumentos financeiros inadimplirem suas obrigações pecuniárias;
- **Risco de subscrição:** risco oriundo de uma situação econômica adversa que contraria as expectativas da Companhia no momento da elaboração de sua política de subscrição quanto às incertezas existentes na estimação das provisões técnicas. O risco de subscrição também envolve a probabilidade dos eventos a serem pagos pela Companhia e outras sociedades do Grupo Hapvida, em um período futuro, ser maior que o montante de contraprestações a ser recebido;
- **Risco de mercado:** medida de incerteza relacionada aos retornos esperados dos ativos e passivos da Companhia, em decorrência de variações em fatores como taxas de juros, taxas de câmbio, índices de inflação, preços de imóveis e cotações de ações, ou seja, o comportamento verificado no preço de um bem no dia-a-dia;
- **Risco legal:** risco de não-cumprimento de leis, regras, regulamentações, acordos, práticas vigentes ou padrões éticos aplicáveis, considerando, inclusive, o risco de que a natureza do produto/serviço prestado possa tornar a instituição particularmente vulnerável a litígios. Eventos de natureza legal, além de perdas financeiras diretas, resultam em impactos de imagem para as empresas, o que pode acarretar a perda de clientes e de valor de mercado;
- **Risco assistencial:** presença de anormalidades que possam constituir risco à continuidade ou à qualidade do atendimento à saúde, ou seja, são os eventos de risco ligados aos atendimentos, consultas, internações e demais atividades realizadas pelo Grupo Hapvida e que podem impactar a saúde dos pacientes;
- **Risco cibernético:** potenciais resultados negativos associados aos ataques cibernéticos que, por sua vez, são definidos como tentativas de comprometer a confidencialidade, integridade e disponibilidade de dados ou sistemas tecnológicos;
- **Risco de imagem:** possibilidade da ocorrência de situações que levem a diferenças inaceitáveis entre como a empresa é percebida pelos seus *stakeholders* e como ela gostaria de ser percebida;
- **Risco operacional:** relacionados aos procedimentos internos, tais como risco de perda resultante de inadequações ou falhas em processos internos, pessoas e sistemas, ou seja, é qualquer possibilidade de perda originada por falhas na estrutura organizacional, seja ela oriunda de sistemas, procedimentos, recursos humanos ou tecnológicos.

### (ii) os instrumentos utilizados para proteção

Os responsáveis pela definição dos planos de ação são os Executivos das diferentes áreas, com o assessoramento da Gerência de Gestão de Riscos e Controles Corporativos. A Diretoria Executiva e o Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e *Compliance* acompanham o resultado por meio de atualizações periódicas e realizam questionamentos à Gerência de Gestão de Riscos e Controles Corporativos, quando necessário.

As Áreas de Negócio são responsáveis por colocar em prática os planos de ação elaborados pelos Executivos das diferentes áreas e pela gestão contínua dos riscos e exploração de oportunidades de aprimoramento de controles internos, propagando uma cultura de desenvolvimento dos processos, sistemas e controles, inclusive de TI no suporte ao atingimento das metas e objetivos estratégicos da Companhia.

Por sua vez, a Gerência de Gestão de Riscos e Controles Corporativos tem a responsabilidade de averiguar, mensalmente, a implantação e manutenção dos planos de ação associados aos riscos, assim como auxiliar na definição e acompanhamento de indicadores de riscos (quando implementados) para o negócio da Companhia.

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

A Companhia utiliza ainda software GRC (*Governance, Risk and Compliance*) para gestão eletrônica das matrizes de riscos e controles internos, rotinas de testes de auditoria interna e monitoramento dos planos de ação corretiva.

### (iii) estrutura organizacional de gerenciamento de riscos

A estrutura organizacional de gerenciamento de riscos da Companhia é multidisciplinar e conta com a participação de diversos órgãos e áreas da Companhia.

Neste sentido, compete ao **Conselho de Administração**:

- Aprovar periodicamente as diretrizes, estratégias e políticas relativas ao gerenciamento de riscos, gestão do capital mínimo, e *Compliance*;
- Aprovar os níveis e os limites de apetite por riscos formalizados na RAS e revisá-los com periodicidade mínima anual; e
- Estabelecer a organização e as atribuições do Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e *Compliance*.

Já o **Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e *Compliance*** tem como competência:

- Apoiar o Conselho de Administração (CA) na execução da estratégia de gerenciamento de riscos, compreendendo os riscos de crédito, de mercado, de subscrição, legal, assistencial, cibernético, de imagem e operacional, bem como a gestão do capital mínimo requerido, a estrutura de controles internos, *compliance*, iniciativas de continuidade de negócios e gestão de crises;
- Estabelecer e monitorar permanentemente o apetite a riscos da Companhia levando em consideração os objetivos estratégicos da empresa, garantindo o alinhamento entre ambos;
- Revisar anualmente as diretrizes, estratégias e políticas de gestão de riscos e de capital, propondo recomendações ao CA; e
- Avaliar e monitorar permanentemente o perfil (mapa) de riscos da Hapvida garantindo alinhamento ao apetite a riscos definido e assessorando o Conselho de Administração nas atividades de gerenciamento dos riscos.

A **Diretoria Executiva**, por sua vez, tem como competência:

- Garantir a execução e disseminação das atividades de gestão de riscos corporativos;
- Patrocinar a execução dos processos de identificação, avaliação, priorização, tratamento e monitoramento de riscos, assim como, periodicamente, avaliar a efetividade desses processos;
- Zelar pelo cumprimento da Política de Gestão de Riscos Corporativos;
- Avaliar a matriz de riscos e controles sob sua responsabilidade, assegurando a qualidade das informações relacionadas a todos os itens da metodologia de mapeamento de riscos;
- Garantir ao Gestor de Riscos, para o adequado desempenho de suas atividades, os recursos materiais e humanos necessários, suficiente autoridade e independência e acesso irrestrito e tempestivo às informações necessárias para a realização de suas análises.

As **Áreas de Negócio** da Companhia atuam como *risk owners* na 1ª linha e são responsáveis pela gestão contínua dos riscos e exploração de oportunidades, propagando uma cultura de desenvolvimento dos processos, sistemas e controles, inclusive de TI, no suporte ao atingimento das metas e objetivos estratégicos da Companhia. Suas responsabilidades consistem em:

- Cumprir a Política de Gestão de Riscos Corporativos;

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

- Identificar, avaliar, priorizar e tratar os riscos e controles dos processos de sua atribuição e das atividades terceirizadas relevantes sob sua coordenação, por meio de abordagens preventivas e prospectivas;
- Definir e implantar os planos de ação para endereçamento dos apontamentos efetuados pelas Auditorias, Reguladores e Gerência de Gestão de Riscos e Controles Corporativos, bem como oportunidades de melhorias identificadas no processo de identificação, avaliação, priorização e tratamento de riscos;
- Comunicar prontamente à Gerência de Gestão de Riscos e Controles Corporativos sempre que identificar riscos potenciais não previstos no desenvolvimento das atividades de controle; e
- Elaborar a proposição inicial de limites e níveis de riscos da RAS e encaminhar para avaliação da Gerência de Gestão de Riscos e Controles Corporativos.

A **Gerência de Gestão de Riscos e Controles Corporativos** atua como 2ª linha, tendo como responsabilidades:

- Propor e implementar as diretrizes para a Gestão de Riscos Corporativos, considerando as suas políticas de Gestão de Riscos, metodologias, processos, procedimentos e as diretrizes fornecidas pelo Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e *Compliance*;
- Orientar metodologicamente as Áreas de Negócios buscando garantir, simultaneamente, padronização mínima e atendimento às suas características específicas no que tange a gestão de riscos;
- Revisar e consolidar as informações sobre riscos recebidas das Áreas de Negócios para reporte ao Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e *Compliance* e ao Conselho de Administração;
- Avaliar e revisar a proposição de limites e níveis de riscos da RAS propostos pela primeira linha e submeter material à aprovação do Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance* e do Conselho de Administração;
- Atualizar, anualmente, as políticas, normas e procedimentos relativos à gestão dos riscos de crédito, de mercado, de subscrição, legal, assistencial, cibernético, de imagem e operacional, e à gestão do capital mínimo requerido;
- Avaliar, de forma independente, o cálculo do capital mínimo requerido realizado pela Companhia para verificar a sua suficiência e a conformidade com os requerimentos regulatórios;
- Monitorar a implementação dos planos de ação para subsidiar o acompanhamento destes pelo Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance*;
- Atender às demandas do Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e *Compliance* gerando informações relevantes e operacionalizando as atividades de gestão de riscos; e
- Elaborar, atualizar e reportar os resultados dos trabalhos da Gerência de Gestão de Riscos e Controles Corporativos nas reuniões do Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e *Compliance* e, conforme necessidade ou solicitação, nas demais instâncias de governança da Companhia.

A **Auditoria Interna**, enquanto 3ª linha, tem responsabilidade de expressar uma opinião profissional, objetiva e independente sobre a eficiência e a eficácia do ambiente de controle interno e das operações das empresas da Companhia, apresentando recomendações que visem a suprir as eventuais deficiências detectadas ou possíveis melhorias identificadas no âmbito das auditorias efetuadas. À Auditoria Interna compete:

- Avaliar os sistemas estabelecidos para garantir a conformidade com as políticas, planos, procedimentos, leis e regulamentos que poderiam ter impacto significativo na organização;
- Monitorar e avaliar os processos de governança;

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

- Disponibilizar o canal de denúncias da Companhia, garantindo o anonimato do denunciante, bem como o controle das denúncias, apuração e realização de treinamentos;
- Monitorar e avaliar a eficácia dos processos de gerenciamento de riscos da organização;
- Reportar periodicamente o propósito, a autoridade, a responsabilidade e o desempenho da atividade de auditoria interna em relação ao seu plano; e
- Reportar exposições significativas a riscos, questões de controle e denúncias, incluindo riscos de fraude, questões de governança e outros assuntos necessários ou solicitados pelo Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e *Compliance* ou Conselho de Administração.

A atividade de Auditoria Interna é estabelecida pelo Conselho de Administração e acompanhada pelo Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance*. As responsabilidades da atividade de auditoria interna são definidas pelo Conselho de Administração e pelo Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e *Compliance* como parte de seu papel de supervisão.

O Gerente Corporativo de Auditoria Interna se reporta, funcionalmente, ao Conselho de Administração e, administrativamente, acerca de operações diárias, ao Presidente Executivo.

A Presidência Executiva, Gerência de Auditoria Interna, Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e *Compliance* e Conselho de Administração aprovaram o Regimento da Atividade de Auditoria Interna. O plano anual de auditoria interna com base em riscos e julgamento profissional é aprovado pelo Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e *Compliance*, que é coordenado por membro do Conselho de Administração. A Auditoria Interna da Companhia não possui vínculo hierárquico e nem funcional com as demais áreas da Companhia, estando subordinada ao Conselho de Administração.

(c) a adequação da estrutura operacional e controles internos para verificação da efetividade da política de gerenciamento de riscos. A Companhia, na busca do contínuo aprimoramento de sua estrutura de governança, risco e controle, adota como referencial as orientações das principais entidades nestas áreas, como o COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), o IIA (*Institute of Internal Audit*) e o IBGC (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa), assim como as normas emanadas pela CVM e B3.

A Companhia também acredita que consegue monitorar os riscos inerentes aos seus negócios de maneira eficaz, exercendo a priorização das atividades de avaliação de riscos, por meio de um planejamento de demandas validado pelo seu Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e *Compliance* e pela Vice-Presidência. A Companhia acredita, ainda, que sua estrutura operacional e de controles internos é adequada para conferir razoável segurança a seus processos e demonstrações financeiras.

Nesse sentido, a estrutura operacional de controles internos desenvolvida na Companhia permite monitorar e avaliar, periodicamente, os principais riscos relacionados aos seus negócios e os impactos possíveis nas operações ou nas demonstrações financeiras.

**5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado****(a) Política formalizada de gerenciamento de riscos de mercado destacando, em caso afirmativo, o órgão que a aprovou e a data de sua aprovação, e, em caso negativo, as razões pelas quais o emissor não adotou uma política**

A Companhia não possui uma política específica de gerenciamento de riscos *de mercado*, no entanto, a Política de Gestão de Riscos Corporativos (Política de Riscos), aprovada em 29 de janeiro de 2021 pelo Conselho de Administração e descrita no item 5.1 deste Formulário de Referência, aponta para uma metodologia de gerenciamento de riscos geral que inclui uma categoria de riscos de mercado. Os riscos desta categoria são reportados e monitorados pelo Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance.

Adicionalmente, a Companhia possui uma normativa para realizar investimentos com seu estoque de capital, a "Normativa Administrativa 055.002-000 - Diretrizes para Investimentos em Instrumentos Financeiros" (Normativa de Investimentos). Esse direcionamento foi aprovado pela Diretoria Estatutária da Companhia em 07 de maio de 2017 e atualizado em dezembro de 2020. A Normativa de Investimentos prevê medidas que auxiliam a Companhia a gerenciar certos riscos contidos no item 4.2. deste formulário de referência, nomeadamente a flutuação da taxa de juros e o cálculo das provisões que são base para constituição de reserva para o ativo garantidor.

**(b) objetivos e estratégias da política de gerenciamento de riscos de mercado**

As políticas, normativos e práticas adotadas pela Companhia buscam a adequação às melhores práticas de gerenciamento de riscos de mercado. O gerenciamento de riscos de mercado provê um procedimento de identificação de riscos aplicável às atividades atuais e futuras da Companhia.

A Normativa de Investimento determina detalhadamente o nível de risco, nível de liquidez e a rentabilidade mínima dos instrumentos em que a Companhia pode investir, bem como a classificação das instituições custodiantes ou administradoras dos investimentos, com limite de investimento em uma única instituição, condições de aprovação de resgate antecipado de investimentos, entre outros detalhes.

**(i) riscos de mercado para os quais se busca proteção**

Por meio da Normativa de Investimento e da prática de gerenciamento de riscos, a Companhia busca se proteger de riscos relacionados à flutuação das taxas de juros, de inflação, de câmbio e da constituição de reserva para o ativo garantidor.

**(ii) estratégia de proteção patrimonial (*hedge*)**

A estratégia principal de proteção patrimonial utilizada pela Companhia é atrelar seus passivos aos mesmos índices de correção dos seus ativos. O principal indexador utilizado pela Companhia é a taxa DI.

**(iii) os instrumentos utilizados para proteção patrimonial (*hedge*)**

SWAP DE TAXAS DE JUROS. A Ultra Som Serviços Médicos S/A, subsidiária integral da Companhia, emitiu debêntures que lastrearam a emissão de Certificados de Recebíveis Imobiliários (CRI) pela Virgo Securitizadora. O CRI tem correção monetária e juros remuneratórios em IPCA + 5,7505%. Com a finalidade de proteção contra oscilação do IPCA, foram realizados contratos de *swap* cujo ajuste médio ponderado ficou em 113,32% do CDI.

SWAP CAMBIAL. A Notre Dame Intermédica Saúde S/A, controlada da Companhia, realizou operações na modalidade de 4131 (referência a aplicação da lei 4131/62). Com finalidade de se proteger da variação cambial contratou instrumentos derivativos de moeda (NDF).

**(iv) parâmetros utilizados para o gerenciamento desses riscos**

- Taxa de jurosD



**5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado**

A Companhia avalia periodicamente se os investimentos que realizou estão de acordo com a sua Normativa de Investimento. Também realiza a subsunção de eventuais novos investimentos à Normativa de Investimento.

A Companhia também avalia mensalmente se as dívidas do Grupo Hapvida contratadas em moeda estrangeira ou com indexadores de inflação estão protegidas por instrumentos de *hedge*.

- Constituição de reserva para os ativos garantidores

A apuração das provisões técnicas é realizada mensalmente pela Diretoria de Atuária e a atualização da mensuração dos ativos garantidores é realizada trimestralmente pela Diretoria de Controladoria, de acordo com os critérios previstos no art. 2º da ANS RN nº 392. O quadro de provisões técnicas detalha a natureza das provisões e as composições das obrigações relacionadas com o SUS em razão das particularidades previstas na mencionada normativa.

O quadro de provisões técnicas utilizado para aplicação dos ativos garantidores deverá conter a validação e ciência, por e-mail, do contador, atuário e Diretor Vice-presidente financeiro da Companhia.

A Companhia acompanha mensalmente a rentabilidade dos recursos aplicados em Fundos de Investimentos dedicados ao setor de saúde suplementar, bem como o gerencia o fluxo de caixa no sentido de sempre deixar uma folga financeira para eventuais urgências que necessitem de dispêndio imediato de capital.

**1) Procedimentos de aplicação**

Os procedimentos de aplicação atenderão às premissas e aos critérios previstos na tabela de segmentação e limites dos instrumentos financeiros da Companhia e às diretrizes definidas no gerenciamento de riscos. Serão segmentados em Ativos Garantidores e Ativos Livres em virtude das particularidades inerentes de cada processo.

**a. Ativos Garantidores**

No prazo de três dias úteis anteriores à validação do quadro de provisões técnicas com a definição do valor da aplicação, a área Financeira apresentará as lâminas de resultados dos Fundos de Investimentos Dedicados Conveniados com um resumo de desempenho e sugestão de aplicação. A Vice-presidência financeira analisará os resultados e levará para aprovação de acordo com o quadro de alçadas das aplicações em Ativos Garantidores:

**Alçadas para Aplicações em Ativos Garantidores**

| Faixa de Valores                  | Aprovador   |
|-----------------------------------|---|
| Até R\$ 5,0 MM                    | Diretor de Tesouraria   |
| Acima de R\$ 5,0 MM a R\$ 50,0 MM | Diretor Vice-Presidente Financeiro e de Relações com Investidores |
| Acima de R\$ 50,0 MM              | Presidente  |

MM - milhões

**b. Ativos Livres**

Mensalmente, após a apuração da disponibilidade de caixa para investimentos em instrumentos financeiros, a área Financeira cotará as alternativas de investimentos, no mínimo três, em CDBs, Compromissadas e Títulos do Tesouro, bem como apresentará as lâminas de resultados dos Fundos de Investimentos em Renda Fixa com um resumo de desempenho e sugestão de aplicação através dos formulários de cotação. Abaixo, o quadro de alçadas para aprovação das aplicações em Ativos Livres:

**Alçadas para Aplicações em Ativos Livres**

| Faixa de Valores                  | Aprovador   |
|-----------------------------------|---|
| Até R\$ 5,0 MM                    | Diretor de Tesouraria   |
| Acima de R\$ 5,0 MM a R\$ 50,0 MM | Diretor Vice-Presidente Financeiro e de Relações com Investidores |
| Acima de R\$ 50,0 MM              | Presidente  |

**5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado**

(MM) Milhões

Nos casos de vencimento dos contratos de aplicações vigentes ou disponibilidade extraordinária de recursos, serão aplicados os mesmos procedimentos previstos para os saldos de geração de caixa livre para investimentos em instrumentos financeiros. Após a decisão, a área Financeira realizará o aporte no instrumento financeiro selecionado, emitindo e registrando a nota de aplicação.

**2) Procedimentos de resgate e movimentação**

Os procedimentos de resgates e movimentações atenderão às premissas e aos critérios previstos na tabela de segmentação e limites dos instrumentos financeiros da Companhia e as diretrizes definidas no gerenciamento de riscos. Serão segmentados em Ativos Garantidores e Ativos Livres em virtude das particularidades inerentes de cada processo

**a. Ativos Garantidores**

Os resgates e movimentações dos ativos garantidores serão realizados apenas nos ajustes de redução das provisões técnicas, após a validação do quadro de provisões técnicas, ou em casos de revisão da estratégia de distribuição entre Fundos de Investimentos Dedicados aprovada, exclusivamente, pela Diretoria Executiva. Após a decisão de resgate ou movimentação, a área Financeira prepara o requerimento para resgate/movimentação específica de Títulos e Valores Mobiliários, definido pela ANS, para assinatura do representante legal homologado na Agência. Em seguida, a área de Relacionamento com a ANS protocola o pedido e monitora a devolutiva. Nos casos de deferimento, a área Financeira arquiva a confirmação, formaliza o resgate ou movimentação com as instituições financeiras, processa a operação no sistema e emite o extrato da operação. Nos casos de indeferimento, a área Financeira e Relacionamento com a ANS analisam os motivos e tratam as devidas soluções.

**b. Ativos Livres**

Os resgates e movimentações dos ativos livres serão realizados apenas nos vencimentos dos instrumentos financeiros ou em casos eventuais de solicitação da Diretoria Executiva para realização de investimentos orgânicos, aquisições, recomposição de caixa ou distribuição de dividendos aprovados nos devidos mecanismos societários. Nas situações que envolvem novas aplicações, serão adotados os procedimentos previstos no item Procedimentos de Aplicações – Ativos Livres.

**(v) instrumentos financeiros com objetivos diversos de proteção patrimonial (hedge)****A Companhia não possui instrumentos financeiros com objetivos diversos de proteção patrimonial (hedge).(vi) estrutura organizacional de controle de gerenciamento de riscos**

Eventuais riscos de mercado são acompanhados diariamente pela Vice-presidência financeira da Companhia. Acompanham-se diariamente notícias de mercado que porventura venham a impactar bolsa de valores, decisões de políticas fiscais e política monetária do Governo Federal. A estrutura organizacional da Vice-presidência financeira é conforme abaixo:



**5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado**

A Diretoria de Finanças e Investimentos é responsável pela elaboração do fluxo de caixa da Companhia e pela aplicação de seus recursos, conforme alçada exposta no item 1.b acima. Buscam-se alternativas de investimento de renda fixa de baixo risco com as instituições financeiras nas quais a Companhia possui relacionamento, visando a otimizar a relação de risco e retorno na aplicação do capital da Companhia respeitando a sua Normativa de Investimentos. As aplicações da Companhia são realizadas em certificados de depósitos bancários, operações compromissadas e investimentos em fundo de renda fixa. Caso haja alguma perspectiva de impacto negativo em nossas aplicações, o Diretor Vice-presidente financeiro tem a prerrogativa, respeitando as alçadas, de propor eventuais mudanças dos ativos financeiros aplicados, desde que em acordo com a Normativa de Investimento.

No que tange ao ativo garantidor, a Diretoria de Atuária é responsável pelo cálculo das provisões técnicas e por enviá-las à Controladoria, que, por sua vez, verifica o valor das aplicações dos fundos de investimento dedicados ao setor de saúde suplementar (ativos garantidores). Trimestralmente, a área de Controladoria informa a todos os envolvidos a necessidade (ou não) de fazer aplicações adicionais em Fundos de Investimentos de Renda Fixa dedicados ao setor de saúde suplementar. Caso haja necessidade de aplicações adicionais, a Diretoria de Finanças e Investimentos e o Diretor Vice-presidente financeiro analisam as opções disponíveis com a melhor relação de risco/retorno para a Companhia.

**(c) adequação da estrutura operacional e controles internos para verificação da efetividade da política adotada**

A Companhia, na busca do contínuo aprimoramento de sua estrutura de governança, risco e controle, adota como referencial as orientações das principais entidades nestas áreas, como o COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), o IIA (*Institute of Internal Audit*) e o IBGC (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa), assim como normas emanadas pela CVM e B3.

Faz parte das atribuições do Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance* monitorar a devida disciplina na execução e implantação dos planos de ação corretiva originados nos trabalhos das áreas de governança da Companhia, incluindo aqueles advindos do Auditor Independente e de outros prestadores de serviços relacionados a melhorias do ambiente de controles internos.

Mensalmente, a área Financeira emitirá o Painel de Gestão dos Investimentos em Instrumentos Financeiros com uma análise detalhada da distribuição, riscos, vencimentos, rendimentos, desempenhos e resultados, abordando os aspectos mais relevantes do ambiente macroeconômico e garantindo alinhamento à Normativa de Investimento; assim como os recursos destinados à reserva para o ativo garantidor.

Em razão de todo o exposto, a Companhia acredita que consegue monitorar os riscos de mercado de maneira eficaz, exercendo a priorização das atividades de avaliação de riscos, por meio de um planejamento de demandas validado pelo seu Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance* e pela Vice-presidência. A Companhia acredita, ainda, que sua estrutura operacional e de controles internos é adequada para conferir razoável segurança a seus processos e demonstrações financeiras.

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos

### (a) as principais práticas de controles internos e o grau de eficiência de tais controles, indicando eventuais imperfeições e as providências adotadas para corrigi-las

A Companhia implementou e mantém controles internos de modo a fornecer aos seus acionistas maior segurança sobre a confiabilidade de suas demonstrações e demais informações financeiras, pautando-se, para tanto, em regras contábeis emitidas por órgãos e entidades nacionalmente reconhecidas, além de aprimorar sua estrutura de governança, riscos e controles, adotando práticas recomendadas pelo COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), o IIA (*Institute of Internal Auditors*) e o IBGC (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa). As demonstrações financeiras individuais e consolidadas são preparadas de acordo com as Normas Internacionais de Relatório Financeiro (IFRS) emitidas pelo *International Accounting Standards Board* (IASB) e, da mesma forma, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil (BR GAAP).

A Companhia utiliza software GRC (*Governance, Risk and Compliance*) para gestão eletrônica das matrizes de riscos, testes de controles internos, rotinas de testes de auditoria interna e monitoramento dos planos de ação corretivos. Os controles são especificados de acordo com critérios previamente definidos pela Companhia na ferramenta, tais critérios levam em consideração o tipo de controle, a forma de execução, sua relevância no contexto organizacional, a frequência de execução, se o controle é chave e a qual classe o controle pertence.

No mínimo anualmente, a Gerência de Auditoria Interna e a Diretoria de Integridade e Riscos Corporativos submetem à Presidência Executiva, ao Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e *Compliance* e ao Conselho de Administração um plano de auditoria interna, um plano para mapeamento de riscos e um de controles internos para revisão e aprovação. Os planos são compostos de um cronograma de trabalho, assim como requisitos orçamentários e de recursos para o ano fiscal/calendário seguinte. Os planos são desenvolvidos com base na priorização do universo de riscos, incluindo a colaboração da alta administração e do Conselho de Administração. Caso a Auditoria Interna não possua conhecimentos ou habilidades específicas para determinado trabalho, cabe ao Gerente Corporativo de Auditoria Interna a contratação de prestadores de serviços externos para suprir tais conhecimentos necessários ao desenvolvimento do trabalho através de consultorias.

Os trabalhos realizados pela Auditoria Interna e Gerência de Gestão de Riscos e Controles Internos Corporativos devem ser coordenados para assegurar adequada cobertura dos riscos e minimizar a duplicação de esforços. O Gerente de Auditoria Interna e o Gerente de Gestão de Riscos e Controles Internos Corporativos são responsáveis por realizar treinamentos sempre que julgarem necessários para discutirem suas atividades na Companhia.

O resultado dos trabalhos da Gerência de Auditoria Interna e da Gerência de Gestão de Riscos e Controles Corporativos originam KPIs e planos de ação que são acompanhados mensalmente, para que seja verificada sua efetiva implementação. Adicionalmente, mantemos indicadores de controle que apontam se referidos planos estão dentro das metas definidas.

Além disso, a Companhia vem realizando investimentos em segurança da informação ao longo do ano e observou uma melhoria nos controles internos relacionados ao tema.

Quanto ao processo de consolidação e emissão das demonstrações financeiras, a Controladoria verifica a consistência, analisa e concilia no final de cada trimestre e no encerramento de cada exercício social as informações contábeis e financeiras.

A Diretoria Executiva da Companhia acredita na eficiência dos procedimentos e controles internos adotados para assegurar a qualidade, precisão e confiabilidade das demonstrações financeiras da Companhia. Por essa razão, as demonstrações financeiras da Companhia apresentam adequadamente o resultado de suas operações e sua situação patrimonial e financeira nas respectivas datas. Ainda, os Diretores não identificaram quaisquer tipos de imperfeições que possam comprometer as demonstrações financeiras da Companhia.

### (b) as estruturas organizacionais envolvidas

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos

O Conselho de Administração e o Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e *Compliance*, presidido por um Conselheiro, são os órgãos máximos que monitoram e avaliam sistematicamente os riscos e controles internos da Companhia, tendo entre suas responsabilidades verificar monitorar e aconselhar planos de remediação para riscos que possam impactar as demonstrações financeiras e processos da Companhia.

Apesar do direcionamento de que cada área possui responsabilidade pelo desenho e operação de procedimentos e controles de suas atividades, a Companhia entende a necessidade de manter fortalecidos seus controles internos, tendo implantado, em meados de 2016, o Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e *Compliance*, que se reporta diretamente ao Conselho de Administração. A Companhia tem, ainda, em sua estrutura: (i) Área de Auditoria Interna; (ii) Diretoria de Governança Corporativa, Contratos, Eficiência Jurídica e Proteção e Governança de Dados (LGPD) (iii) Diretoria de Integridade e Riscos Corporativos, além de Auditoria Externa, que, em conjunto, consolidam os processos de controles internos.

O Conselho de Administração da Companhia é o órgão responsável pela aprovação das demonstrações financeiras que, conforme descrito no item "a" acima, conta com o apoio das demais estruturas organizacionais diretamente envolvidas no processo de monitoramento da eficácia do ambiente de controle da Companhia, acima citadas.

### **(c) se e como a eficiência dos controles internos é supervisionada pela administração do emissor, indicando o cargo das pessoas responsáveis pelo referido acompanhamento**

É de responsabilidade de cada gestor definir os controles internos de seus respectivos processos. Periodicamente, a Gerência de Gestão Corporativa de Riscos e Controles Corporativos e a Auditoria Interna realizam avaliações dos controles internos da Companhia de forma independente. Os resultados destas avaliações são apresentados aos gestores de cada área, os quais são responsáveis pelo tratamento das deficiências, e são reportados para acompanhamento pela Administração e Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e *Compliance*.

O Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e *Compliance* tem reuniões mensais em seu cronograma e trimestralmente avalia as Demonstrações Financeiras antes do envio ao Conselho de Administração e, também, toma ciência dos Relatórios Gerenciais de Auditoria Interna e acompanhamento dos trabalhos da Área de Gestão de Riscos e Controles Corporativos.

O plano anual de auditoria é aprovado pelo Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e *Compliance* e Conselho de Administração da Companhia. O orçamento do Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e *Compliance* é aprovado pelo Conselho de Administração, enquanto o orçamento da Gerência de Auditoria Interna é aprovado pela Presidência Executiva da Companhia. Os resultados dos trabalhos são apresentados periodicamente à alta administração da Companhia, ao Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e *Compliance* e às áreas auditadas.

### **(d) deficiências e recomendações sobre os controles internos presentes no relatório circunstanciado, preparado e encaminhado ao emissor pelo auditor independente, nos termos da regulamentação emitida pela CVM que trata do registro e do exercício da atividade de auditoria independente.**

Os auditores independentes obtiveram entendimento dos controles internos relevantes da Companhia para a auditoria das demonstrações financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2021, com o objetivo de determinar a natureza, oportunidade e extensão da aplicação dos procedimentos de auditoria, mas não para fins de expressar uma opinião específica sobre esses controles internos. Como resultado desta avaliação, para o exercício findo em 31 de dezembro de 2021, os auditores independentes da Companhia emitiram "Relatório de recomendações dos auditores independentes sobre os controles internos" da Companhia, que contém um descritivo sobre deficiências identificadas ao longo do processo de auditoria das demonstrações financeiras da Companhia, que tem por objetivo contribuir para o aperfeiçoamento dos controles internos e procedimentos contábeis da Companhia e suas controladas.

Dentre as deficiências identificadas no referido relatório, as seguintes foram consideradas significativas:

#### **1) Melhorias nos controles de restrição e monitoramento de usuários privilegiados (Sistemas SAP)**

##### *Situação observada*

O Grupo Hapvida possui um controle para que acessos privilegiados ao sistema SAP sejam restritos aos profissionais de TI, porém, não identificamos evidência que demonstrasse tal restrição, uma vez que parte desses usuários privilegiados são

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos

genéricos e não estão associados ao nome de um profissional específico. Adicionalmente, não foi identificado um controle para o monitoramento das atividades realizadas pelos usuários privilegiados.

### *Possíveis efeitos*

A utilização de contas com acessos privilegiados às funcionalidades dos sistemas ou banco de dados dificulta a identificação de possíveis desvios, sejam esses intencionais ou acidentais, além de possibilitar que os usuários/contas sejam utilizados por pessoas não autorizadas.

### *Recomendação*

Revisão nos controles internos de gestão e monitoramento das contas genéricas, com acessos privilegiados, de modo que esses usuários sejam criados e utilizados somente mediante solicitações e autorizações formalizadas e que sejam associados a um usuário, para que se tenha a rastreabilidade dos acessos realizados.

### 2) Ausência de aprovação para concessão de acessos (Sistemas SAP e Salesforce)

#### *Situação observada*

O Grupo Hapvida possui um controle para formalização das solicitações de concessão de acesso, no qual utiliza-se a ferramenta OTRS, porém não foram disponibilizadas as documentações que formalizam o processo de solicitação e aprovação dos acessos aos sistemas, Salesforce e SAP. Adicionalmente, não foi identificada a existência de um controle de revisão periódica dos acessos e perfis nos sistemas SAP, Salesforce e Hapvida.

#### *Possíveis efeitos*

Deficiências no controle de concessão de acesso podem resultar em riscos de acesso indevido, possíveis fraudes e/ou realização de atividades em desacordo com a função determinada para os colaboradores do Grupo Hapvida.

#### *Recomendação*

Revisão dos controles internos que assegurem a execução dos procedimentos de concessão de acesso, determinados pela Governança de TI do Grupo Hapvida, e que as documentações que formalizam as solicitações e aprovações dos acessos aos sistemas sejam devidamente arquivadas e estejam passíveis de revisão pelos órgãos de governança do Grupo Hapvida.

### 3) Ausência de controle para identificação de conflitos de funções (Sistemas Hapvida e Salesforce)

#### *Situação observada*

Não foi identificado a existência de um controle para avaliação de segregação de funções nos sistemas Hapvida e Salesforce.

#### *Possíveis efeitos*

A existência de conflitos de segregação de funções nos sistemas do Grupo Hapvida resulta em riscos de acesso indevido, possíveis fraudes e/ou realização de atividades em desacordo com a função determinada para os colaboradores do Grupo.

#### *Recomendação*

Implementação de uma matriz de segregação de funções, bem como a execução de controles internos que assegurem a utilização de tal matriz no processo de concessão e revisão de acessos.

### 4) Melhorias no processo de revogação de acessos sistêmicos (Sistemas SAP e Salesforce)

#### *Situação observada*

Embora o Grupo Hapvida possua controles para que acessos sejam revogados quando um profissional é desligado, foi verificada a ausência de tempestividade para os sistemas SAP, Salesforce, Datasul, Syspec e ADP. Foi observado que o processo de revogação de acessos não contempla os casos de colaboradores transferidos entre departamentos. Para esses casos, o acesso é revogado somente quando solicitado pelo próprio colaborador.

#### *Possíveis efeitos*

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos

A intempestividade na revogação de acesso de funcionários desligados pode ocasionar, entre outros, acessos indevidos e não-autorizados aos sistemas e ambiente de tecnologia, bem como a utilização desordenada de informações e dados do Grupo Hapvida e de seus beneficiários/clientes.

### *Recomendação*

Melhorias nos controles de revogação de acesso com o objetivo de assegurar a tempestividade da revogação de acessos aos sistemas do Grupo Hapvida, a fim de garantir que não haverá acesso ao sistema por usuários não autorizados.

#### 5) Ausência de monitoramento de rotinas automatizadas (Sistemas SAP e Hapvida)

### *Situação observada*

O Grupo Hapvida possui atividades que estão configuradas para serem executadas por meio de rotinas programadas como, por exemplo, para contabilização dos valores das guias médicas/contas médicas, partindo do sistema Hapvida para o sistema SAP (interface entre os sistemas). Não foi identificado um controle para monitoramento da execução dessas rotinas automatizadas, de forma que, eventuais falhas sejam detectadas e tratadas tempestivamente. Adicionalmente, observa-se que os registros (*logs*) de execução dessas rotinas automatizadas são armazenados por 15 dias para o sistema SAP e 30 dias para o sistema Hapvida, inviabilizando a identificação de eventuais falhas em data posterior.

### *Possíveis efeitos*

A ausência de monitoramento das rotinas automatizadas, como interfaces entre os sistemas, pode resultar na intempestividade de ações corretivas, em caso de falha dessas rotinas, que podem impactar no andamento dos processos de negócio do Grupo Hapvida.

### *Recomendação*

Implementação de um sistema de monitoramento das rotinas automatizadas, bem como arquivamento dos registros (*logs*) das execuções dessas rotinas por maior tempo, para que sejam passíveis de inspeções e revisões dos níveis de Governança do Grupo Hapvida.

#### 6) Assunto relacionados ao ambiente de Tecnologia – Gerenciamento de Mudanças – Sistema financeiro e contábil (Sistemas SAP, Hapvida e Salesforce)

### *Situação observada*

Foram identificadas as seguintes deficiências no ambiente de tecnologia relacionado aos sistemas SAP, Hapvida e Salesforce: a) deficiência no controle de aprovações e formalizações documentais no processo de gestão de mudanças sistêmicas; b) Ausência de segregação de função para os perfis de desenvolvimento e transporte.

### *Possíveis efeitos*

A ausência de procedimentos e controles formais relacionados ao gerenciamento de manutenções/mudanças programadas e emergenciais aumenta o risco de que modificações inadequadas e indevidas sejam aplicadas na infraestrutura de TI e no ambiente de produção dos sistemas de informação, podendo afetar a integridade e a disponibilidade desses ambientes. A falta ou deficiência de um controle eficaz sobre as versões dos aplicativos pode comprometer a execução dos programas uma vez que a nova versão do programa executável pode não estar sendo utilizada em produção.

### *Recomendação*

Recomenda-se que a Administração implemente procedimentos de controles mais robustos para restrição e formalização das etapas do fluxo de gestão de mudanças dos sistemas; que considerem níveis adequados de segregação de funções e formalização, de acordo com as políticas de governança de TI do Grupo Hapvida.

#### 7) Reconhecimento da PEONA SUS (deficiência significativa)

### *Situação observada*

A Companhia reconheceu parcialmente nas demonstrações financeiras consolidadas o valor da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA) das operadoras do Grupo, relacionados ao atendimento de suas vidas seguradas na rede de atendimento do Sistema Única de Saúde (SUS). A Administração efetuou o cálculo da referida provisão, utilizando-se de metodologia atuarial própria, e pelo método de reconhecimento definido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos

### *Possíveis efeitos*

Em que pese a constituição parcial da provisão não impactar os níveis de capital regulatório e solvência da Companhia, o não reconhecimento pode impactar na qualidade da informação contábil, tendo em vista que não está prezando pelo reconhecimento e divulgação de saldo passivo, impactando no resultado dos indicadores financeiros.

### *Recomendação*

Recomenda-se que a Companhia reconheça o valor integral da PEONA, relativo aos eventos/sinistros avisados, relacionados aos atendimentos do SUS.

### **(e) comentários dos diretores sobre as deficiências apontadas no relatório circunstanciado preparado pelo auditor independente e sobre as medidas corretivas**

A administração da Companhia concorda com as recomendações da carta de recomendação dos auditores independentes sobre os controles internos da Companhia relacionados ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2021.

A seguir, os comentários da Administração da Companhia em relação às deficiências significativas conforme apontadas no item 5.3.d acima:

#### 1) Melhorias nos controles de restrição e monitoramento de usuários privilegiados (Sistemas SAP)

##### *Comentários da Administração*

O Saneamento para usuários do SAP foi realizado e criada rotina de exclusão de usuários inativos e genéricos. Revisado o processo com a redistribuição de papéis e atividades: agora a liberação de acessos ao SAP ocorre pela área de gestão de riscos e controles corporativos, resguardando as boas práticas e com aprovações para a liberação desses acessos que abrangem até o nível de vice-presidentes.

##### *Prazo definido pela Administração para cumprimento das ações propostas:*

A Administração está em fase de avaliação do plano como um todo, e o período estimado entre a execução/implementação e testes de efetividade está prevista para que ocorra até o final do 2º semestre de 2022.

#### 2) Ausência de aprovação para concessão de acessos (Sistemas SAP e Salesforce)

##### *Comentários da Administração*

O projeto de revisão de acessos foi realizado e implementadas as recomendações do projeto para o sistema SAP. Para os demais sistemas, foi elaborada a matriz SOD com o suporte de consultoria para os sistemas Salesforce, Hapvida (Hospitalar e Operadora) e Totvs RM. Com base nesse trabalho foi gerado um plano de ação que está em processo de implantação.

##### *Prazo definido pela Administração para cumprimento das ações propostas:*

A Administração está em fase de avaliação do plano como um todo, e o período estimado entre a execução/implementação e testes de efetividade está previsto para que ocorra até o final do 2º semestre de 2022.

#### 3) Ausência de controle para identificação de conflitos de funções (Sistemas Hapvida e Salesforce)

##### *Comentários da Administração*

O projeto de revisão de acessos foi realizado e foram implementadas as recomendações do projeto para o sistema SAP. Para os demais sistemas, foi elaborada a matriz SOD com o suporte da consultoria Deloitte para os sistemas Salesforce, Hapvida (Hospitalar e Operadora) e Totvs RM com base nesse trabalho foi gerado um plano de ação que está em processo de implantação.

##### *Prazo definido pela Administração para cumprimento das ações propostas:*

A Administração está em fase de avaliação do plano como um todo, e o período estimado entre a execução/implementação e testes de efetividade está prevista para que ocorra até o final do 2º semestre de 2022.

#### 4) Melhorias no processo de revogação de acessos sistêmicos (Sistemas SAP e Salesforce)



## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos

### *Comentários da Administração*

Foram realizados ajustes na ferramenta "AccessOne" para minimizar o risco de usuários desligados ainda ativos no sistema e processo manual para desativações de todos os usuários demitidos com acesso ativo. Adicionalmente, o Salesforce foi integrado na ferramenta de gestão de identidade (AccessOne) para a revogação tempestiva.

Adicionalmente no SAP foi incluso uma funcionalidade de bloqueio após 41 dias sem uso, a reativação somente por meio de chamado e com o aval do VP e regularização junto a base de RH.

### *Prazo definido pela Administração para cumprimento das ações propostas:*

A Administração está em fase de avaliação do plano como um todo, e o período estimado entre a execução/implementação e testes de efetividade está prevista para que ocorra até o final do 2º semestre de 2022.

#### 5) Ausência de monitoramento de rotinas automatizadas (Sistemas SAP e Hapvida)

### *Comentários da Administração*

Está em avaliação a possibilidade de aquisição de novos hardwares e uma possível nova estrutura de armazenamento.

### *Prazo definido pela Administração para cumprimento das ações propostas:*

A Administração está em fase de avaliação do plano como um todo, e o período estimado entre a execução/implementação e testes de efetividade está previsto para que ocorra até o final do 2º semestre de 2022.

#### 6) Assunto relacionados ao ambiente de Tecnologia – Gerenciamento de Mudanças – Sistema financeiro e contábil (Sistemas SAP, Hapvida e Salesforce)

### *Comentários da Administração*

Foram realizados treinamentos da equipe do sistema SAP para inclusão destes no fluxo de gestão de mudanças e adequação do processo para que sigam o fluxo.

### *Prazo definido pela Administração para cumprimento das ações propostas:*

A Administração está em fase de avaliação do plano como um todo, e o período estimado entre a execução/implementação e testes de efetividade está prevista para que ocorra até o final do 2º semestre de 2022.

#### 7) Reconhecimento da PEONA SUS

### *Comentários da Administração*

De acordo com as normas contábeis vigentes aplicáveis ao setor – RN 442/2018, a Administração está realizando o reconhecimento contábil da referida provisão em conformidade com as normas da ANS que a estabeleceu, sem prejuízos ou distorções às demonstrações financeiras e tampouco aos níveis de solvência requeridos pelos dispositivos de regulação, dos quais se exige o integral cumprimento. Em relação às normas do IFRS, entende-se que não há impactos materiais sobre as demonstrações financeiras, principalmente pela Companhia ter reconhecido, em 31 de dezembro de 2021, 24/36 da provisão ora apresentada.

### *Prazo definido pela Administração para cumprimento das ações propostas:*

A provisão, em relação às normas do IFRS, vem sendo reconhecida 1/36 avos, desde janeiro de 2020, e a expectativa do reconhecimento total da provisão é dezembro de 2022.

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Programa de Integridade

**(a) se o emissor possui regras, políticas, procedimentos ou práticas voltadas para a prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública, identificando, em caso positivo:**

A Política de Riscos da Companhia, descrita no item 5.1 acima, é voltada, dentre outros, à proteção de riscos de conformidade. Além disso, a Companhia possui políticas e procedimentos especificamente voltados para a prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública, conforme descritos no item 5.4 (a)(i) abaixo.

**i. os principais mecanismos e procedimentos de integridade adotados e sua adequação ao perfil e riscos identificados pelo emissor, informando com que frequência os riscos são reavaliados e as políticas, procedimentos e as práticas são adaptadas**

Os principais mecanismos e procedimentos de integridade adotados pela Companhia são:

- **Código de Ética e Conduta:** O Código de Ética e Conduta da Companhia, aprovado pela Presidência Executiva em 01 de agosto de 2014, com atualizações aprovadas pelo Conselho de Administração em 09 de fevereiro de 2018, 09 de agosto de 2018, 22 de setembro de 2021 e, por último, em 19 de abril de 2022, é aplicável a todas as empresas que compõem o grupo Hapvida, seus empregados e colaboradores, guiando suas relações internas e com clientes, fornecedores, prestadores de serviços, terceiros e acionistas. O Código de Ética e Conduta tem por objetivo primordial formalizar os princípios e as práticas éticas que regem os relacionamentos internos e externos da organização, bem como nortear a atuação dos seus colaboradores, reduzindo a subjetividade em relação às questões éticas e de conduta. O documento aborda, dentre outros, tópicos como a exatidão dos registros contábeis, remuneração e benefícios, conflito de interesses e interação com representantes comerciais e está em consonância com a legislação aplicável, incluindo o Regulamento do Novo Mercado. Na combinação de negócios com GNDI, o material será adaptado visando alinhamento de sinergias e aculturação de integridade no novo cenário.
- **Política Anticorrupção e Antissuborno:** A Política Anticorrupção e Antissuborno, aprovada pelo então Superintendente de Assuntos Estratégicos, pelo Vice-presidente Comercial e pelo Presidente Executivo em 01 de fevereiro de 2017, com atualização pelo Conselho de Administração em 19 de abril de 2022, é aplicável a todas as empresas da Companhia. A política tem por objetivo definir os valores, princípios e responsabilidades assumidas pela Companhia no combate à corrupção, apresentando os principais aspectos da Lei nº 12.846/2013 sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública nacional ou estrangeira e o Decreto nº 8.420/2015 que a regulamenta. Dentre outros assuntos, essa política dispõe sobre os procedimentos para contratação de agentes públicos e ex-agentes públicos, bem como sobre os cuidados a serem tomados na relação com terceiros. Em 19 de abril de 2022, a referida política passou a ser denominada Política Anticorrupção e Antissuborno e, na combinação de negócios com GNDI, o material será adaptado considerando o alinhamento e sinergias das companhias.
- **Política para Transações com Partes Relacionadas:** A Política para Transações com Partes Relacionadas, aprovada pelo Conselho de Administração da Companhia em 09 de fevereiro de 2018, com atualizações pelo Conselho de Administração em 28 de abril de 2020 e em 25 de maio de 2022, visa a regular procedimentos que devem ser observados em relação a transações com partes relacionadas e outras situações com potencial conflito de interesses, para que sejam conduzidas em condições de mercado nos melhores interesses da Companhia, prezando pelas melhores práticas de governança corporativa e revestidas da devida transparência. Esta Política aplica-se à Companhia e às suas controladas, e às partes que possam ser consideradas como Partes Relacionadas, enquadradas nos termos desta Política, bem como seus administradores, acionistas e colaboradores em situações em que possa haver potencial conflito de interesses, nos termos do CPC 05 (R1). Em 25 de maio de 2022, a referida política passou a ser denominada Política para Transações com Partes Relacionadas, não tratando mais genericamente de conflitos de interesses, mas apenas aqueles relativos a transações com partes relacionadas e, na combinação de negócios com GNDI, o material será adaptado considerando o alinhamento e sinergias das companhias.
- **Normativa de Potenciais Conflitos de Interesses:** Em 22 de setembro de 2021, foi aprovada uma Política de Potenciais Conflitos de Interesses, versão que foi revisada e ajustada para uma Normativa de Potenciais Conflitos de Interesses aprovada em 19 de abril de 2022. Esta última prevê um formulário anual de declaração de potenciais conflitos de interesse por parte dos colaboradores, administradores e membros do conselho de administração da companhia. Na

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Programa de Integridade

combinação de negócios com GNDI, o material poderá ser adaptado considerando o alinhamento e sinergias das companhias.

- **Política de Segurança de Informação Corporativa:** A Política de Segurança da Informação Corporativa, aprovada pelo então Superintendente de TI em 14 de julho de 2010, com atualizações aprovadas pelo Conselho de Administração no segundo semestre de 2019 e em 06 de fevereiro de 2020, é aplicável a todos os colaboradores e administradores da Companhia, assim como a todas as pessoas que, de alguma forma, prestem serviços para o Grupo Hapvida. O objetivo da política é estabelecer diretrizes e normas de Segurança da Informação que permitam aos colaboradores do Grupo Hapvida adotar padrões de comportamento seguro, adequado às metas e necessidades do Grupo Hapvida, além de:
  - orientar quanto à adoção de controles e processos para atendimento dos requisitos para Segurança da Informação,
  - resguardar as informações do Hapvida, garantindo requisitos básicos de confidencialidade, integridade e disponibilidade;
  - prevenir possíveis causas de incidentes e responsabilidade legal da instituição e seus empregados, clientes e parceiros;
  - minimizar os riscos de perdas financeiras, de participação no mercado, da confiança de clientes ou de qualquer outro impacto negativo no negócio do Hapvida como resultado de falhas de segurança.

Na combinação de negócios com GNDI, o material poderá ser adaptado considerando o alinhamento e sinergias das companhias.

- **Política de Corporativa de Gestão de Riscos:** Em 29 de janeiro de 2021, o Conselho de Administração aprovou a Política Corporativa de Gestão de Riscos, que é aplicável à Companhia e às suas controladas. Essa política tem por objetivo assegurar boas práticas de gestão de riscos, considerando a sua estratégia, processos, metodologias, exigências regulatórias, pessoas e ativos, e deve ser revisada pela alta administração da Companhia periodicamente. A Política de Riscos da Companhia foi elaborada com base em recomendações metodológicas internacionalmente reconhecidas, sendo elas o Modelo COSO ERM (Comitê das Organizações Patrocinadoras, Enterprise Risk Management), o Modelo COSO IC (Comitê das Organizações Patrocinadoras, *Internal Control*), Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa do IBGC (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa) e a Norma ABNT NBR ISO 31.000 (Gestão de Riscos — Princípios e Diretrizes). A política estabelece os princípios do ciclo de gestão de riscos: identificar, avaliar, priorizar, tratar e monitorar. Na combinação de negócios com GNDI, o material poderá ser adaptado considerando o alinhamento e sinergias das companhias.
- **Política de Contratação de Auditoria Independente – Demonstrações Contábeis:** A Companhia possui uma política para contratação de Auditoria Independente das suas Demonstrações Contábeis, aprovada pelo Conselho de Administração em 23 de janeiro de 2019, que visa a definir os critérios para contratação dos serviços de Auditoria Independente das Demonstrações Contábeis e manutenção de sua independência no âmbito do Grupo Hapvida. Esta Política está em consonância com os requisitos estabelecidos pela Comissão de Valores Mobiliários - CVM. Na combinação de negócios com GNDI, o material poderá ser adaptado considerando o alinhamento e sinergias das companhias.
- **Canal de Denúncias:** A Companhia possui um Canal de Denúncias, denominado Programa Sentinela, disponível para funcionários, colaboradores, fornecedores, usuários e qualquer pessoa que tenha conhecimento de algum desvio ou suspeita de desvio a leis, regulamentos, Código de Ética e Conduta e demais políticas do Grupo Hapvida. Em julho de 2018, com o objetivo de dar maior transparência, independência e segurança a quem denuncia uma não conformidade, a Companhia contratou uma empresa independente com certificação Pró-ética para receber todas as denúncias e encaminhamento para posterior análise das áreas de Auditoria Interna ou Gente, Gestão e Diversidade, sendo neste último caso especificamente para tratar demandas relacionadas a desvios comportamentais.

O Programa Sentinela oferece dois canais para o oferecimento de denúncias de irregularidades, quais sejam: (i) internet, no endereço [www.canaldedenuncias.com.br/grupohapvida](http://www.canaldedenuncias.com.br/grupohapvida); (ii) linha telefônica, 0800.591.5126, com atendimento 24

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Programa de Integridade

horas por dia e 7 dias por semana. O acesso ao ali denunciado é exclusivo da empresa independente contratada pela Companhia.

No exercício social findo em 31 de dezembro de 2021, a Companhia havia recebido 3.492 denúncias pelo Canal de Denúncias, nenhuma delas relacionada a atos de corrupção. Após a apuração de cada denúncia, a Companhia verifica a possibilidade de implementar controles mitigatórios.

A Administração entende que os controles diretivos, descritos acima, bem como os decorrentes da implantação dessas políticas e normativos são suficientes para mitigar os fatores de riscos mapeados nos itens 4.1 e 4.2 deste Formulário de Referência. Adicionalmente, a Gestão de Riscos e Controles Corporativos reavalia, anualmente, no mínimo os riscos com avaliação inerente "Muito Alto" e "Alto", conforme metodologia, mapeados na Matriz de Riscos.

### **ii. as estruturas organizacionais envolvidas no monitoramento do funcionamento e da eficiência dos mecanismos e procedimentos internos de integridade, indicando suas atribuições, se sua criação foi formalmente aprovada, órgãos do emissor a que se reportam, e os mecanismos de garantia da independência de seus dirigentes, se existentes**

A área de Auditoria Interna, subordinada ao Conselho de Administração, e a área de Gente, Gestão e Diversidade (casos de desvios comportamentais), subordinada à Vice-presidência de Gente, Gestão e Diversidade são responsáveis pela apuração das denúncias realizadas no Canal de Denúncia, devendo submeter eventuais violações para a análise da Comissão de Ética, que dará parecer sobre as sanções aplicáveis. As denúncias passam, ainda, pelo Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e *Compliance* para acompanhamento sobre a aplicação das sanções. Havendo discordância sobre as sanções a serem aplicadas, o caso será encaminhado ao Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e *Compliance* e Conselho de Administração para deliberação final.

A Comissão de Ética é composta por três membros, quais sejam: (i) Gerente de Auditoria Interna, (ii) Diretor de Gente, Gestão e Diversidade e (iii) Diretor de Integridade e Riscos Corporativos. A Comissão de Ética (i) sugere penalidades e sanções para os processos disciplinares administrativos, de acordo com os valores e princípios fixados pelo Código de Ética e Conduta do Grupo Hapvida, pelos Regimentos Internos e pela legislação vigente (ii) responde às consultas que lhe forem dirigidas, sobre matéria de sua alçada e que possa configurar eventual descumprimento ético.

A Gerência de Auditoria Interna, participa do desenvolvimento de ações de prevenção à fraude e da apuração de denúncias realizadas no Canal de Denúncias. Também é responsável por coordenar, em conjunto com as unidades e departamento jurídico, a adoção de medidas corretivas cabíveis ao longo das apurações. A Gerência de Auditoria Interna, se reporta ao Conselho de Administração, via Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e *Compliance*. Neste mesmo contexto, a área de Integridade e Compliance é responsável por elaborar e revisar as políticas e procedimentos de *compliance* e por desenvolver o processo de análise de conflito de interesses.

O Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e *Compliance*, cujo regimento interno foi ratificado pelo Conselho de Administração em 25 de maio de 2022, é responsável, dentre outros, por zelar para que a Companhia atenda aos requisitos legais de qualidade e integridade das demonstrações contábeis e financeiras, garantir a qualidade dos trabalhos de auditoria independente sobre as demonstrações contábeis e financeiras e dos sistemas de controles internos. Junto à Diretoria de Integridade e Riscos Corporativos e à Diretoria de Governança Corporativa, Contratos, Eficiência Jurídica e Proteção e Governança de Dados (LGPD), o Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e *Compliance* está envolvido no monitoramento do funcionamento e da eficiência dos mecanismos e procedimentos de integridade da Companhia, por meio das atividades descritas no item 5.3 acima. O Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e *Compliance* se reporta diretamente ao Conselho de Administração.

As Vice-presidências/Diretorias da Companhia, em especial a Diretoria de Integridade e Riscos Corporativos, são responsáveis por esclarecer dúvidas de colaboradores sobre a aplicação do Código de Ética e Conduta da Companhia e estimular a Cultura de Integridade da Companhia.

### **iii. se o emissor possui código de ética ou de conduta formalmente aprovado, indicando:**

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Programa de Integridade

- **se ele se aplica a todos os diretores, conselheiros fiscais, conselheiros de administração e empregados e se abrange também terceiros, tais como fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados**

O Código de Ética e Conduta da Companhia, descrito acima, é aplicável a todos os empregados e colaboradores da Companhia, incluindo os diretores e membros do Conselho de Administração. Sendo assim, todos os níveis da Companhia são responsáveis por criar e incentivar uma cultura de integridade colocando em prática a ética nos negócios da companhia, encorajando comunicações abertas e transmitindo a percepção e o compromisso com o Código de Ética e Conduta.

Nas cláusulas contratuais da companhia estabelecemos que os terceiros contratados declaram ter tido acesso, terem ciência e que respeitarão as políticas aplicáveis a fornecedores e ao Código de Ética e Conduta do Grupo Hapvida, indicando que os materiais estão todos dispostos no endereço eletrônico: <https://www.hapvida.com.br/site/integridade-e-compliance>. Não obstante, por ocasião da convenção comercial, anualmente realizada pela Companhia para seus representantes comerciais, a Companhia divulgou formalmente o Código de Ética e Conduta, o que se repetirá a cada nova edição da convenção. Adicionalmente, especificamente com relação aos contratos firmados com representantes comerciais, a partir de fevereiro de 2016, a Companhia passou a adotar um modelo de cláusula sobre aspectos de anticorrupção. Para as corretoras, a Companhia dá ciência sobre o Código de Ética e Conduta por meio da inclusão em contrato de um termo de compromisso de observância ao Código de Ética e Conduta da Companhia, bem como da obrigatoriedade de comunicar, junto ao Canal de Denúncias, qualquer desvio.

- **se, e com que frequência os diretores, conselheiros fiscais, conselheiros de administração e empregados são treinados em relação ao código de ética ou de conduta e às demais normas relacionadas ao tema**

A Companhia realiza treinamentos sobre o Código de Ética e Conduta, bem como sobre o Canal de Denúncias Sentinela com seus funcionários durante o processo de integração. Além disso, a Companhia realiza campanhas ao longo do ano para reforçar temas específicos abordados durante os treinamentos.

Em 2020, os treinamentos presenciais sobre temas relacionados ao Código de Ética e Conduta e do Canal de Denúncias Sentinela não foram realizados em função da pandemia do COVID-19. Foram mantidos apenas os treinamentos no processo de integração de novos colaboradores.

Em 2021, a Diretoria de Integridade e Riscos Corporativos promoveu diferentes ações de treinamento e comunicação com o objetivo de difundir a Cultura de Integridade, ministrando 22 treinamentos "Café com *Compliance*", com a participação total de 400 colaboradores, além da sensibilização de 118 líderes - incluindo Presidente e Vice-presidentes e Diretores, durante o evento de Planejamento Estratégico da Companhia. A Diretoria de Integridade e Riscos Corporativos também trabalhou em campanhas específicas sobre combate à corrupção e sobre a nova lei anticorrupção ao longo de 2021.

A partir de 2022, o time de Treinamento do Grupo Hapvida implementou uma plataforma de treinamento digital, na qual foi inserido conteúdo obrigatório com introdução aos conceitos e aplicabilidades da Integridade e do *compliance* no dia a dia dos colaboradores da Companhia.

Somado ao novo Código de Ética e Conduta do Grupo Hapvida, a Diretoria de Integridade e Riscos Corporativos também elaborou, no ano passado, sete novos documentos para a área de integridade e *compliance* - todas aprovadas pelo Conselho de Administração, sendo elas: Programa de Compliance, Política Anticorrupção, Política de Cortesias, Política de Potenciais Conflitos de Interesse, Política de Avaliação de Integridade de Terceiros (*Due Diligence*), Normativa de Background Check de Executivos, Normativa de Corretores – Contratos com a Administração Pública. Para dar maior transparência e divulgação ao tema, uma aba disponibilizando o acesso facilitado aos documentos foi disponibilizada nos endereços eletrônicos da Companhia, como website, intranet e aplicativo.

- **as sanções aplicáveis na hipótese de violação ao código ou a outras normas relativas ao assunto, identificando o documento onde essas sanções estão previstas**

O não cumprimento do Código de Ética e Conduta ou de qualquer um de seus requisitos resultará na aplicação das sanções cabíveis, determinadas de acordo com a gravidade da conduta praticada. Conforme previsto no Código de Ética e Conduta, as sanções incluem advertência oral e por escrito, suspensão do vínculo empregatício e demissão do funcionário, e são

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Programa de Integridade

definidas pela Política de Consequências e Comissão de Ética, mediante consulta, se necessário, à Área Jurídica, Recursos Humanos e Presidência Executiva, na forma indicada no item 5.4 (a)(ii) acima, sendo também aplicados princípios de justiça e equidade.

- **órgão que aprovou o código, data da aprovação e, caso o emissor divulgue o código de conduta, locais na rede mundial de computadores onde o documento pode ser consultado**

O Código de Ética e Conduta da Companhia foi aprovado em 01 de agosto de 2014 pela Presidência Executiva da Companhia, com sua atualização aprovada pelo Conselho de Administração em 09 de fevereiro de 2018, 22 de setembro de 2021 e, por último, em 19 de abril de 2022. O Código de Ética e Conduta é disponibilizado aos funcionários e colaboradores no processo de integração e, da mesma forma, mantém uma versão atualizada disponível para consulta nos canais internos da Companhia, como website, intranet e aplicativo, bem como no site oficial da Companhia na internet (<https://www.hapvida.com.br/site/integridade-e-compliance>), e também no site dedicado a Relação com Investidores ([ri.hapvida.com.br](https://ri.hapvida.com.br)). Na combinação de negócios com GNDI, o material será adaptado visando alinhamento de sinergias e aculturação de integridade no novo cenário.

**(b) se o emissor possui canal de denúncia, indicando, em caso positivo:**

- **se o canal de denúncias é interno ou se está a cargo de terceiros**

O Canal de Denúncias da Companhia, descrito no item 5.4(a)(i) acima, é administrado por uma empresa independente, que é responsável por receber as denúncias, realizar uma análise prévia e encaminhar a demanda para análise detalhada das áreas de Auditoria Interna ou Gente, Gestão e Diversidade, esta última quando se tratar de desvios comportamentais.

- **se o canal está aberto para o recebimento de denúncias de terceiros ou se recebe denúncias somente de empregados**

O Canal de Denúncias, Programa Sentinela, está aberto para os funcionários, colaboradores, fornecedores, usuários e para qualquer pessoa que tenha conhecimento de algum desvio ou suspeita de desvio a leis, regulamentos, Código de Ética e demais políticas da Companhia, conforme disposto no item 5.4(a)(i) acima.

- **se há mecanismos de anonimato e de proteção a denunciante de boa-fé**

O oferecimento de denúncias através do Canal de Denúncias pode ser feito de forma anônima, a exclusivo critério do denunciante, ou seja, não é necessário o fornecimento de qualquer identificação pessoal ou informação de contato do denunciante.

O Canal de Denúncias é operado por uma empresa independente, responsável pela confidencialidade das denúncias. Todas as informações relatadas em denúncias são analisadas pelas Áreas de Auditoria Interna ou Gente, Gestão e Diversidade, esta última quando se tratar de desvios comportamentais, e são tratadas com total sigilo e sem retaliação.

Durante as análises das denúncias, caso surja a necessidade do apoio das áreas operacionais, os coordenadores do Canal de Denúncias eliminam as informações que, porventura, possam identificar os denunciante antes de encaminharem perguntas às áreas envolvidas.

Existem duas exceções à regra de confidencialidade do Canal de Denúncias da Companhia: (a) quando, no decorrer das conversas com um coordenador do programa, o empregado ou colaborador lhes dá permissão para revelar seu nome; e (b) quando a quebra do sigilo decorre de determinação judicial.

Além disso, o Canal de Denúncias foi projetado para oferecer um ambiente seguro para relatar dúvidas ou buscar orientações, sem medo de retaliações. O denunciante pode receber uma gratificação, a critério da Diretoria Executiva, caso a denúncia seja comprovada e tenha significativo impacto financeiro.

- **órgão do emissor responsável pela apuração de denúncias**

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Programa de Integridade

A apuração de denúncias é feita pelas áreas de Auditoria Interna ou Gente, Gestão e Diversidade, esta última quando se tratar de desvios comportamentais.

### **(c) se o emissor adota procedimentos em processos de fusão, aquisição e reestruturações societárias visando à identificação de vulnerabilidades e de risco de práticas irregulares nas pessoas jurídicas envolvidas**

A Companhia adota procedimentos de verificação prévia aos processos de fusão, aquisição e reestruturação societária, de forma a minimizar os riscos de responsabilização por atos ilícitos praticados anteriormente à operação.

A Companhia adota as seguintes etapas durante o processo: (i) *Target Screening* – definição dos *targets* e abordagem inicial, seja diretamente ou via assessores; (ii) *Investment Summary* – assinatura de acordo de confidencialidade e análise preliminar da oportunidade de investimento; (iii) *Valuation* – avaliação preliminar do negócio e projeções para o futuro; (iv) *Negotiation* – negociação do valor e dos principais termos da transação; (v) MoU – negociação do Memorando de Entendimento; (vi) *Due Diligence* – diligência estratégica, contábil, fiscal, trabalhista e legal; (vii) *Signing SPA* – negociação das garantias, discussão e assinatura do contrato de compra e venda; (viii) *Closing* – cumprimento das condições precedentes e liquidação financeira da transação e (ix) *Support Integration* – plano de comunicação e assunção da operação, plano de integração e plano de mitigação de riscos.

Com o objetivo de mitigar riscos em operações dessa natureza, a Companhia realiza auditoria contábil, fiscal e trabalhista com empresa de auditoria “*Big Four*” e auditoria legal com escritórios de advocacia renomados em operações de M&A (com foco em: societário, contratos, propriedade intelectual, imobiliário, seguros, ambiental, contencioso, certidões e processos). Com base nos resultados da auditoria, a Companhia mapeia as contingências e as classifica como provável, possível e remota, com o auxílio dos assessores jurídicos, e define, também com o auxílio destes, a estrutura de garantias necessárias para dar segurança à Companhia. Para conferir segurança jurídica às operações, os contratos são elaborados por assessores jurídicos com experiência em M&A e incluem declarações e garantias que esclarecem os direitos e responsabilidades das partes envolvidas. Além disso, a Companhia elabora material contendo todo o histórico documentado da transação.

### **(d) caso o emissor não possua regras, políticas, procedimentos ou práticas voltadas para a prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública, identificar as razões pelas quais o emissor não adotou controles nesse sentido**

Não aplicável.

**5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.5 - Alterações significativas**

Apesar de a Companhia ter realizado alterações nas classificações de alguns dos riscos aos quais está exposta, não houve qualquer alteração significativa nos riscos identificados pela Companhia. A Companhia ressalta, contudo, que aprovou em janeiro de 2021 nova versão de sua Política de Riscos, conforme descrita no item 5.1 deste Formulário de Referência.



**5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.6 - Outras inf. relev. - Gerenciamento de riscos e**

Conforme ata da reunião do Conselho de Administração realizada em 11 de fevereiro de 2022, nesta mesma data foi concluída a combinação dos negócios entre a Companhia e o Grupo NotreDame Intermédica (GNDI). Cumpre comunicar, como informação relevante, a estrutura existente na NotreDame Intermédica responsável pela Auditoria Interna, Riscos e Compliance. No GNDI, a gestão destas áreas é conduzida pela Vice-Presidência de ESG, Riscos e Compliance e, para garantir a independência e aderências às boas práticas de mercado, a Diretoria responsável possui linha de reporte direta ao Comitê Estatutário de Auditoria e Riscos, órgão consultivo do Conselho de Administração.

O Programa de Compliance foi implementado em 2017 e, desde então, tem sido aprimorado à luz da legislação vigente e boas práticas. As atividades são conduzidas por equipe própria e com dedicação exclusiva, devidamente dimensionada de acordo com a complexidade e tamanho da organização. Este programa é composto por Políticas de Compliance, Código de Conduta, Canal de Denúncias, Comitê de Medidas Disciplinares, Diligência de Terceiros, Plano de Acultramento, constituído por peças mensais de comunicação e treinamentos, dentre outras atividades.

Para a função de Gerenciamento de Riscos o GNDI estruturou, ao longo de 2021, equipe para revisão da política corporativa, aprimoramento da metodologia de gestão de riscos, desenvolvimento de treinamentos, revisão da matriz de riscos e início da implementação de software de GRC.

A área de Auditoria Interna do GNDI utiliza metodologia de auditoria baseada em riscos e após o mapeamento de processos, em 2020, aprovou plano de auditoria junto ao Comitê de Auditoria e Riscos, que é revisado anualmente. Os trabalhos de auditoria interna propõem recomendações para melhoria da qualidade de controles e mitigação de riscos dos processos e após validação com as áreas envolvidas, são estabelecidos planos de ação que são monitorados periodicamente.

No Hapvida, em 2021 foi dissolvida a Diretoria de Auditoria, Riscos e Compliance, anteriormente responsável pela apuração de denúncias, atribuição esta que passa a ser de responsabilidade da Gerência de Auditoria Interna, conforme descrito no item 5.4 deste Formulário de Referência.

O Código de Ética e Conduta foi revisado pela Companhia que aprovou uma nova edição em novembro de 2021 e, na combinação de negócios entre Hapvida e NotreDame Intermédica, o material passa por nova revisão visando alinhamento de sinergias e acultramento de Integridade no novo cenário, de modo a refletir alterações recentes em sua estrutura de governança.

Outrossim, conforme divulgado pela Companhia em 6 de julho de 2020, por meio de Fato Relevante, fora identificada uma tentativa de acesso não autorizado a seus dados. O incidente foi devidamente investigado e não foi detectado vazamento em massa de dados, ou vazamento de dados e prontuários médicos dos beneficiários. A Companhia realizou os procedimentos de comunicação tempestiva ao mercado e à ANS na oportunidade. Para mais informações, vide fator de risco "Incidentes de segurança cibernética podem resultar em uma perda substancial de negócios, sanções regulatórias, responsabilização legal e/ou danos à reputação da Companhia." do item 4.1 deste formulário de referência.

## 10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

A discussão a seguir contém declarações sobre tendências que refletem nossas expectativas atuais, que envolvem riscos e incertezas. Os resultados futuros e o calendário dos eventos podem diferir materialmente daqueles contidos nestas declarações sobre estimativas futuras devido a uma série de fatores, incluindo, sem limitações, os estabelecidos no item 4 e outros assuntos estabelecidos no formulário de referência da Companhia.

As informações financeiras contidas nos itens 10.1 a 10.9 devem ser lidas em conjunto com: as demonstrações financeiras da Companhia auditadas para os exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2021, 2020 e 2019, e suas respectivas notas explicativas. Nossas demonstrações financeiras foram preparadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil (BR GAAP) e as Normas Internacionais de Relatório Financeiro (IFRS), emitidas pelo *International Accounting Standards Board* (IASB).

Dessa forma, nossas informações, as avaliações, as opiniões e comentários ora apresentado traduzem a visão e percepção da administração da Companhia sobre as atividades, negócios e desempenho, bem como visam fornecer aos investidores informações que os ajudarão a comparar as demonstrações financeiras da Companhia para os exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2021, 2020 e 2019. Este apanhado inclui, também, as explicações sobre as variações nas principais linhas dessas demonstrações financeiras de período para período; aprofundando os principais fatores que explicam tais alterações.

Além do descrito neste item 10, também descrevemos algumas métricas de desempenho chave que nossa administração usa para avaliar nossos negócios, medir o desempenho, identificar tendências de negócios e tomar decisões estratégicas, tais como o EBITDA e a Margem EBITDA.

Os termos "AH" e "AV" nas colunas de determinadas tabelas no item 10 deste formulário de referência significam "Análise Horizontal" e "Análise Vertical", respectivamente. A Análise Horizontal compara índices ou itens de linha em nossas demonstrações financeiras ao longo de um período. A Análise Vertical representa o percentual ou item de uma linha em relação às receitas líquidas para os períodos aplicáveis para os resultados das nossas operações, ou em relação do ativo total/passivo e patrimônio líquido nas datas aplicáveis para a demonstração do nosso balanço patrimonial.

### (a) Condições financeiras e patrimoniais gerais

Entendemos que as condições financeiras e patrimoniais da Companhia são suficientes para implementar o seu plano de negócios e cumprir com suas obrigações de curto e médio prazo. A administração acredita que a geração de caixa da Companhia é suficiente para atender o financiamento de suas atividades e cobrir sua necessidade de recursos para execução do seu plano de negócios de curto e médio prazo.

Em 31 de dezembro de 2021 o índice de endividamento total foi de 0,99 (representado por passivo circulante acrescido de passivo não circulante e dividido pelo patrimônio líquido). Na mesma data, as disponibilidades totais (caixa e equivalentes de caixa e aplicações financeiras) da Companhia somavam R\$ 7.532,42 milhões, contemplados ativos garantidores (fundos de investimentos de renda fixa dedicados ao setor de saúde suplementar), os quais são geridos por instituições financeiras, cuja movimentação e desvinculação está sujeita à anuência prévia da ANS, no montante de R\$ 1.634,08 milhões, e o restante contemplado por recursos de livre movimentação. O montante de R\$ 7.532,42 milhões foi 103,44% superior no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2021 comparado ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020. Ainda, em 31 de dezembro de 2021, havia empréstimos e financiamentos registrados no passivo da Companhia no montante de R\$ 5.595,93 milhões, fruto das debêntures e da consolidação da Companhia com as empresas adquiridas ao longo do referido exercício social.

Em 31 de dezembro de 2020 o índice de endividamento total foi de 0,73 (representado por passivo circulante acrescido de passivo não circulante e dividido pelo patrimônio líquido). Na mesma data, as disponibilidades totais (caixa e equivalentes de caixa e aplicações financeiras) da Companhia somavam R\$ 3.702,6 milhões, contemplados ativos garantidores (Fundos de Investimentos de Renda Fixa dedicados ao setor de saúde suplementar), os quais são geridos por instituições financeiras, cuja movimentação e desvinculação está sujeita à anuência prévia da ANS, no montante de R\$ 993,7 milhões, e o restante contemplado por recursos de livre movimentação. O montante de R\$ 3.702,6 milhões foi 2,0% superior no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020 comparado ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019. Ainda, em 31

**10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais**

de dezembro de 2020, havia empréstimos e financiamentos registrados no passivo da Companhia no montante de R\$ 2.077,3 milhões, fruto das debêntures e da consolidação da Companhia com as empresas adquiridas ao longo do referido exercício social.

Em 31 de dezembro de 2019 o índice de endividamento total foi de 0,71. Na mesma data, as disponibilidades totais da Companhia somavam R\$ 3.630,2 milhões, contemplados ativos garantidores, os quais são geridos por instituições financeiras, cuja movimentação e desvinculação está sujeita à anuência prévia da ANS, no montante de R\$ 661,2 milhões, e o restante contemplado por recursos de livre movimentação. O montante de R\$ 3.630,2 milhões foi 1,6% superior no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 comparado ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018.

A capacidade de geração de caixa da Companhia tem permitido a realização de seus investimentos orgânicos mantendo elevados níveis de liquidez e retorno para os acionistas.

A administração da Companhia acredita que os seus resultados operacionais a credencia para gerar recursos para o desenvolvimento do seu plano de negócio via crescimento orgânico e por aquisições, além de cumprir suas obrigações de curto e longo prazo. A respeito, a tabela a seguir retrata as principais obrigações contratuais da Companhia nas demonstrações financeiras relativas ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2021:

| Vencimento ( em milhares)                        | 2022    | 2023    | 2024 em diante | Total     |
|--|---------|---------|----------------|-----------|
| Fornecedores                                     | 173.441 | -       | -              | 173.441   |
| Provisões técnicas ( Eventos a liquidar)         | 236.141 | -       | -              | 236.141   |
| Empréstimos, financiamentos e debêntures         | 713.250 | 586.762 | 4.295.919      | 5.595.931 |
| Passivo de arrendamento                          | 57.035  | 52.101  | 1.024.489      | 1.133.625 |
| Outras contas a pagar                            | 98.232  | 555.448 | -              | 653.680   |
| Dividendos e Juros sobre capital próprio a pagar | 31.859  | -       | -              | 31.859    |

**(b) Estrutura de capital**

A administração acredita que a estrutura de capital medida pela relação entre os passivos e patrimônio líquido da Companhia apresentou, nos períodos indicados, uma estrutura de capital equilibrada, representada por 49,73% de capital de terceiros e 50,27% de capital próprio em 31 de dezembro de 2021. A administração acredita que essa relação é condizente com suas atividades, na proporção apresentada na tabela abaixo:

**10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais**

| (em R\$ milhares, exceto %)  | Exercício social encerrado em 31 de dezembro de |                   |                   |
|--|---|-------------------|-------------------|
|  | 2021  | 2020              | 2019              |
| Capital de terceiros (passivo circulante + passivo não circulante) | 10.461.395                                      | 5.688.732         | 5.163.345         |
| Capital próprio (patrimônio líquido)                               | 10.572.994                                      | 7.830.987         | 7.261.885         |
| <b>Capital total (terceiros + próprio)</b>                         | <b>21.034.389</b>                               | <b>13.519.719</b> | <b>12.425.230</b> |
| Parcela de capital de terceiros                                    | 49,73%  | 42,1%             | 41,6%             |
| Parcela de capital próprio   | 50,27%  | 57,9%             | 58,4%             |

**(c) Capacidade de pagamento em relação aos compromissos financeiros assumidos**

A administração acredita que a Companhia apresenta condições financeiras suficientes para cumprir os seus compromissos financeiros. O índice de liquidez corrente da Companhia em 31 de dezembro de 2021 era de 1,04, em 31 de dezembro de 2020 era de 1,65, e em 31 de dezembro de 2019 era de 1,27. O índice de liquidez corrente consiste no resultado da divisão do "Ativo circulante" pelo "Passivo circulante".

Em 31 de dezembro de 2021, a Companhia possuía contratos de financiamentos através das empresas adquiridas no decorrer do exercício de 2019, 2020 e 2021 além da 1.<sup>a</sup> emissão de debêntures realizada em julho de 2019, da 2.<sup>a</sup> emissão de debêntures realizada em 30 de outubro de 2021 e liquidada em 19 de novembro de 2021 e da 1.<sup>a</sup> emissão de CRI também realizada em dezembro de 2021. Esses passivos somam R\$ 5.595,9 milhões em 31 de dezembro de 2021, conforme mencionado acima e descritas no item 10.1(f).

Considerando a forte geração de caixa a administração acredita que a Companhia possui condições de gerar e/ou captar recursos no mercado para fortalecer e incrementar ainda mais seus planos de negócios e investimentos, assim como cumprir com suas obrigações financeiras de curto e longo prazo.

**(d) Fontes de financiamento para capital de giro e para investimentos em ativos não-circulantes utilizadas**

Na data deste item, as principais fontes de financiamento para capital de giro e investimento em ativos não circulantes da Companhia foram o caixa gerado por meio de suas atividades operacionais, a captação de recursos por meio da oferta pública subsequente de ações (*follow-on*) e a utilização de financiamentos de terceiros, cujos recursos advieram da oferta pública com esforços restritos de colocação de debêntures e dos CRI, conforme descritas no item 10.1(f) abaixo.

**(e) Fontes de financiamento para capital de giro e para investimentos em ativos não circulantes que pretende utilizar para cobertura de deficiências de liquidez**

Não aplicável. Não possuímos deficiências de liquidez.

**(f) Níveis de endividamento e as características de tais dívidas**

**10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais****(i) Contratos de empréstimo e financiamento relevantes**

| <b>Empréstimo</b> | <b>Vencimento</b> | <b>Taxa de juros</b>                                  | <b>Indexador</b> | <b>Saldo em<br/>31/12/2021<br/>R\$ mil</b> |
|-------------------|-------------------|---|------------------|--|
| Capital de Giro*  | Mar/22            | 0,9567% a.a (swap: C Ativa 1,8089% e C Passiva 1,40%) | CDI              | 8.438                                      |
| Capital de Giro*  | Mar/22            | 3,8760% a.a (swap: C Ativa 4,64% e C Passiva 1,40%)   | CDI              | 8.675                                      |
| Capital de Giro   | Set/26            | 8,60% a 15,15% a.a.                                   | CDI              | 17.204                                     |
| <b>Total</b>      |                   |   |                  | <b><u>34.317</u></b>                       |

\*A Companhia, através de suas subsidiárias, realizou captações em moeda estrangeira na modalidade "4131", sobre as quais incidem juros pré-fixados. Com o objetivo de proteger a exposição cambial dessas operações, a Companhia contratou swaps atrelados às operações "4131" devidamente casados com mesmos prazos, taxas e valores.

**(ii) Outras relações de longo prazo com instituições financeiras**

| <b>Empréstimo</b>   | <b>Vencimento</b> | <b>Taxa de juros</b> | <b>Indexador</b> | <b>Saldo em<br/>31/12/2021<br/>R\$ mil</b> |
|---|-------------------|----------------------|------------------|--|
| 1. <sup>a</sup> Emissão de debêntures – 1. <sup>a</sup> série | Jul/24            | 109,00%              | CDI              | 1.819.449                                  |
| 1. <sup>a</sup> Emissão de debêntures – 2. <sup>a</sup> série | Jul/26            | 110,55%              | CDI              | 242.401                                    |
| 2. <sup>a</sup> Emissão de debêntures – 1. <sup>a</sup> série | Abr/27            | + 1,45%              | CDI              | 1.261.379                                  |
| 2. <sup>a</sup> Emissão de debêntures – 2. <sup>a</sup> série | Abr/29            | + 1,65%              | CDI              | 1.260.323                                  |
| 1. <sup>a</sup> Emissão dos CRI - série única*                | Dez/31            | 113,32%              | CDI              | 1.089.545                                  |

**10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais****Total****5.673.097**

\*A Companhia, por meio de sua subsidiária, Ultra Som Serviços Médicos S.A., promoveu uma captação de recursos a partir de uma operação de securitização (emissão dos CRI), sobre a qual incide juros de IPCA + 5,7505%. Com o objetivo de proteger a exposição em inflação dessa operação, a Companhia contratou swaps atrelados a operação de CRI devidamente casados com mesmos prazos, taxas e valores.

Em julho de 2019, a Companhia efetuou a 1.ª emissão de debêntures simples, quirografárias, não conversíveis em ações, em 2 séries, de valor unitário de R\$ 1.000,00, totalizando o valor de R\$ 2.000.000.000, composto por (i) 1.764.888 debêntures da 1.ª série, com vencimento em 10 de julho de 2024; e (ii) 235.112 debêntures da 2.ª série, com vencimento em 10 de julho de 2026.

As debêntures de 1.ª série serão amortizadas em três parcelas anuais, sendo a primeira a vencer, conforme aditamento de 22 de julho de 2019, em 10 de julho de 2022, e, as debêntures de 2.ª série serão amortizadas em duas parcelas anuais, sendo a primeira a vencer em 10 de julho de 2025. O pagamento dos juros é realizado de forma semestral, com o primeiro pagamento em 30 de abril de 2022.

Em 30 de outubro de 2021, a Companhia efetuou a 2.ª emissão de debêntures simples, quirografárias, não conversíveis em ações, em 2 séries, de valor unitário de R\$ 1.000,00, totalizando o valor de R\$ 2.500.000.000, composto por (i) 1.250.000 debêntures da 1.ª série, com vencimento em 30 de abril de 2027; e (ii) 1.250.000 debêntures da 2ª série, com vencimento em 30 de abril de 2029.

As debêntures de 1.ª série serão amortizadas em duas parcelas anuais, sendo a primeira a vencer, conforme aditamento de 08 de novembro de 2021, em 30 de abril de 2026, e, as debêntures de 2.ª série serão amortizadas em duas parcelas anuais, sendo a primeira a vencer em 30 de abril de 2028. O pagamento dos juros é realizado de forma semestral, com o primeiro pagamento em 30 de abril de 2022.

Em dezembro de 2021, a Companhia participou da 1.ª emissão dos CRIs, de valores unitários de R\$ 1.000,00, totalizando o valor de R\$ 1.001.700.000, composto por 1.001.700 debêntures de série única (lastro), com vencimento em 11 de dezembro de 2031.

As debêntures dos CRI serão amortizadas em duas parcelas anuais, sendo a primeira a vencer, conforme aditamento de 01 de dezembro de 2021, em 12 de dezembro de 2030. O pagamento dos juros é realizado de forma semestral, com o primeiro pagamento em 13 de junho de 2022.

**(iii) Grau de subordinação entre as dívidas**

Não aplicável – não há grau de subordinação contratual entre as dívidas da Companhia. Havendo um eventual concurso universal de credores, deve-se seguir os dispositivos legais, incluindo a Lei n.º 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, e a Lei n.º 6.024, de 13 de março de 1974, conforme alteradas.

**(iv) Eventuais restrições impostas ao emissor, em especial, em relação a limites de endividamento e contratação de novas dívidas, à distribuição de dividendos, à alienação de ativos, à emissão de novos valores mobiliários e a alienação de controle societário**

Os contratos de abertura de crédito de capital de giro possuem cláusulas contratuais restritivas próprias da natureza da operação, que, na hipótese de não serem atendidas, podem acarretar o vencimento antecipado das respectivas operações. Tais cláusulas, dentre outras condições exigem que a Companhia e suas controladas não possuam inadimplência em suas obrigações;

## 10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

ações, demandas ou processos em vias de serem propostos, que, se decididos em desfavor da Companhia, teriam efeito prejudicial sobre a sua condição financeira ou prejudicariam sua capacidade de cumprir as obrigações.

As debêntures emitidas pela Companhia possuem cláusulas e restrições contratuais relacionadas a vencimento antecipado, incluindo, porém não limitadas, àquelas que obrigam a Companhia a manter um "índice financeiro" de Dívida Líquida/EBITDA igual ou inferior a 3,0, medido trimestralmente. O referido índice financeiro é composto pela dívida líquida dividida pelo lucro (prejuízo) líquido do período antes do resultado financeiro, imposto de renda e da contribuição social, depreciação e amortização, despesas não caixa de *stock option*, *impairment*, receitas ou despesas não recorrentes, ganhos (perdas) na venda de ativos. Sendo que a dívida líquida é a soma algébrica dos empréstimos, financiamentos, obrigações financeiras para fins de aquisição de outras sociedades, instrumentos de mercado de capital local e internacional e do saldo dos derivativos da Companhia, em bases consolidadas, menos as disponibilidades em caixa, equivalentes de caixa e aplicações financeiras que não estejam oneradas em garantia de qualquer endividamento; e as aplicações financeiras oneradas em garantia exclusivamente para qualquer endividamento. Em 31 de dezembro de 2021, a Companhia está atendendo integralmente as cláusulas e restrições contratuais relacionadas a vencimento antecipado.

Adicionalmente aos *covenants* financeiros, as debêntures possuem cláusulas contratuais restritivas não financeiras que envolvem uma série de condições como adimplência, transferência de controle societário e outros, que, na hipótese de não serem atendidas, podem acarretar o vencimento antecipado das respectivas operações. Na data deste formulário de referência, a Companhia está atendendo integralmente as cláusulas e restrições contratuais.

### **(g) Limites de utilização dos financiamentos já contratados**

Não aplicável, uma vez que os contratos celebrados de empréstimos e financiamentos pela Companhia não possuem limites de utilização.

### **(h) Alterações significativas em cada item das demonstrações financeiras**

**10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais****DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO**

| (em R\$ mil, exceto %)   | 2021          | AV      | 2020        | AV      | 2019        | AV     | 2021 x 2020 | 2020 x 2019 |
|--|---------------|---------|-------------|---------|-------------|--------|-------------|-------------|
| Receita operacional líquida  | 9.883.385,0   | 100,00% | 8.554.961   | 100,0%  | 5.634.383   | 100,0% | 15,53%      | 51,83%      |
| Custos dos serviços prestados  | (6.817.459,0) | -68,98% | (5.208.978) | -60,89% | (3.400.425) | -60,4% | 30,88%      | 53,19%      |
| Lucro bruto  | 3.065.926,0   | 31,02%  | 3.345.983   | 39,11%  | 2.233.958   | 39,6%  | -8,37%      | 49,78%      |
| Despesas de vendas   | (725.508,0)   | -7,34%  | (670.720)   | -7,84%  | (519.727)   | -9,2%  | 8,17%       | 29,05%      |
| Despesas administrativas   | (1.828.253,0) | -18,50% | (1.413.519) | -16,52% | (676.080)   | -12,0% | 29,34%      | 109,08%     |
| Outras despesas/receitas operacionais, líquidas                            | 31.104,0      | 0,31%   | 5.393       | 0,06%   | (4.675)     | -0,1%  | 476,75%     | -215,36%    |
| Resultado antes do resultado financeiro líquido e impostos                 | 543.270,0     | 5,50%   | 1.267.137   | 14,81%  | 1.033.476   | 18,3%  | -57,13%     | 22,61%      |
| Resultado financeiro, líquido  | (50.394,0)    | -0,51%  | (134.479)   | -1,57%  | 95.995      | 1,7%   | -62,53%     | -240,09%    |
| Resultado antes do imposto de renda e da contribuição social sobre o lucro | 492.876,0     | 4,99%   | 1.132.658   | 13,24%  | 1.129.471   | 20,0%  | -56,49%     | 0,28%       |
| Imposto de renda e contribuição social                                     | 7.460,0       | 0,08%   | (347.359)   | -4,06%  | (277.625)   | -4,9%  | -102,15%    | 25,12%      |
| Corrente   | (323.308,0)   | -3,27%  | (597.283)   | -6,98%  | (362.818)   | -6,4%  | -45,87%     | 64,62%      |
| Diferido   | 330.768,0     | 3,35%   | (249.924)   | 2,92%   | 85.193      | 1,5%   | -232,35%    | 3,93%       |
| Lucro do exercício do exercício  | 500.336,0     | 5,06%   | 785.299     | 9,18%   | 851.846     | 15,1%  | -36,29%     | -7,81%      |



**10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais****EXERCÍCIO SOCIAL ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 COMPARADO AO EXERCÍCIO SOCIAL ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020****Receita líquida**

A Receita líquida no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2021 foi de R\$ 9.883,4 milhões comparativamente a R\$ 8.555,0 milhões no mesmo período de 2020, o que representou um aumento de R\$ 1.328,42 milhões ou 15,53%. Este aumento é atribuído substancialmente a:

- (i) Acréscimo receita proveniente das empresas adquiridas: R\$ 188,6 milhões da Medical; R\$ 176,6 milhões da São José; R\$ 298,7 milhões da Promed e R\$ 120,8 milhões do Premium Saúde;
- (ii) aumento orgânico de 87 mil vidas na base de beneficiários de saúde e 186 mil vidas de beneficiários de planos odontológicos; e
- (iii) crescimento de 13,6% (2021 x 2020) na rubrica de outras receitas de prestação de serviços médico-hospitalares para terceiros, das empresas Resgate e Maida;

**Custo dos serviços prestados**

No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2021, os custos dos serviços prestados (CSP) da Companhia totalizaram R\$ 6.817,46 milhões, um aumento de 30,88% em comparação ao mesmo período de 2020, no qual os CSP totalizaram R\$ 5.209,0 milhões, conforme tabela abaixo:

| Custos dos serviços prestados (em R\$ mil)                        | Exercício social findo |                  |
|---|------------------------|------------------|
|   | 31/12/2021             | 31/12/2020       |
| Custos médico-hospitalares e outros                               | 6.817.370              | 5.202.876        |
| Varição da PEONA (Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados) | 89                     | 6.102            |
| <b>Custo dos serviços prestados</b>                               | <b>6.817.459</b>       | <b>5.208.978</b> |

O aumento do CSP no exercício deve-se, especialmente, a:

- (i) aumento do volume de atendimentos não só pelo retorno aos níveis pré-pandêmicos, mas também pela demanda em virtude da disseminação da variante ômicron no Brasil juntamente com uma epidemia de influenza. Houve aumento no volume de consultas de 32% quando comparamos 2021 a 2020;
- (ii) maior volume de procedimentos eletivos, concentrados no 3T21, necessários para o endereçamento do backlog de cirurgias. No 3T21 foram realizadas cerca de 10 mil cirurgias a mais do que no 2T21, impactando o resultado acumulado do ano;
- (iii) gastos adicionais com pessoal, materiais e medicamentos, localização e funcionamento, serviços de terceiros na rede própria e os custos com a rede credenciada no combate à Covid-19 foi de R\$ 349,1 milhões em 2021 contra R\$ 127,2 milhões em 2020; e
- (iv) maior patamar de sinistralidade das empresas adquiridas (Medical, São José, Promed e Premium Saúde) que compõem o número consolidado do Hapvida em 2021, mas que não estavam presentes no período comparativo.

**Lucro bruto**

O lucro bruto no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2021 foi de R\$ 3.065,9 milhões comparativamente a R\$ 3.346,0 milhões no mesmo período de 2020, o que representou uma redução de R\$ 280,1 milhões ou -8,37%. O lucro

## 10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

bruto representou 31,0% e 39,1% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2021 e 2020, respectivamente.

### Despesas de vendas

As despesas de vendas no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2021 totalizaram R\$ 725,5 milhões, um aumento de R\$ 54,8 milhões entre os períodos, comparativamente a R\$ 670,7 milhões no mesmo período de 2020 influenciado, principalmente, (i) Despesa de vendas de unidades adquiridas, Promed e Premium, R\$ 30,7 milhões em 2021 que não estavam presentes no período comparativo (ii) pelo aumento nas despesas diferidas com comissões em virtude da incorporação pela Hapvida Assistência Médica das operadoras que faziam parte do Grupo São Francisco. A média de permanência dos contratos no Grupo São Francisco era maior e, portanto, as despesas de vendas eram diferidas por mais tempo.

Apesar do aumento do valor nominal para os períodos, a representatividade dessas despesas em relação à receita líquida reduziu em 0,5%, tendo atingido 7,3% em 2021, frente a 7,8% em 2020.

### Despesas administrativas

As despesas administrativas no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2021 foram de R\$ 1.828,3 milhões comparativamente a R\$ 1.413,5 milhões no mesmo período de 2020, o que representou um aumento de R\$ 414,7 milhões ou 29,3%. As despesas administrativas representaram 18,5% e 16,5% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2021 e 2020, respectivamente.

É relevante destacar que os principais fatores que ocasionaram o aumento de tais despesas entre os períodos comparados foram: (i) aumento no gasto de pessoas na ordem de R\$ 142,5 milhões em virtude de aumento de quadro e reajustes salariais; (ii) aumento nas despesas de honorários de consultoria, honorários advocatícios e serviço de desenvolvimento e manutenção de sistemas na ordem de R\$ 52,5 milhões; (iii) incremento em gastos com viagens e hospedagens em virtude do retorno das viagens corporativas de rotina R\$ 30,9 milhões em 2021; (vi) aumento na rubrica de depreciação e amortização em R\$ 117,7 milhões principalmente referente ao saldo patrimonial a maior de carteiras de clientes (com a entrada de empresas adquiridas) e amortização do valor justo proveniente da combinação de negócios (mais-valia) superior ao período comparativo; (v) Despesas administrativas de unidades adquiridas, Promed e Premium, R\$ 26,7 milhões em 2021 que não estavam presentes no período comparativo.

### Resultado financeiro, líquido

No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2021, a Companhia apresentou resultado financeiro negativo de R\$ 50,4 milhões em comparação com um resultado financeiro negativo de R\$ 134,5 milhões ocorrido no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020. Os principais fatores que influenciaram a variação foram:

- (i) reconhecimento dos juros referente à 2.<sup>a</sup> emissão de debêntures, ocasionando um aumento de R\$ 67,8 milhões em 2021 referente a despesas com juros;
- (ii) incremento de juros de arrendamento no montante de R\$ 13,0 milhões em 2021; e
- (iii) reconhecimento de despesa financeira com instrumentos derivativos de R\$ 17,7 milhões.

### Lucro antes do imposto de renda e contribuição social sobre o lucro

O lucro antes do imposto de renda e contribuição social no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2021 foi de R\$ 492,9 milhões comparativamente a R\$ 1.132,7 milhões no mesmo período de 2020, o que representou uma redução de R\$ 639,8 milhões ou -56,5%. O lucro antes do imposto de renda e contribuição social representou 5,0% e 13,2% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 2021 e 2020, respectivamente.

## 10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

### Imposto de renda e contribuição social

O imposto de renda e contribuição social no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2021 foi positivo em um montante de R\$ 7,5 milhões comparativamente a um montante negativo de R\$ 347,4 milhões no mesmo período de 2020, o que representou uma redução de R\$ 354,8 milhões ou -102,1%. A alíquota efetiva (representatividade do IR/CS corrente e diferido sobre o LAIR) da Companhia reduziu de 30,7% em 2020 para 1,5% em 2021. Os principais fatores foram:

- (i) a redução do lucro contábil antes do imposto de renda e da contribuição social em R\$ 639,8 milhões quando comparado ao período anterior;
- (ii) distribuição de juros sobre capital próprio, com impacto dedutível de R\$ 46,0 milhões no 2021 contra R\$ 69,4 milhões em 2020; e
- (iii) dedutibilidade da amortização do valor justo proveniente da combinação de negócios (mais-valia) no valor de R\$ 185,7 milhões em 2021 versus dedutibilidade de R\$ 20,0 milhões em 2020.

### Lucro do exercício

O lucro do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2021 foi de R\$ 500,3 milhões comparativamente a R\$ 785,3 milhões no mesmo período de 2020, o que representou uma redução de R\$ 285,0 milhões ou -36,3%, a qual é explicada pela análise integrada das informações acima mencionadas das demais rubricas. O lucro do exercício representou 5,1% e 9,2% da receita líquida exercícios sociais encerrados em 2021 e 2020, respectivamente.

### EXERCÍCIO SOCIAL ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 COMPARADO AO EXERCÍCIO SOCIAL ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019

#### Receita líquida

A Receita líquida no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020 foi de R\$ 8.555,0 milhões comparativamente a R\$ 5.634,4 milhões no mesmo período de 2019, o que representou um aumento de R\$ 2.920,6 milhões ou 51,8%. Este aumento é atribuído substancialmente a:

- (i) acréscimo de faturamento relativo à consolidação das receitas do Grupo São Francisco (apenas novembro e dezembro em 2019), representando um valor de R\$ 1.743,4 milhões, Grupo América representando valor de R\$ 282,5 milhões, RN Saúde (a partir de janeiro de 2020), representando um valor de R\$ 138,9 milhões, Medical (novembro e dezembro/2020) representando um valor de R\$ 30,8 milhões, e Grupo São José (dezembro/20) representando um valor de R\$ 16,9 milhões, após a aquisição dessas sociedades;
- (ii) aumento de 5,8% no ticket médio de planos de saúde, e aumento de 0,2% no ticket médio de planos odontológicos, reflexo dos reajustes de preço implementados nos contratos existentes necessários para o equilíbrio econômico dos mesmos e das vendas novas de planos de assistência médica e odontológica; e
- (iii) aumento orgânico líquido (excluindo as aquisições) de 55 mil beneficiários de planos de saúde na operadora Hapvida e 6 mil vidas das empresas adquiridas (São Francisco e América). Em relação aos planos odontológicos, o crescimento líquido foi de 109 mil vidas.

#### Custo dos serviços prestados

No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020, os custos dos serviços prestados (CSP) da Companhia totalizaram R\$ 5.209,0 milhões, um aumento de 53,2% em comparação ao mesmo período de 2019, no qual os CSP totalizaram R\$ 3.400,4 milhões, conforme tabela abaixo:

**10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais**

| Custos dos serviços prestados (em R\$ mil) | Exercício social findo em |                  |
|--|---------------------------|------------------|
|  | 31/12/2020                | 31/12/2019       |
| Custos médico-hospitalar e outros          | 5.202.876                 | 3.451.256        |
| Variação da PEONA                          | 6.102                     | (50.831)         |
| <b>Custo dos serviços prestados</b>        | <b>5.208.978</b>          | <b>3.400.425</b> |

O aumento do CSP no exercício deve-se, especialmente, a:

- (i) acréscimo de custos relativo à consolidação dos custos do Grupo São Francisco (apenas novembro e dezembro em 2019), Grupo América (apenas em dezembro/2019), RN Saúde (a partir de janeiro/2020), Medical (novembro e dezembro/2020) e Grupo São José (dezembro/2020) após a aquisição dessas sociedades e;
- (ii) aumento nos gastos com pessoal, serviços e insumos na ordem de R\$ 127,2 milhões originados principalmente nas medidas adotadas para enfrentamento da pandemia de covid-19; e
- (iii) maior patamar de sinistralidade das empresas adquiridas que compõem o número consolidado de 2020, mas que não faziam parte em sua totalidade dos números consolidados de 2019.

**Lucro bruto**

O lucro bruto no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020 foi de R\$ 3.346,0 milhões comparativamente a R\$ 2.233,9 milhões no mesmo período de 2019, o que representou um aumento de R\$ 1.112,1 milhões ou 49,8%. O lucro bruto representou 39,1% e 39,6% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2020 e 2019, respectivamente.

**Despesas de vendas**

As despesas de vendas no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020 totalizaram R\$ 670,7 milhões, um aumento de R\$ 151,0 milhões entre os períodos, comparativamente a R\$ 519,7 milhões no mesmo período de 2019 influenciado, principalmente, pelo aumento de R\$ 66,1 milhões nas despesas com comissões e de R\$ 54,5 milhões na provisão para perdas sobre créditos. Ambos justificados pelo aumento decorrente do reconhecimento do reajuste dos planos de saúde, cujas cobranças foram suspensas durante setembro a dezembro de 2020, conforme comunicado ANS 85/2020. Este reajuste aumenta, por exemplo, a despesa de comercialização diferida, aumentando, conseqüentemente, a despesa com comissões. As combinações de negócios ocorridas no último trimestre de 2019, por exemplo Grupo São Francisco, e no último trimestre de 2020, por exemplo Grupo São José, também influenciaram o aumento das despesas de vendas entre os exercícios de 2019 e 2020.

Apesar do aumento do valor nominal para os períodos, a representatividade dessas despesas em relação à receita líquida reduziu em 1,4%, tendo atingido 7,8% em 2020, frente a 9,2% em 2019. Essa redução relativa decorre, principalmente:

- (i) pelas empresas adquiridas que operam com índice de despesa de vendas menor que o da Companhia;
- (ii) pelo aumento na realização de algumas despesas como publicidade e propaganda no valor de R\$ 8,7 milhões, mas menor que o crescimento observado na receita em 2020 com respeito a 2019;
- (iii) pelo aumento de R\$ 66,1 milhões nas despesas de comissão, mas com redução de representatividade em relação à receita líquida de 1,1 p.p. entre os exercícios; e
- (iv) pela redução do nível de inadimplência em relação à receita líquida apesar do aumento de constituição de provisão para créditos de liquidação duvidosa.

**Despesas administrativas**

As despesas administrativas no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020 foram de R\$ 1.413,5 milhões comparativamente a R\$ 676,0 milhões no mesmo período de 2019, o que representou um aumento de R\$ 737,4 milhões

## 10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

ou 109,1%. As despesas administrativas representaram 16,5% e 12,0% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2020 e 2019, respectivamente.

É relevante destacar que o principal fator que resultou no aumento de tais despesas entre os períodos comparados, é a depreciação e amortização sobre as mais valias de ativos reconhecidas nas aquisições do Grupo São Francisco, Grupo América e RN. Outros fatores foram: (i) maior provisão para contingências em 2020 em função do reconhecimento em 2019 de uma reversão de R\$ 14,9 milhões pelo êxito em uma discussão judicial sobre a cobrança de taxas regulatórias e que não se repetiu em 2020 e; (ii) incremento de remunerações variáveis do pessoal administrativo; parcialmente compensados pela (ii) redução da representatividade dessas despesas nas empresas adquiridas; e (ii) serviços de terceiros referentes a despesas relacionadas às iniciativas de M&A ocorridas em 2019 e que não se repetiram no valor de R\$ 39,0 milhões.

### Resultado financeiro, líquido

No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020, a Companhia apresentou resultado financeiro negativo de R\$ 134,5 milhões em comparação com um resultado financeiro positivo de R\$ 95,9 milhões ocorrido no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, principalmente em função:

- (i) do reconhecimento dos juros referente às debêntures emitidas no montante de R\$ 61,1 milhões em 2020, R\$ 11,9 milhões a maior em relação ao ano anterior;
- (ii) do reconhecimento dos juros de arrendamento de R\$ 85,3 milhões em 2020, sendo R\$ 11,2 milhões superior que 2019;
- (iii) do maior volume de despesas com juros, multas e correção monetária no montante de R\$ 79,9 milhões em 2020, relativas, em grande parte, ao passivo a pagar de ressarcimento ao SUS; e
- (iv) de menores receitas financeiras como consequência do decréscimo da taxa básica de juros (Selic).

### Lucro antes do imposto de renda e contribuição social sobre o lucro

O lucro antes do imposto de renda e contribuição social no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020 foi de R\$ 1.132,7 milhões comparativamente a R\$ 1.129,4 milhões no mesmo período de 2019, o que representou um aumento de R\$ 3,3 milhões ou 0,3%. O lucro antes do imposto de renda e contribuição social representou 13,2% e 20,0% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 2020 e 2019, respectivamente.

### Imposto de renda e contribuição social

O imposto de renda e contribuição social no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020 foi de R\$ 347,4 milhões comparativamente a R\$ 277,6 milhões no mesmo período de 2019, o que representou um aumento de R\$ 69,7 milhões ou 25,1%. A alíquota efetiva (representatividade do IR/CS corrente e diferido sobre o LAIR) da Companhia aumentou de 24,6% em 2019 para 30,7% em 2020. Os principais fatores foram:

- (i) uma menor distribuição de juros sobre capital próprio no exercício de 2020 em relação a 2019;
- (ii) reconhecimento em 2019 de crédito fiscal sobre os gastos com emissão de ações naquele exercício em função do follow on ocorrido em julho/2019; e
- (iii) pela aquisição de determinadas entidades e sua incorporação societária pela empresa adquirente, sem a possibilidade de aproveitamento de prejuízos fiscais pretéritos.

### Lucro do exercício

O lucro do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020 foi de R\$ 785,3 milhões comparativamente a R\$ 851,8 milhões no mesmo período de 2019, o que representou uma redução de R\$ 66,5 milhões ou -7,8%, a qual é explicada

## 10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

pela análise integrada das informações acima mencionadas das demais rubricas. O lucro do exercício representou 9,2% e 15,1% da receita líquida exercícios sociais encerrados em 2020 e 2019, respectivamente.

### EXERCÍCIO SOCIAL ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 COMPARADO AO EXERCÍCIO SOCIAL ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018

#### Receita líquida

A Receita líquida no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 foi de R\$ 5.634,4 milhões comparativamente a R\$ 4.575,9 milhões no mesmo período de 2018, o que representou um aumento de R\$ 1.058,5 milhões ou 23,1%. Este aumento é atribuído substancialmente a:

- (i) Crescimento de 49,0% e 67,7% no número de beneficiários de planos de assistência médica e odontológicos da Companhia com destaque para o crescimento inorgânico advindo das aquisições do Grupo São Francisco e Grupo América que totalizaram 853 mil vidas na saúde e 1.020 mil vidas na fatia de planos odontológicos;
- (ii) Aumentos de 10,5% no *ticket* médio de planos médicos e de 6,4% no *ticket* médio de planos odontológicos, reflexo dos reajustes dos contratos existentes e das vendas novas da Companhia;
- (iii) Receita líquida de R\$ 368,6 milhões do Grupo São Francisco referente ao período de dois meses; e
- (iv) Receita líquida de R\$ 44,1 milhões do Grupo América referente ao período de um mês.

#### Custo dos serviços prestados

No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, os custos dos serviços prestados (CSP) da Companhia totalizaram R\$ 3.400,4 milhões, um aumento de 23,4% em comparação ao mesmo exercício de 2018, no qual os CSP totalizaram R\$ 2.754,6 milhões, conforme tabela abaixo:

| Custos dos Serviços Prestados (em R\$ mil) | Exercício social findo |                  |
|--|------------------------|------------------|
|  | 31/12/2019             | 31/12/2018       |
| Custos médico-hospitalar e outros          | 3.451.256              | 2.732.094        |
| Variação da PEONA                          | (50.831)               | 22.568           |
| <b>Custo dos serviços prestados</b>        | <b>3.400.425</b>       | <b>2.754.662</b> |

O crescimento do CSP no exercício deve-se, especialmente, ao aumento 26,3% no valor de nossos custos médico-hospitalares, em virtude principalmente:

- (i) crescimento de 49,0% e 67,7% no número de beneficiários de planos de assistência médica e odontológicos da Companhia com destaque para o crescimento inorgânico advindo das aquisições do Grupo São Francisco e Grupo América que totalizaram 853 mil vidas na saúde e 1.020 mil vidas na odonto;
- (ii) da entrada em operação de novas unidades assistenciais<sup>1</sup> no valor de R\$ 38,6 milhões (R\$ 15,7 milhões a menor do que o valor de novas unidades assistenciais que entraram em operação em 2018); e
- (iii) dos investimentos na ampliação de nossa rede assistencial e internalização de procedimentos médicos, com aumento do volume de internações em hospitais próprios (94,1% em 2019 versus 93,3% em 2018) juntamente com os ganhos de eficiência provenientes dos projetos de gestão de sinistros.

#### Lucro bruto

O lucro bruto no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 foi de R\$ 2.233,9 milhões comparativamente a R\$ 1.821,2 milhões no mesmo período de 2018, o que representou um aumento de R\$ 412,7 milhões ou 22,7%. O lucro

<sup>1</sup> Trata-se do incremento de novas unidades em 2019 e controle de centro de custos via Hyperion.

## 10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

bruto representou 39,6% e 39,8% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2019 e 2018, respectivamente.

### **Despesas de vendas**

As despesas de vendas no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 totalizaram R\$ 519,7 milhões, comparativamente a R\$ 443,4 milhões no mesmo período de 2018, apesar do aumento de R\$ 76,3 milhões entre os períodos, a representatividade dessas despesas em relação à receita líquida reduziu em 0,5 p.p. de 9,7% para 9,2%. Essa diminuição relativa decorre, principalmente, (i) do aumento do prazo de diferimento das comissões; (ii) da reversão da perda estimada sobre créditos dos planos coletivos explicada por uma provisão relativa ao inadimplemento de um único cliente corporativo ocorrida em 2018 e que não se repetiu, efeitos parcialmente compensados pelo aumento de despesas de vendas em função da operação das empresas adquiridas.

### **Despesas administrativas**

As despesas administrativas no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 foram de R\$ 676,0 milhões comparativamente a R\$ 507,2 milhões no mesmo período de 2018, o que representou um aumento de R\$ 168,9 milhões ou 33,3%. A rubrica despesas administrativas representou 12,0% e 11,1% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2019 e 2018, respectivamente. Este aumento é atribuído (i) à amortização da mais valia em empresas adquiridas; (ii) à amortização de carteiras de beneficiários adquiridas; (iii) ao dissídio coletivo e contratação de novos colaboradores e; (iv) às despesas administrativas das empresas adquiridas pela Companhia em 2019 (Grupo São Francisco e Grupo América).

### **Resultado financeiro, líquido**

O resultado financeiro no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 totalizou R\$ 95,9 milhões em comparação com um resultado financeiro no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 de R\$ 171,8 milhões principalmente em função de: (i) reconhecimento dos juros provisionados no montante de R\$ 49,2 milhões referentes às debêntures emitidas em 2019; (ii) resultado financeiro negativo proveniente das empresas adquiridas de R\$ 1,3 milhões e (iii) pelo reconhecimento dos juros, multas e correção no valor de R\$ 48,4 milhões das cobranças emitidas em virtude dos atendimentos sem defesa ou indeferidos na rede do Sistema Único de Saúde do Governo Federal (SUS), parcialmente compensados (iv) pelo aumento de R\$ 88,0 milhões nos rendimentos de aplicações financeiras, sobretudo em função do aumento das aplicações financeiras com o ingresso relevante dos recursos oriundos da emissão das debêntures e do follow on ocorridos no 2º semestre de 2019 e (v) aumento de outras receitas financeiras em R\$ 20,7 milhões.

### **Lucro antes do imposto de renda e contribuição social sobre o lucro**

O lucro antes do imposto de renda e contribuição social no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 foi de R\$ 1.129,4 milhões comparativamente a R\$ 1.042,3 milhões no mesmo período de 2018, o que representou um aumento de R\$ 87,1 milhões ou 8,4%. O lucro antes do imposto de renda e contribuição social representou 20,0% e 22,8% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 2019 e 2018, respectivamente.

### **Imposto de renda e contribuição social**

O imposto de renda e contribuição social no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 foi de R\$ 277,6 milhões comparativamente a R\$ 254,0 milhões no mesmo período de 2018, o que representou um aumento de R\$ 23,6 milhões ou 9,3%. A alíquota efetiva (representatividade do IR/CS corrente e diferido sobre o LAIR) da Companhia aumentou de 24,37% em 2018 para 24,58% em 2019. O aumento da despesa com imposto de renda e contribuição social se apresenta em linha com o aumento dos resultados antes dos impostos de 31 de dezembro de 2019 em relação ao mesmo período de 2018, já que não houve nenhum evento de adição ou exclusão de base tributável relevante entre os períodos analisados.

### **Lucro do exercício**

**10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais**

O lucro do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 foi de R\$ 851,8 milhões comparativamente a R\$ 788,3 milhões no mesmo período de 2018, o que representou um aumento de R\$ 63,5 milhões ou 8,1%, a qual é explicada pela análise integrada das informações acima mencionadas das demais rubricas. O lucro do exercício representou 15,1% e 17,2% da receita líquida exercícios sociais encerrados em 2019 e 2018, respectivamente.

**FLUXO DE CAIXA**

A tabela a seguir apresenta os valores relativos ao fluxo de caixa consolidado da Companhia para os períodos indicados:

| (em R\$ mil)  | Exercício social encerrados em 31 de dezembro de |           |             |                |                |
|---|--|-----------|-------------|----------------|----------------|
|   | 2021   | 2020      | 2019        | AH 2021 X 2020 | AH 2020 X 2019 |
| Caixa líquido gerado nas atividades operacionais                | 212.410  | 1.325.635 | 656.779     | -84,0%         | 101,8%         |
| Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento           | (4.338.857)                                      | (937.773) | (4.898.696) | 362,7%         | -80,9%         |
| Caixa líquido (aplicado) gerado nas atividades de financiamento | 4.330.491  | (468.879) | 4.280.662   | 1.023,6%       | -111,0%        |
| Aumento (redução) de caixa e equivalentes de caixa              | 204.044  | (81.017)  | 38.745      | -351,9%        | -309,1%        |

**EXERCÍCIO SOCIAL ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 COMPARADO AO EXERCÍCIO SOCIAL ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020****Caixa líquido gerado nas atividades operacionais**

O caixa líquido gerado nas atividades operacionais totalizou R\$ 212,4 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2021, comparado a R\$ 1.325,6 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020. Essa redução de R\$ 1.113,2 milhões, ou -84,0%, é justificado substancialmente pela redução do lucro líquido do exercício, como também, pela redução do lucro operacional em função dos ajustes pelas transações de resultado que não tem efeito caixa.

**Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento**

O caixa líquido aplicado nas atividades de investimento totalizou R\$ 4.338,9 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2021, comparado a R\$ 937,7 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020. Esse aumento na saída de caixa em R\$ 3.401,1 milhões, ou 362,7%, é justificado significativamente pelas aplicações financeiras realizadas durante o exercício, referente aos recursos captados, e que ainda não haviam sido utilizados, por meio das operações de oferta pública com esforços restritos de colocação (*follow on*), emissão Debêntures e Certificado de Recebíveis Imobiliários (CRI).

**Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento**

O caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento totalizou R\$ 4.330,5 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2021, comparado ao caixa líquido gerado de R\$ 468,9 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020. Esse aumento de caixa em R\$ 4.799,4 milhões, ou 1.023,6%, é justificada principalmente aos recursos captados por meio das operações de oferta pública com esforços restritos de colocação (*follow on*), emissão Debêntures e Certificado de Recebíveis Imobiliários (CRI).



## 10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

### **EXERCÍCIO SOCIAL ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 COMPARADO AO EXERCÍCIO SOCIAL ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019**

#### **Caixa líquido gerado nas atividades operacionais**

O caixa líquido gerado nas atividades operacionais totalizou R\$ 1.325,6 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020, comparado a R\$ 656,8 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019. Esse aumento de R\$ 668,9 milhões, ou 101,8%, é justificado substancialmente pelo lucro operacional ajustado pelas transações de resultado que não tem efeito caixa.

#### **Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento**

O caixa líquido aplicado nas atividades de investimento totalizou R\$ 937,7 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020, comparado a R\$ 4.898,6 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019. Essa redução de R\$ 3.960,9 milhões, ou 80,9%, é justificado significativamente pelos desembolsos relevantes relativos às aquisições do Grupo São Francisco e do Grupo América ocorrido em 2019, em volume muito superior às aquisições concluídas em 2020.

#### **Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento**

O caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento totalizou R\$ 468,9 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020, comparado ao caixa líquido gerado de R\$ 4.280,6 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019. Essa redução de R\$ 4.749,5 milhões, ou 111,0% é justificada principalmente pelas seguintes ocorrências em 2019, não repetidas em 2020: (a) oferta pública subsequente primária de ações (*follow-on*) em montante global de R\$ 2.664,5 milhões e (b) emissão de debêntures no valor de R\$ 2.000,0 milhões para a aquisição do Grupo São Francisco, parcialmente compensados pelo (c) gasto com emissões de ações no valor de R\$ 74,1 milhões.

### **EXERCÍCIO SOCIAL ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 COMPARADO AO EXERCÍCIO SOCIAL ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018**

#### **Caixa líquido gerado nas atividades operacionais**

O caixa líquido gerado nas atividades operacionais totalizou R\$ 656,8 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, comparado a R\$ 516,7 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018. Esse aumento de R\$ 140,0 milhões, ou 27,1%, é justificado substancialmente pelo aumento de R\$ 233,0 milhões entre os períodos comparados relativo ao lucro líquido após ajustes para reconciliar o resultado do período com o caixa, parcialmente compensado pelo maior volume de pagamento de depósitos judiciais e obrigações sociais.

#### **Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento**

O caixa líquido aplicado nas atividades de investimento totalizou R\$ 4.898,6 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, comparado a R\$ 2.138,8 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018. Esse aumento de R\$ 2.759,8 milhões, ou 129,0%, é justificado significativamente pela aquisição do Grupo São Francisco e do Grupo América.

#### **Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento**

O caixa líquido gerado pelas atividades de financiamento totalizou R\$ 4.280,6 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, comparado ao caixa líquido gerado de R\$ 1.703,4 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018. Esse aumento de R\$ 2.577,2 milhões, ou 151,3% é justificado pelos seguintes fatos ocorridos em 2018: (a) oferta pública subsequente primária de ações (*follow-on*) em montante global de R\$ 2.664,5 milhões parcialmente compensados pelo (b) gasto com emissões de ações no valor de R\$ 74,1 milhões e, adicionalmente, (c) emissão de debêntures no valor de R\$ 2.000,0 milhões para a aquisição do Grupo São Francisco, e.

**10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais****BALANÇOS PATRIMONIAIS**

| (em R\$ milhares, exceto %)                        | 31/12/2021        | AV 2021      | 31/12/2020        | AV 2020       | 31/12/2019        | AV 2019      | 2021 x 2020  | 2020 x 2019  |
|--|-------------------|--------------|-------------------|---------------|-------------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>ATIVO</b>                                       |                   |              |                   |               |                   |              |              |              |
| <b>Circulante</b>                                  | <b>3.318.191</b>  | <b>15,8%</b> | <b>3.502.091</b>  | <b>25,90%</b> | <b>2.217.754</b>  | <b>17,8%</b> | <b>-5,3%</b> | <b>57,9%</b> |
| Caixa e equivalentes de caixa                      | 347.256           | 1,7%         | 143.212           | 1,1%          | 224.229           | 1,8%         | 142,5%       | -36,1%       |
| Aplicações financeiras                             | 1.720.024         | 8,2%         | 2.334.120         | 17,3%         | 1.180.418         | 9,5%         | -26,3%       | 97,7%        |
| Contas a receber de clientes                       | 474.304           | 2,3%         | 433.426           | 3,2%          | 296.987           | 2,4%         | 9,4%         | 45,9%        |
| Estoques   | 156.933           | 0,7%         | 101.677           | 0,8%          | 72.704            | 0,6%         | 54,3%        | 39,9%        |
| Tributos a recuperar                               | 237.873           | 1,1%         | 184.105           | 1,4%          | 160.483           | 1,3%         | 29,2%        | 14,7%        |
| Dividendos e juros sobre capital próprio a receber | -                 | 0,0%         | 2                 | 0,0%          | -                 | -            | -100,0%      | 100,00%      |
| Instrumentos financeiros derivativos               | 7.753             | 0,0%         | 3.587             | 0,0%          |                   | 0,0%         | 116,1%       | 100,00%      |
| Outros ativos                                      | 152.552           | 0,7%         | 137.033           | 1,0%          | 137.764           | 1,1%         | 11,3%        | -0,5%        |
| Despesa de comercialização diferida                | 221.496           | 1,1%         | 164.929           | 1,2%          | 145.169           | 1,2%         | 34,3%        | 13,6%        |
| <b>Não Circulante</b>                              | <b>17.716.198</b> | <b>84,2%</b> | <b>10.016.886</b> | <b>74,1%</b>  | <b>10.207.476</b> | <b>82,2%</b> | <b>76,9%</b> | <b>-1,9%</b> |
| Aplicações financeiras de longo prazo              | 5.465.142         | 26,0%        | 1.225.282         | 9,1%          | 2.225.563         | 17,9%        | 346,0%       | -44,9%       |
| Tributos diferidos                                 | 1.034.446         | 4,9%         | 579.509           | 4,3%          | 289.489           | 2,3%         | 78,5%        | 100,2%       |
| Depósitos judiciais                                | 417.478           | 2,0%         | 246.528           | 1,8%          | 187.636           | 1,5%         | 69,3%        | 31,4%        |
| Despesa de comercialização diferida                | 172.025           | 0,8%         | 142.229           | 1,1%          | 127.505           | 1,0%         | 20,9%        | 11,5%        |
| Instrumentos financeiros derivativos               | -                 | 0,0%         | 10.959            | 0,1%          | 2.000             | 0,0%         | -100,0%      | 448,0%       |

**10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais**

|  |                   |               |                   |               |                   |               |              |              |
|--|-------------------|---------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------|--------------|--------------|
| Outros créditos com partes relacionadas                | 3.525             | 0,0%          | 3.448             | 0,0%          | 8.135             | 0,1%          | 2,2%         | -57,6%       |
| Outros ativos  | 56.138            | 0,3%          | 45.837            | 0,3%          | 45.881            | 0,4%          | 22,5%        | -0,1%        |
| Imobilizado  | 3.010.935         | 14,3%         | 2.249.715         | 16,6%         | 1.987.555         | 16,0%         | 33,8%        | 13,2%        |
| Intangível   | 7.556.509         | 35,9%         | 5.513.379         | 40,8%         | 5.333.712         | 42,9%         | 37,1%        | 3,4%         |
| <b>Total do Ativo</b>                                  | <b>21.034.389</b> | <b>100,0%</b> | <b>13.518.977</b> | <b>100,0%</b> | <b>12.425.230</b> | <b>100,0%</b> | <b>55,6%</b> | <b>8,8%</b>  |
| <b>PASSIVO</b>   |                   |               |                   |               |                   |               |              |              |
| <b>Circulante</b>                                      | <b>3.184.452</b>  | <b>15,1%</b>  | <b>2.120.613</b>  | <b>15,7%</b>  | <b>1.745.423</b>  | <b>14,0%</b>  | <b>50,2%</b> | <b>21,5%</b> |
| Empréstimos e Financiamentos                           | 713.250           | 3,4%          | 42.915            | 0,3%          | 75.038            | 0,6%          | 1562,0%      | -42,8%       |
| Fornecedores   | 173.441           | 0,8%          | 120.828           | 0,9%          | 95.032            | 0,8%          | 43,5%        | 27,1%        |
| Provisões técnicas de operações de assistência à saúde | 1.549.059         | 7,4%          | 1.129.109         | 8,4%          | 858.143           | 6,9%          | 37,2%        | 31,6%        |
| Débitos de operações de assistência à saúde            | 11.830            | 0,1%          | 5.046             | 0,0%          | 8.808             | 0,1%          | 134,4%       | -42,7%       |
| Obrigações sociais                                     | 270.561           | 1,3%          | 195.441           | 1,4%          | 172.474           | 1,4%          | 38,4%        | 13,3%        |
| Tributos e contribuições a recolher                    | 207.332           | 1,0%          | 159.736           | 1,2%          | 152.432           | 1,2%          | 29,8%        | 4,8%         |
| Imposto de renda e contribuição social                 | 58.645            | 0,3%          | 85.141            | 0,6%          | 61.982            | 0,5%          | -31,1%       | 37,4%        |
| Dividendos e juros sobre capital próprio a pagar       | 31.859            | 0,2%          | 201.441           | 1,5%          | 220.020           | 1,8%          | -84,2%       | -8,4%        |
| Arrendamento a pagar                                   | 57.035            | 0,3%          | 42.950            | 0,3%          | 36.866            | 0,3%          | 32,8%        | 16,5%        |
| Outros débitos com partes relacionadas                 | 13.208            | 0,1%          | 3.996             | 0,0%          | 4.040             | 0,0%          | 230,5%       | -1,1%        |
| Outras contas a pagar                                  | 98.232            | 0,5%          | 134.010           | 1,0%          | 60.588            | 0,5%          | -26,7%       | 121,2%       |

**10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais**

|  |                   |               |                   |               |                   |               |               |             |
|--|-------------------|---------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------|---------------|-------------|
| <b>Passivo não circulante</b>                          | <b>7.276.943</b>  | <b>34,6%</b>  | <b>3.567.377</b>  | <b>26,4%</b>  | <b>3.417.922</b>  | <b>27,5%</b>  | <b>104,0%</b> | <b>4,4%</b> |
| Empréstimos e Financiamentos                           | 4.882.681         | 23,2%         | 2.034.312         | 15,0%         | 2.036.955         | 16,4%         | 140,0%        | -0,1%       |
| Tributos e contribuições a recolher                    | 123.181           | 0,6%          | 23.133            | 0,2%          | 26.146            | 0,2%          | 432,5%        | -11,5%      |
| Provisões técnicas de operações de assistência à saúde | 25.911            | 0,1%          | 1.788             | 0,0%          | -                 | 0,0%          | 1349,2%       | 100,0%      |
| Arrendamento   | 1.076.590         | 5,1%          | 965.293           | 7,1%          | 921.945           | 7,4%          | 11,5%         | 4,7%        |
| Passivo fiscal diferidos                               | 166.052           | 0,8%          | 39.538            | 0,3%          | -                 | 0,0%          | 320,0%        | 100,0%      |
| Provisão para riscos fiscais, cíveis e trabalhistas    | 428.791           | 2,0%          | 401.949           | 3,0%          | 388.658           | 3,1%          | 6,7%          | 3,4%        |
| Instrumentos financeiros derivativos                   | 18.289            | 0,1%          | -                 | 0,0%          | -                 | 0,0%          | 100,0%        | 0,0%        |
| Outras contas a pagar                                  | 555.448           | 2,6%          | 101.364           | 0,8%          | 44.218            | 0,4%          | 448,0%        | 129,2%      |
| <b>Patrimônio líquido</b>                              | <b>10.572.994</b> | <b>50,3%</b>  | <b>7.830.987</b>  | <b>57,9%</b>  | <b>7.261.885</b>  | <b>58,4%</b>  | <b>35,0%</b>  | <b>7,8%</b> |
| Capital social   | 8.124.185         | 38,6%         | 5.650.526         | 41,8%         | 5.650.526         | 45,5%         | 43,8%         | 0,0%        |
| Ações em tesouraria                                    | (299.826)         | -1,4%         | (2)               | 0,00%         | (2)               | 0,0%          | 14991200,0%   | 0,0%        |
| Reserva legal  | 201.486           | 1,0%          | 176.596           | 1,3%          | 137.423           | 1,1%          | 14,1%         | 28,5%       |
| Reserva de capital                                     | 429.544           | 2,0%          | 222.917           | 1,6%          | 222.917           | 1,8%          | 92,7%         | 0,00%       |
| Reservas de lucros                                     | 2.116.752         | 10,1%         | 1.779.175         | 13,2%         | 1.248.739         | 10,1%         | 19,0%         | 42,5%       |
| Participação de não controladores                      | 853               | 0,0%          | 1.775             | 0,0%          | 2.282             | 0,0%          | -51,9%        | -22,2%      |
| <b>Total do passivo e patrimônio líquido</b>           | <b>21.034.389</b> | <b>100,0%</b> | <b>13.518.977</b> | <b>100,0%</b> | <b>12.425.230</b> | <b>100,0%</b> | <b>55,6%</b>  | <b>8,8%</b> |

## 10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

### **COMPARAÇÃO DAS PRINCIPAIS CONTAS PATRIMONIAIS CONSOLIDADAS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 E 31 DE DEZEMBRO DE 2020**

#### ***Ativo circulante***

Em 31 de dezembro de 2021, o ativo circulante era de R\$ 3.318,2 milhões, em comparação com R\$ 3.502,1 milhões em 31 de dezembro de 2020. Em relação ao total do ativo, o ativo circulante era de 15,8% em 31 de dezembro de 2021 e 25,9% em 31 de dezembro de 2020. Esta redução, de R\$ 183,9 milhões ou -5,3%, decorreu principalmente pela redução do saldo de aplicações financeiras de curto prazo, em função da natureza das aplicações de algumas empresas adquiridas e um reinvestimento de recursos que estavam no longo prazo em outros títulos com vencimento em curto prazo.

#### ***Ativo não circulante***

Em 31 de dezembro de 2021, o ativo não circulante era de R\$ 17.716,2 milhões, em comparação com R\$ 10.016,9 milhões em 31 de dezembro de 2020. Em relação ao total do ativo, o ativo não circulante era de 84,2% em 31 de dezembro de 2021 e 74,1% em 31 de dezembro de 2020. Este aumento de R\$ 7.699,3 milhões ou 76,9%, decorreu principalmente do aumento do saldo de aplicações financeiras de longo prazo, decorrente da entrada de recursos da 2ª captação de debêntures da Hapvida Participações e Investimentos S.A., da 1ª captação de Certificados de Recebíveis Imobiliários (CRI) da Ultra Som S.A. e das aplicações financeiras advindas das empresas adquiridas em 2021. Além disso, contribuíram para o aumento os registros de mais valia e *goodwill* referente às aquisições mais relevantes do Grupo, como por exemplo: Grupo PROMED, Premium, Madrecor e Octaviano Neves.

#### ***Passivo circulante***

Em 31 de dezembro de 2021, o passivo circulante era de R\$ 3.184,5 milhões, em comparação com R\$ 2.120,6 milhões em 31 de dezembro de 2020. Em relação ao total do passivo e patrimônio líquido, o passivo circulante era de 15,1% em 31 de dezembro de 2021 e 15,7% em 31 de dezembro de 2020. Este aumento de R\$ 1.063,8 milhões ou 50,2%, decorreu principalmente pela transferência da primeira parcela do pagamento da 1ª emissão de debêntures do longo prazo para o curto prazo, bem como pelo aumento na linha de provisões técnicas de curto prazo, decorrente dos saldos das adquiridas no período que passaram a fazer parte da estrutura societária da Companhia.

#### ***Passivo não circulante***

Em 31 de dezembro de 2021, o passivo não circulante era de R\$ 7.276,9 milhões, em comparação com R\$ 3.567,4 milhões em 31 de dezembro de 2020. Em relação ao total do passivo e patrimônio líquido, o passivo não circulante era de 34,6% em 31 de dezembro de 2021 e 26,4% em 31 de dezembro de 2020. Este aumento de R\$ 3.709,6 milhões ou 104,0%, decorreu principalmente dos registros das dívidas da 2ª emissão de debêntures da Hapvida Participações e Investimentos S.A. e da 1ª emissão de Certificados de Recebíveis Imobiliários (CRI) da Ultra Som S.A. na linha de Empréstimos, financiamentos e debêntures. Além disso, também contribuiu para o aumento o registro na linha de Outras contas a pagar dos passivos de aquisição referente às entidades adquiridas pela Companhia.

#### ***Patrimônio líquido***

Em 31 de dezembro de 2021, o patrimônio líquido era de R\$ 10.573,0 milhões, em comparação com R\$ 7.830,9 milhões em 31 de dezembro de 2020. Esta variação, de R\$ 2.742,0 milhões ou 35,0%, deu-se, além do próprio resultado do exercício, principalmente pelo aumento de capital decorrente da oferta pública com esforços restritos de colocação (*follow-on*) no montante de R\$ 2.025,0 milhões ocorrido em 2021, bem como pelo aumento decorrente de R\$ 501,8 milhões referente à emissão de ações ordinárias da Companhia no processo de aquisição do Grupo PROMED.

## 10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

### **COMPARAÇÃO DAS PRINCIPAIS CONTAS PATRIMONIAIS CONSOLIDADAS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 31 DE DEZEMBRO DE 2019**

#### ***Ativo circulante***

Em 31 de dezembro de 2020, o ativo circulante era de R\$ 3.502,1 milhões, em comparação com R\$ 2.217,8 milhões em 31 de dezembro de 2019. Em relação ao total do ativo, o ativo circulante era de 25,9% em 31 de dezembro de 2020 e 17,8% em 31 de dezembro de 2019. Este aumento, de R\$ 1.284,3 milhões ou 57,9%, decorreu principalmente pelo aumento do saldo de aplicações financeiras de curto prazo em função da natureza das aplicações de algumas empresas adquiridas e um reinvestimento de recursos que estavam no longo prazo em outros títulos com vencimento em curto prazo.

#### ***Ativo não circulante***

Em 31 de dezembro de 2020, o ativo não circulante era de R\$ 10.016,9 milhões, em comparação com R\$ 10.207,5 milhões em 31 de dezembro de 2019. Em relação ao total do ativo, o ativo não circulante era de 74,1% em 31 de dezembro de 2020 e 82,2% em 31 de dezembro de 2019. Esta redução de R\$ 190,6 milhões ou 1,9%, decorreu principalmente pela redução em função de um reinvestimento de recursos que estavam em longo prazo em outros títulos com vencimento em curto prazo, parcialmente compensado pelo acréscimo no saldo de tributos diferidos pelo reconhecimento em 2020 do crédito fiscal apurado sobre distribuição de juros sobre capital próprio e amortização das mais valias decorrentes das aquisições do Grupos São Francisco e Grupo América e crescimento do Imobilizado e Intangível.

#### ***Passivo circulante***

Em 31 de dezembro de 2020, o passivo circulante era de R\$ 2.120,6 milhões, em comparação com R\$ 1.745,4 milhões em 31 de dezembro de 2019. Em relação ao total do passivo e patrimônio líquido, o passivo circulante era de 15,7% em 31 de dezembro de 2020 e 14,0% em 31 de dezembro de 2019. Este aumento de R\$ 375,2 milhões ou 21,5%, decorreu principalmente pelo aumento de passivos circulantes tais como provisões técnicas, notadamente de Ressarcimento ao SUS, e outras contas a pagar.

#### ***Passivo não circulante***

Em 31 de dezembro de 2020, o passivo não circulante era de R\$ 3.567,4 milhões, em comparação com R\$ 3.417,9 milhões em 31 de dezembro de 2019. Em relação ao total do passivo e patrimônio líquido, o passivo não circulante era de 26,4% em 31 de dezembro de 2020 e 27,5% em 31 de dezembro de 2019. Este aumento de R\$ 149,5 milhões ou 4,4%, decorreu principalmente do reconhecimento de passivos de arrendamento e outras contas a pagar que comporta a parcela de longo prazo das aquisições.

#### ***Patrimônio líquido***

Em 31 de dezembro de 2020, o patrimônio líquido era de R\$ 7.830,9 milhões, em comparação com R\$ 7.261,9 milhões em 31 de dezembro de 2019. Esta variação, de R\$ 569,1 milhões ou 7,8%, deu-se principalmente pelo acúmulo de lucros no exercício de 2020 após as destinações no montante de R\$ 530,4 milhões.

### **COMPARAÇÃO DAS PRINCIPAIS CONTAS PATRIMONIAIS CONSOLIDADAS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 31 DE DEZEMBRO DE 2018**

#### ***Ativo circulante***

Em 31 de dezembro de 2019, o ativo circulante era de R\$ 2.217,7 milhões, em comparação com R\$ 1.275,9 milhões em 31 de dezembro de 2018. Em relação ao total do ativo, o ativo circulante era de 17,8% em 31 de dezembro de 2019 e 26,2% em 31 de dezembro de 2018. Este aumento de R\$ 941,8,3 milhões ou 73,8%, decorreu principalmente do incremento de aplicações financeiras de recursos oriundos de captações via ofertas públicas (ações e debêntures), bem como a adição dos ativos das empresas adquiridas no exercício.

## 10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

### Ativo não circulante

Em 31 de dezembro de 2019, o ativo não circulante era de R\$ 10.207,4 milhões, em comparação com R\$ 3.600,7 milhões em 31 de dezembro de 2018. Em relação ao total do ativo, o ativo não circulante era de 82,2% em 31 de dezembro de 2019 e 73,8% em 31 de dezembro de 2018. Este aumento de R\$ 6.606,8 milhões ou 183,5% decorreu principalmente pela alocação no ativo intangível de ágio por expectativa de rentabilidade futura e mais-valia no valor de R\$ 3.353,4 milhões e aquisição de carteira de clientes no valor de R\$ 2.229,9 milhões, ambos decorrente das aquisições de empresas no exercício de 2019.

### Passivo circulante

Em 31 de dezembro de 2019, o passivo circulante era de R\$ 1.745,4 milhões, em comparação com R\$ 987,5 milhões em 31 de dezembro de 2018. Em relação ao total do passivo e patrimônio líquido, o passivo circulante era de 14,0% em 31 de dezembro de 2019 e 20,2% em 31 de dezembro de 2018. Este aumento de saldo de R\$ 757,9 milhões ou 76,8%, decorreu principalmente (i) pelo reconhecimento de provisão de eventos a liquidar ao SUS adicional de R\$ 167,6 milhões; e (ii) pela inclusão de Provisões técnicas de operações de assistência à saúde das empresas adquiridas no valor de R\$ 388,3 milhões e demais passivos adquiridos.

### Passivo não circulante

Em 31 de dezembro de 2019, o passivo não circulante era de R\$ 3.417,9 milhões, em comparação com R\$ 283,3 milhões em 31 de dezembro de 2018. Em relação ao total do passivo e patrimônio líquido, o passivo não circulante era de 27,5% em 31 de dezembro de 2019 e 5,8% em 31 de dezembro de 2018. Este aumento, de R\$ 3.134,6 milhões ou 1.116,4%, decorreu principalmente pelo reconhecimento de arrendamentos a pagar em consonância com a adoção do IFRS 16 e a emissão de debêntures, no valor de R\$ 2.000.000,00.

### Patrimônio líquido

Em 31 de dezembro de 2019, o patrimônio líquido era de R\$ 7.261,8 milhões, em comparação com R\$ 3.605,8 milhões em 31 de dezembro de 2018. Esta variação, de R\$ 3.656,0 milhões ou 101,4%, refere-se majoritariamente ao aumento de capital no valor de R\$ 2.840,3 milhões decorrente de oferta pública subsequente e o lucro líquido do período.

## 10. Comentários dos diretores / 10.2 - Resultado operacional e financeiro

### (a) Resultados das operações da Companhia:

#### (i) Descrição de quaisquer componentes importantes da receita

Entendemos que a base de sustentação das receitas da Companhia, consequentemente de suas operações, nos exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2021, 2020 e 2019, foi originada pelo crescimento do número de beneficiários tanto em planos de saúde quanto planos odontológicos, pelo aumento de ticket médio da carteira de clientes da Companhia e pela aquisição de novos negócios. O ticket médio da carteira de clientes da Companhia é influenciado pelo reajuste de preço dos planos de atuais beneficiários, pelo aumento da tabela de venda de planos para novos beneficiários e pela mudança de faixa etária. O reajuste de preços por faixa etária é regulado pela ANS através da Instrução Normativa 63/2003.

#### (ii) Fatores que afetam materialmente os resultados operacionais.

Os fatores que afetaram materialmente os resultados operacionais da Companhia podem ser assim resumidos: aumento do número de beneficiários de planos de saúde e de planos odontológicos; ganho em eficiência operacional através da diluição de custos fixos, especialmente folha médica e custos com localização e funcionamento; e pela redução de representatividade de despesas operacionais, através da diminuição de despesas com serviços de terceiros e de localização e funcionamento.

### (b) Variações das receitas atribuíveis a modificações de preços, taxas de câmbio, inflação, alterações de volumes e introdução de novos produtos e serviços

Os diretores da Companhia entendem que as variações positivas na receita dos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2021, 2020 e 2019 deveram-se a relação de custo/benefício que a Companhia oferece ao seu cliente, através da prestação de serviços que acreditamos ser de qualidade com preços acessíveis. Essa relação de custo/benefício tem contribuído para o aumento da base de clientes da Companhia e, consequentemente, o aumento da receita da Companhia. Adicionalmente, a Companhia tem enfatizado a venda *cross selling* entre produtos de assistência médica e odontológica, trazendo soluções complementares para o cliente. Outrossim, os diretores entendem que a inserção de novos produtos, tais como planos ambulatoriais, também tem contribuído para incrementar volumes de venda na operação da Companhia. Não há variações das receitas atribuíveis a alterações da taxa de câmbio e introdução de novos produtos e serviços.

### (c) Impacto da inflação, da variação de preços dos principais insumos e produtos, do câmbio e da taxa de juros no resultado operacional e no resultado financeiro do emissor, quando relevante

A administração da Companhia entende que as variações nos custos médico-hospitalares que o mercado vivencia há alguns anos têm impactado em menor proporção a Companhia devido às suas ações para obter eficiência de custos. Entende que, para prestar um serviço de qualidade, não é necessário ter altos custos perseguindo com afinco a maior eficiência operacional possível, comprovada pela baixa sinistralidade em nossos resultados se comparados com os concorrentes.

No que tange aos riscos de câmbio e taxa de juros, a Companhia possui captações pontuais e em valores não materiais em moeda estrangeira (Dólar e Euro) com base na Lei 4.131, de 3 de setembro de 1962, sobre a qual incidem juros pré-fixados (1,81% a 4,64% a.a.), com vencimento em março 2022. Com objetivo de proteger a exposição cambial dessas operações, a Companhia contratou swaps atrelado a tais operações casados com os mesmos prazos, taxas e valores.

Em julho de 2019, a Companhia efetuou a primeira emissão de debêntures simples, quirografárias, não conversíveis em ações. O pagamento dos juros é realizado de forma semestral, com o primeiro pagamento realizado em 10 de janeiro de 2020.

Em outubro de 2021, a Companhia efetuou a segunda emissão de debêntures simples, quirografárias, não conversíveis em ações. O pagamento dos juros é realizado de forma semestral, com o primeiro pagamento realizado em 30 de abril de 2022.

Em dezembro de 2021, a Companhia efetuou a primeira emissão de CRI convergido em debêntures simples, quirografárias, não conversíveis em ações. O pagamento dos juros é realizado de forma semestral, com o primeiro pagamento realizado em 13 de junho de 2022.



**10. Comentários dos diretores / 10.2 - Resultado operacional e financeiro**

A Companhia não faz aplicações de seus recursos no exterior. Quase a totalidade de seus fornecedores são nacionais, de forma que o volume de operações realizadas pela Companhia para importar materiais e medicamentos para prestação de seus serviços é pouco substancial em termos de valores.

A queda da taxa de juros pode proporcionar uma menor receita financeira das aplicações da Companhia, mas não um efeito adverso em seus resultados.

## 10. Comentários dos diretores / 10.3 - Efeitos relevantes nas DFs

### (a) Introdução ou alienação de segmento operacional

Não houve nos exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2021, 2020 e 2019 a introdução ou alienação de qualquer segmento operacional da Companhia.

### (b) Constituição, aquisição ou alienação de participação societária

A partir do ano de 2019 o Grupo Hapvida acentuou a expansão de sua operação por meio de aquisições e associações. Desde então, os movimentos mais relevantes foram:

#### Grupo Notre Dame Intermédica:

Em janeiro de 2021, com vistas a consolidar sua posição de liderança no mercado, bem como promover sua expansão em áreas geográficas estratégicas para o crescimento futuro, a Companhia apresentou aos membros do conselho de administração da Notre Dame Intermédica Participações S.A., uma operadora de saúde brasileira com um modelo de negócios vertical listada no Novo Segmento de mercado da B3 sob o código GNDI3, proposta não vinculante para uma potencial combinação dos negócios da Companhia com os do Grupo Notre Dame Intermédica (GNDI), que resultará na consolidação de suas bases.

Em fevereiro de 2021, a Companhia, a GNDI, a Hapvida Participações e Investimentos II S.A., subsidiária da Companhia, e a PPAR Pinheiro Participações S.A. (PPAR), controladora da Companhia, celebraram um Acordo de Associação e Outras Avenças (Acordo) e o Protocolo de Justificação da Operação de Incorporação (Protocolo), por meio do qual foram estabelecidos os termos e condições para a implementação da combinação dos negócios da Companhia e da GNDI. Em 29 de março de 2021, a transação foi aprovada pelos acionistas da Companhia e da GNDI em suas respectivas assembleias gerais de acionistas, sob condição suspensiva, em razão da necessidade de aprovação da operação pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica - Cade. Tais aprovações foram obtidas em junho de 2021 e dezembro de 2021, respectivamente.

A operação foi consumada em fevereiro de 2022, tendo ocorrido a efetiva combinação dos negócios entre as duas companhias, com o encerramento da negociação das ações da GNDI na B3. Tendo em vista a combinação das atividades a companhia combinada espera capturar gradualmente no período de 2022 a 2024 sinergias operacionais estimadas em R\$ 1,38 bilhão de Ebitda adicional, em bases recorrentes a partir de 2025.

#### Hospital Viventi:

Em outubro de 2021, através de sua subsidiária integral Ultra Som Serviços Médicos S.A. (Ultra Som), a Companhia celebrou contrato de compra e venda de quotas e outras avenças para a aquisição de 100% do capital votante da empresa Viventi Hospital Asa Sul Ltda. (Viventi). A Viventi possui contrato de locação pelo período de 30 anos de um hospital localizado em área nobre da Asa Sul de Brasília (DF), região Centro-Oeste do país, e é detentora das licenças de operação do referido hospital. O hospital terá capacidade para até 114 leitos e contará com centro cirúrgico, serviço de quimioterapia e hemodinâmica, e unidade de diagnóstico. A região de saúde de Brasília possui 3 milhões de habitantes e conta com cerca de 930 mil beneficiários de planos privados de saúde. A Companhia já possui atualmente uma carteira de aproximadamente 21 mil beneficiários em planos de saúde na região, operando através de rede credenciada. A transação, portanto, não somente permitirá o atendimento hospitalar da carteira existente como sustentará o plano de crescimento orgânico do grupo Hapvida, além de prover capacidade adicional para suportar eventual crescimento através de aquisições na região Centro Oeste do país.

#### Hospital Octaviano Neves:

Em novembro de 2021, a Companhia, por meio da sua subsidiária integral Ultra Som, celebrou contrato de compra e venda de ações e outras avenças para a aquisição de pelo menos 73% podendo chegar a 100% do capital social total da sociedade Maternidade Octaviano Neves S.A. (Hospital Octaviano Neves). O Hospital Octaviano Neves oferece atendimento médico-hospitalar numa região privilegiada de Belo Horizonte (MG), com estrutura que oferece assistência médica completa, incluindo maternidade, pronto-atendimento, laboratório de análises clínicas, serviço de diagnóstico por imagem, atendimento

## 10. Comentários dos diretores / 10.3 - Efeitos relevantes nas DFs

ambulatorial para diversas especialidades e centro cirúrgico. Essa aquisição é mais um passo importante na estratégia de crescimento no estado de Minas Gerais.

### Hospital Madrecor:

Em setembro de 2021 a Companhia celebrou contrato de compra e venda para a aquisição de, pelo menos 94,34%, podendo chegar até 100% das ações da Sociedade Hospitalar de Uberlândia S.A. (Hospital Madrecor). O Hospital Madrecor oferece atendimento médico-hospitalar numa região privilegiada de Uberlândia, uma das cidades mais importantes do Triângulo Mineiro, noroeste do estado de Minas Gerais. A transação é sinérgica do ponto de vista geográfico e operacional, uma vez que a cidade de Uberlândia fica a 100km de Uberaba, cidade com operações adquiridas e recém integradas pelo grupo Hapvida. Trata-se de um passo importante na estratégia de crescimento e ganho de *market share* no estado de Minas Gerais, ampliando o potencial de crescimento verticalizado na região.

### Premium Saúde:

Em novembro de 2020 a Companhia celebrou, através de sua subsidiária integral Hapvida Assistência Médica S.A. (Hapvida Assistência), o contrato de compra e venda para a aquisição de ações representativas de 100% do capital da operadora de planos de saúde Premium Saúde S.A. (Premium Saúde). A aquisição do controle foi finalizada em 06 de agosto de 2021, com a nomeação dos administradores pela Companhia.

### Hospital Cetro:

Em junho de 2021, a Companhia, através de sua subsidiária integral Ultra Som, assinou contrato de compra e venda de quotas e outras avenças para a aquisição de 100% do capital votante do Cetro - Centro Especializado em Traumatologia Reabilitação e Ortopedia Ltda. (Hospital Cetro). O Hospital Cetro, localizado em Alagoinhas (BA), permitiu expandir o atendimento nas regiões próximas a Salvador, Lauro de Freitas, Camaçari e Feira de Santana, cidades que já possuem operações do Hapvida com cerca de 348 mil beneficiários em planos de saúde. O Hospital Cetro foi incorporado pela Ultra Som em dezembro de 2021, consumando assim sua integração ao grupo.

### Grupo Promed:

Em setembro de 2020, a Companhia, através de sua subsidiária integral Ultra Som, assinou contrato de compra e venda de quotas e outras avenças para a aquisição de 100% da participação societária do grupo Promed, por meio de sua *holding*, Vida Saúde Gestão S.A. (Vida Saúde). O grupo Promed é formado por 3 operadoras de saúde, a Promed Assistência Médica Ltda., a Promed Brasil Assistência Médica Ltda., e a Saúde – Sistema Assistencial Unificado de Empresas Ltda., além de 3 hospitais, 1 hospital-dia e 7 clínicas, alocados nas matrizes: Centro Médico Progroun Ltda., Med Clínicas Serviços Médicos Ltda., Hospital Progroun Ltda. e Hospital Vera Cruz S.A.

O Grupo Promed possui sua operação concentrada na região metropolitana de Belo Horizonte, estado de Minas Gerais, sendo o segundo maior player da região, com cerca de 11% de *market share*. Na aquisição, as 3 operadoras combinadas possuíam uma carteira total de cerca de 270 mil beneficiários de planos de saúde.

Em 30 de abril de 2021, foi aprovada a incorporação de ações de emissão da Vida Saúde pela Ultra Som e, em ato imediatamente subsequente, a incorporação de ações de emissão da Ultra Som pela Companhia, resultando na entrega de 41.640.220 ações ordinárias de emissão Companhia aos atuais acionistas da Vida Saúde e concluindo, assim, a aquisição do Grupo Promed. Em janeiro de 2022 a Vida Saúde foi incorporada pela Ultra Som, dando início ao processo de efetiva integração do grupo Promed à Hapvida.

### Grupo São José:

Em outubro de 2020, a Companhia celebrou o contrato de compra e venda de quotas e outras avenças para a aquisição de controle do Grupo São José composto pela operadora de saúde Clínica São José Saúde Ltda., pelo hospital Clínica São José Ltda. e pelo hospital Pró-Infância SJC Hospital e Pronto Socorro Pediátrico Ltda. (Grupo São José). Em dezembro de 2020 foi iniciada a transferência de controle do Grupo São José para a Companhia por meio da transferência das quotas das 07 holdings que controlam a Clínica São José Saúde Ltda e a Clínica São José Ltda, esta, sócia majoritária do Pró-Infância SJC

## 10. Comentários dos diretores / 10.3 - Efeitos relevantes nas DFs

Hospital e Pronto Socorro Pediátrico Ltda. (Hospital Pró-Infância). Em outubro de 2021 a Companhia adquiriu, por meio da Ultra Som, novas quotas do Hospital Pró-Infância, passando a ser detentora de aproximadamente 74% de seu capital social. Além disso, as duas Clínicas foram incorporadas, também pela Ultra Som, de forma que, na data deste item, se encontram integradas ao grupo Hapvida.

### Medical:

Em julho de 2020 a Companhia, por meio da Ultra Som, celebrou contrato de promessa de compra e venda de ações e outras avenças para aquisição da cooperativa, Medical Medicina Cooperativa de Limeira, sediada em Limeira, com uma carteira de cerca de 80 mil beneficiários de planos de saúde localizados majoritariamente na região de Limeira, Cordeirópolis, Iracemápolis e demais cidades do entorno. Para a conclusão da operação a cooperativa foi transformada em sociedade anônima, passando a ser denominada Medical Medicina Assistencial S.A. Com a aprovação pela ANS em outubro de 2020 e pelo Cade em abril de 2020, ocorreu o fechamento da operação com a assunção do controle da empresa por parte da Companhia em novembro de 2020. Como parte da reestruturação societária do grupo Hapvida, a empresa teve seus ativos integralmente cindidos, tendo sido baixada em outubro de 2021.

### Anápolis:

Em setembro de 2020, a Companhia celebrou o Contrato de Compra e Venda de Quotas e Outras Avenças para a aquisição da totalidade das quotas representativas do capital social da Clínica Nossa Senhora Aparecida Ltda. através de sua subsidiária Ultra Som. Após conclusão de determinadas condições contratuais suspensivas, o processo foi finalizado em outubro de 2020.

### RN Metropolitan:

Em julho de 2019, a Companhia celebrou acordo para a aquisição da RN Metropolitan Ltda. (RN Saúde). A aquisição foi concluída em janeiro de 2020, por meio da Hapvida Assistência.

### Hospital de Parauapebas:

Em novembro de 2019, o Grupo assinou o Contrato de Compra e Venda de Quotas e Outras Avenças para aquisição da totalidade das quotas representativas do capital social do HCP - Hospital das Clínicas de Parauapebas Ltda. através da subsidiária Ultra Som. Após o cumprimento de determinadas condições contratuais suspensivas, o processo foi concluído em dezembro de 2019.

### Grupo América:

Em junho de 2019, a Companhia celebrou acordos para aquisição de empresas que compunham o Grupo América. A operação foi concluída em dezembro de 2019, por meio de suas subsidiárias, Ultra Som e Hapvida Assistência. Com a conclusão da operação, a Companhia passou a deter, o controle do capital votante das empresas Hospital Jardim América Ltda., Hospital Multi Especialidades Ltda., Jardim América Saúde Ltda. e América Clínicas Ltda., AME Planos de Saúde Ltda., Promed Assistência Médica Ltda., Hospital Promed Ltda., Clínica de Oftalmologia Jardim América Ltda. e Centro de Diagnóstico e Laboratório Santa Cecília Ltda. (quando consideradas em conjunto, o Grupo América). Todas as empresas foram incorporadas por subsidiárias da Companhia até 30 de novembro de 2020.

### Grupo São Francisco:

Em maio de 2019, a Companhia por intermédio da Ultra Som, celebrou contrato de compra e venda para aquisição de 100% do capital votante GSFRP Participações S.A. (GSFRP), companhia detentora das empresas que compõem o Grupo São Francisco. Em novembro de 2019 a operação foi concluída, tendo a Companhia assumido o controle da holding, detentora das empresas: São Francisco Sistemas de Saúde Limitada, Centro Avançado Oncológico Ltda., GSF Administração de Bens Próprios Ltda., Hemac Medicina Laboratorial e Hemoterapia Ltda., Hospital São Francisco Ltda., São Francisco Atendimento Médico e Serviços Ltda., São Francisco Odontologia Ltda., São Francisco Resgate Ltda., SF Health Up Desenvolvimento e Consultoria em Tecnologia da Informação Ltda., Documenta Clínica Radiológica Ltda., o Laboratório Regional Ltda., Laboratório Regional I Ltda., Laboratório Regional II Ltda. e Odontológica Serviços de Saúde Oral Ltda. (quando consideradas

## 10. Comentários dos diretores / 10.3 - Efeitos relevantes nas DFs

em conjunto, o Grupo São Francisco). Como parte da reestruturação societária do grupo Hapvida, as empresas do Grupo São Francisco têm sido integradas por meio de movimentos de cisão e incorporação ainda em andamento.

### Hospital do Cariri:

Em agosto de 2019, a Companhia, por meio de sua subsidiária Ultra Som, adquiriu 100% das quotas do Hospital das Clínicas e Fraturas do Cariri Ltda., sociedade hospitalar sediada em Juazeiro do Norte, Estado do Ceará. O Hospital foi incorporado em 01 de dezembro de 2019.

### Maida Health:

Em abril de 2019, a Companhia, por meio de sua subsidiária Hapvida Participações em Tecnologia Ltda., celebrou contrato de associação e compra e venda de quotas para que em setembro de 2019 passasse a controlar a Maida Health Participações Societárias S.A. (Maida), com uma participação de 75% do total de ações subscritas. A Maida é uma *holding* controladora da Infoway Tecnologia e Gestão em Saúde Ltda. (Infoway), uma empresa de tecnologia que atua na prestação de serviços de sistemas de gestão em saúde, assessoria e implantação de modelos de gestão em saúde, compreendendo desde a sua concepção até a manutenção de seu funcionamento. Assim como no desenvolvimento de tecnologias inovadoras em saúde, principalmente por meio de uma plataforma tecnológica, baseada em inteligência artificial, além de outros softwares próprios, cujo propósito é trazer eficiência aos processos de gestão de planos de saúde.

### Aquisições de Carteira:

No ano de 2020, a Companhia realizou a aquisição da carteira de beneficiários do Plano de Assistência Médica e Hospitalar do Estado de Goiás S.A. – PLAMHEG (PLAMHEG) e da Samedh - Multi Saúde – Assistência Médica e Hospitalar Ltda. (SAMEDH), ambos pela sua subsidiária integral Hapvida Assistência.

### Aquisições em andamento ou sujeitas à aprovação das autoridades regulatórias:

#### HB Saúde:

Em julho de 2021, a Companhia celebrou com a diretoria do Grupo HB Saúde, uma proposta vinculante para a aquisição de até 100% do Grupo HB Saúde de São José do Rio Preto (SP). O Grupo HB Saúde está localizado majoritariamente nos municípios de São José do Rio Preto e Mirassol, em São Paulo.

A operadora do Grupo HB Saúde conta com uma carteira de cerca de 128 mil beneficiários de planos de saúde com 67% de planos coletivos e com 24,5 mil beneficiários de planos odontológicos. O preço inicial da aquisição era de R\$ 450 milhões, mas em setembro de 2021 houve uma proposta de aquisição realizada por outra operadora de saúde, tendo a proposta sido majorada para R\$ 650 milhões. Em assembleia geral de acionistas ocorrida em 23 de setembro de 2021, a nova proposta foi aceita por 59% dos acionistas do grupo HB Saúde. A operação aguarda a aprovação do Cade e da ANS.

#### Smile Saúde:

Em fevereiro de 2022, a Companhia celebrou contrato de compra e venda de quotas e outras avenças para a aquisição de 100% do capital votante do grupo Smile Saúde, formado pelas empresas: Esmale Assistência Internacional de Saúde Ltda., Hospital João Paulo II Ltda. e Mais Saúde Clínica Ltda., por meio da sua subsidiária integral Hapvida Assistência.

O grupo Smile Saúde atua por meio de uma operadora de planos de saúde com cerca de 80 mil beneficiários localizados, majoritariamente, em Maceió/AL, João Pessoa/PB, Campina Grande/PB e Brasília/DF. O grupo Smile também possui um hospital próprio sediado em João Pessoa/PB. A Hapvida já possui atualmente uma carteira de cerca de 160 mil beneficiários em planos de saúde e 3 hospitais nas principais praças de atuação do grupo Smile Saúde.

A conclusão da transação, como de praxe, está condicionada a determinadas condições precedentes, incluindo a aprovação dos órgãos reguladores.

**10. Comentários dos diretores / 10.3 - Efeitos relevantes nas DFs****(c) Eventos ou operações não usuais**

Não houve, durante os exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2021, 2020 e 2019, quaisquer eventos ou operações não usuais com relação à Companhia ou suas atividades que não tenham sido reportados na seção 10.1 (h) e que tenham causado ou se espera que venham causar efeito relevante nas demonstrações financeiras ou resultados da Companhia.

## 10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases

### (a) Mudanças significativas nas práticas contábeis

Em 2019, entrou em vigor a norma contábil internacional IFRS 16/CPC 06(R2), que introduziu um modelo único de contabilização de arrendamentos no balanço patrimonial de arrendatários. A seguir estão dispostos os principais aspectos exigidos pela nova norma:

#### (i) Pronunciamento técnico IFRS 16 / CPC 06 (R2) - Arrendamentos

A Companhia adotou, inicialmente, o CPC 06(R2)/IFRS 16 em 1.º de janeiro de 2019. O CPC 06 (R2)/IFRS 16 introduziu um modelo único de contabilização de arrendamentos no balanço patrimonial de arrendatários. Como resultado, a Companhia, como arrendatário, reconheceu os ativos de direito de uso que representam seus direitos de utilizar os ativos subjacentes e os passivos de arrendamento que representam sua obrigação de efetuar pagamentos de arrendamento. A contabilidade do arrendador permanece semelhante às políticas contábeis anteriores. Para a adoção do CPC 06 (R2)/IFRS 16, a Companhia selecionou como método de transição a abordagem retrospectiva modificada, e sem a reapresentação de períodos comparativos.

Os detalhes das mudanças nas políticas contábeis estão divulgados abaixo:

#### Definição de arrendamento

Anteriormente, a Companhia determinava, no momento de assinatura de um contrato, se este era ou continha um arrendamento sob o ICPC 03/IFRIC 4 - Aspectos Complementares das Operações de Arrendamento Mercantil. A Companhia, atualmente, avalia se um contrato é ou contém um arrendamento baseado na nova definição de arrendamento. De acordo com o CPC 06 (R2)/IFRS 16, um contrato é ou contém um arrendamento se transfere o direito de controlar o uso de um ativo identificado por um período em troca de contraprestação.

#### Políticas contábeis significativas

A Companhia reconhece um ativo de direito de uso e um passivo de arrendamento na data de início do arrendamento. O ativo de direito de uso é mensurado inicialmente pelo custo e subsequentemente pelo custo menos qualquer depreciação acumulada e perdas ao valor recuperável, e ajustado por certas remensurações do passivo de arrendamento. Quando um ativo de direito de uso atende à definição de propriedade para investimento, ele é apresentado na linha de propriedade para investimento e é inicialmente mensurado pelo custo e subsequentemente mensurado pelo valor justo, de acordo com as políticas contábeis da Companhia.

O passivo de arrendamento é mensurado inicialmente pelo valor presente dos pagamentos de arrendamento que não foram pagos na data de início, descontados usando a taxa de juros implícita no arrendamento ou, se essa taxa não puder ser determinada imediatamente, a taxa de empréstimo incremental da Companhia. Geralmente, a Companhia usa sua taxa de empréstimo incremental como taxa de desconto.

A Companhia aplicou julgamento para determinar o prazo de arrendamento de alguns contratos nos que incluem opções de renovação. A avaliação se a Companhia está razoavelmente certo de exercer essas opções tem impacto no prazo do arrendamento, o que afeta significativamente o valor dos passivos de arrendamento e dos ativos de direito de uso reconhecidos.

### (b) Efeitos significativos das alterações em práticas contábeis

Os impactos das mudanças das práticas mencionadas no item 10.4 (a) estão descritos abaixo:

#### (i) Pronunciamento técnico IFRS 16 / CPC 06 (R2) - Arrendamentos

A Companhia aplicou inicialmente o IFRS 16 a partir de 1º de janeiro de 2019. A adoção inicial utilizou a abordagem retrospectiva modificada, na qual o efeito cumulativo da aplicação inicial é reconhecido no saldo de abertura dos lucros acumulados em 1.º de janeiro de 2019. Consequentemente, as informações comparativas apresentadas para 2018 não estão reapresentadas - ou seja, são apresentadas, conforme reportado anteriormente, de acordo com o IAS 17 ou CPC 06 e

## 10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases

interpretações relacionadas. Os detalhes das mudanças nas políticas contábeis estão divulgados abaixo. Além disso, os requerimentos de divulgação no IFRS 16 ou CPC 06 (R2) em geral não foram aplicados a informações comparativas.

- *Definição de arrendamento*

Anteriormente, a Companhia determinava, no início do contrato, se este era ou continha um arrendamento sob o IFRIC 4 - Aspectos Complementares das Operações de Arrendamento Mercantil. O Grupo agora avalia se um contrato é ou contém um arrendamento com base na definição de arrendamento, descrita na nota explicativa 10 das demonstrações financeiras relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019.

Na transição para o IFRS 16, a Companhia escolheu aplicar o expediente prático com relação à definição de arrendamento, que avalia quais transações são arrendamentos. O Grupo aplicou o IFRS 16 apenas a contratos previamente identificados como arrendamentos. Os contratos que não foram identificados como arrendamentos de acordo com o IAS 17 e IFRIC 4 não foram reavaliados quanto à existência de um arrendamento de acordo com o IFRS 16. Portanto, a definição de um arrendamento conforme IFRS 16 foi aplicada apenas a contratos firmados ou alterados em ou após 1.º de janeiro 2019.

- *Como arrendatário*

Como arrendatário, controladas da Companhia arrendam diversos ativos, incluindo imóveis, equipamentos hospitalares e equipamentos de TI. A Companhia classificava anteriormente os arrendamentos como operacionais ou financeiros, com base em sua avaliação sobre se o arrendamento transferia significativamente todos os riscos e benefícios inerentes à propriedade do ativo subjacente à Companhia. De acordo com o IFRS 16, a Companhia reconhece ativos de direito de uso e passivos de arrendamento para a maioria desses arrendamentos - ou seja, esses arrendamentos estão no balanço patrimonial.

No início ou na modificação de um contrato que contém um componente de arrendamento, a Companhia aloca a contraprestação no contrato a cada componente de arrendamento com base em seu preço individual. No entanto, para arrendamentos imobiliários, a Companhia optou por não separar os componentes que não são de arrendamento e contabilizar o arrendamento e os componentes de não arrendamento associados, como um único componente de arrendamento.

- *Impacto nas demonstrações financeiras*

Na transição para o IFRS 16 a Companhia reconheceu ativos de direito de uso adicionais e passivos adicionais de arrendamento. O impacto na transição está resumido abaixo:



**10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases****Adoção inicial****Consolidado****1.º de Janeiro****Em milhares de Reais****de 2019**

|  |         |
|--|---------|
| Novos ativos de direito de uso apresentados no ativo imobilizado | 806.425 |
| Passivo de arrendamento – Circulante                             | 28.744  |
| Passivo de arrendamento – Não circulante                         | 777.681 |
| Saldo nas demonstrações consolidadas em:                         |         |

**Balanço Patrimonial****31 de dezembro****Em milhares de Reais****de 2019****Ativo não circulante**

|                  |         |
|------------------|---------|
| Imposto diferido | 8.872   |
| Imobilizado      | 932.716 |

**Passivo circulante**

|                      |        |
|----------------------|--------|
| Arrendamento a pagar | 36.866 |
|----------------------|--------|

**Passivo não circulante**

|                      |         |
|----------------------|---------|
| Arrendamento a pagar | 921.945 |
|----------------------|---------|

**Patrimônio Líquido**

|                      |          |
|----------------------|----------|
| Efeitos no resultado | (13.494) |
|----------------------|----------|

**10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases****Demonstração do Resultado do Exercício****Em milhares de Reais****31 de dezembro de 2019**

|  |                 |
|--|-----------------|
| Depreciação e amortização                        | (56.488)        |
| Reversão de custos e despesas com aluguéis       | 108.214         |
| Despesas financeiras                             | (74.092)        |
| Imposto de renda e contribuição social diferidos | <u>8.872</u>    |
| Total  | <u>(13.494)</u> |

Em 31 de dezembro de 2019, os direitos de uso somavam R\$ 932.716 e os passivos de arrendamento são R\$ 958.811. Ainda em relação a esses arrendamentos, de acordo com o IFRS 16, a Companhia reconheceu despesas de depreciação e juros, ao invés de despesas de arrendamento operacional.

A Companhia, entende que o maior impacto produzido por esta norma está relacionado ao reconhecimento no balanço dos contratos de arrendamento de imóveis locados de terceiros e com partes relacionadas, contratos de prestação de serviços que podem ter como objeto ativos incluídos na norma, com prazos de vigência superiores a 12 meses.

**(c) Novos pronunciamentos emitidos, mas não vigentes*****IFRS 17 - Contratos de seguros***

A IFRS 17 estabelece os princípios para o reconhecimento, mensuração, apresentação e divulgação de contratos de seguro dentro do escopo da Norma. O objetivo do IFRS 17 é assegurar que uma entidade forneça informações relevantes que representem fielmente esses contratos. Essas informações fornecem uma base para os usuários de demonstrações contábeis avaliarem o efeito que os contratos de seguros têm sobre a posição financeira, o desempenho financeiro e os fluxos de caixa da Companhia. A IFRS 17 entra em vigor para exercícios anuais com início em ou após 1º de janeiro de 2023.

***Contratos onerosos – custos para cumprir um contrato (alterações ao CPC 25/IAS 37)***

As alterações especificam quais os custos que uma entidade inclui ao determinar o custo de cumprimento de um contrato com o objetivo de avaliar se o contrato é oneroso. As alterações aplicam-se a períodos anuais com início em ou após 1º de janeiro de 2022 para contratos existentes na data em que as alterações forem aplicadas pela primeira vez. Na data da aplicação inicial, o efeito cumulativo da aplicação das alterações é reconhecido como um ajuste do saldo de abertura em lucros acumulados ou outros componentes do patrimônio líquido, conforme apropriado. Os comparativos não são reapresentados. O Grupo não possui contratos onerosos, desta forma, não há expectativa de quaisquer impactos na adoção inicial.

***Reforma da taxa de juros de referência - Fase 2 (alterações ao CPC48/IFRS 9, CPC 38/IAS 39, CPC 40/IFRS 7, CPC 11/IFRS 4 e CPC 06/IFRS 16)***

As alterações tratam de questões que podem afetar as demonstrações financeiras como resultado da reforma da taxa de juros de referência, incluindo os efeitos de mudanças nos fluxos de caixa contratuais ou relações de hedge decorrentes da substituição da taxa de juros de referência por uma taxa de referência alternativa. As alterações fornecem expediente prático

## 10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases

para certos requisitos do CPC 48/IFRS 9, CPC 38/IAS 39, CPC 40/IFRS 7, CPC 11/IFRS 4 e CPC 06/IFRS 16 relacionados a: i) mudanças na base de determinação dos fluxos de caixa contratuais de ativos financeiros, e ii) contabilidade de hedge.

- *Mudança na base para determinação dos fluxos de caixa*

As alterações exigem que uma entidade contabilize a alteração na base de determinação dos fluxos de caixa contratuais de um ativo financeiro ou passivo financeiro que é exigida pela reforma da taxa de juros de referência atualizando a taxa de juros efetiva do ativo financeiro ou passivo financeiro.

- *Divulgação*

As alterações exigem que a Companhia divulgue informações adicionais sobre a exposição da entidade a riscos decorrentes da reforma da taxa de juros de referência e atividades de gestão de risco relacionadas.

- *Transição*

O Grupo aplicou as alterações a partir de 1 de janeiro de 2021. A aplicação não teve impacto nos montantes reportados para 2021 ou períodos anteriores.

### **Outras normas**

Não se espera que as seguintes normas novas e alteradas tenham um impacto significativo nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas:

- Imobilizado: Receitas antes do uso pretendido (alterações ao CPC 27/IAS 16);
- Referência à Estrutura Conceitual (Alterações ao CPC 15/IFRS 3);
- Classificação do Passivo em Circulante ou Não Circulante (Alterações ao CPC 26/IAS 1).
- Divulgação de Políticas Contábeis (Alterações ao CPC 26/IAS 1 e IFRS Demonstração Prática 2);
- Definição de estimativa contábil (Alterações ao CPC 23/IAS 8); e
- Imposto diferido relacionado a ativos e passivos decorrentes de uma única transação (Alterações ao CPC 32/IAS 12).

### **(d) Ressalvas e ênfases presentes no parecer do auditor**

Os relatórios dos auditores independentes sobre as demonstrações contábeis da Companhia nos últimos três exercícios sociais foram emitidos sem ressalvas e ênfases.

## 10. Comentários dos diretores / 10.5 - Políticas contábeis críticas

A diretoria da Companhia informa que as demonstrações financeiras individuais e consolidadas são elaboradas e apresentadas de acordo com as Normas e Padrões Internacionais de Contabilidade (IFRS) emitidas pelo *International Accounting Standards Board* (IASB) e de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil (BR GAAP).

A administração é requerida a adotar premissas para fazer julgamentos e calcular estimativas que podem afetar o reconhecimento de ativos, passivos, receitas e despesas. Por se tratar de estimativas, a posição contábil observada na efetiva ocorrência dos eventos pode resultar em valores diferentes dos que foram anteriormente previstos.

A administração revisa de forma contínua as premissas utilizadas, reconhece prospectivamente eventuais impactos de alguma reavaliação, a partir do exercício em que a revisão ocorrer e entende que os julgamentos realizados refletem de forma apropriada a situação financeira da Companhia apresentada nas demonstrações financeiras individual e consolidadas.

Seguem elencadas a seguir as políticas contábeis das transações mais relevantes que envolvem o exercício de julgamentos da administração:

### i. Provisões técnicas de operações de assistência à saúde.

A Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA) é calculada atuarialmente a partir da estimativa dos sinistros já ocorridos e ainda não avisados, com base em triângulos de *run-off* mensais, que consideram o desenvolvimento histórico dos sinistros avisados nos últimos 12 meses, dos futuros pagamentos de eventos relacionados com ocorrências anteriores à data-base de cálculo, para estabelecer uma projeção futura por período de ocorrência.

A provisão de eventos a liquidar é constituída com base nos avisos de sinistros recebidos até a data do balanço, incluindo os sinistros judiciais e custos relacionados atualizados monetariamente.

A provisão de eventos a liquidar para o Sistema Único de Saúde (SUS) é calculada a partir das notificações enviadas pelo SUS, representando a restituição das despesas em eventual atendimento de seus beneficiários que já foram efetivamente cobradas e uma estimativa de futuras notificações de cobranças que estão em processo de análise, calculadas conforme decisão judicial obtida pela Companhia para adoção de metodologia própria.

A Provisão para Prêmios ou Contraprestações Não Ganhas (PPCNG) é calculada pro rata dia, com base nos prêmios dos planos de saúde e odontológicos, representando o valor cobrado pela operadora proporcional aos dias ainda não transcorridos dentro do próprio mês em que a vigência de cobertura do risco foi iniciada em benefício do cliente.

### ii. Provisão para riscos fiscais, cíveis e trabalhistas

São constituídos levando-se em conta: a opinião dos assessores jurídicos, a natureza das ações, similaridade com processos anteriores da mesma complexidade e o posicionamento dos tribunais, sempre que a perda for avaliada como provável, o que ocasionaria uma provável saída de recursos para a liquidação das obrigações e quando os montantes envolvidos forem mensuráveis com suficiente segurança. Os passivos contingentes classificados como de perdas possíveis não são reconhecidos contabilmente, porém são divulgados em notas explicativas, quando relevantes, os classificados como remotos não são reconhecidos nem divulgados.

### iii. Combinação de negócios

Combinações de negócio são registradas utilizando o método de aquisição quando o controle é transferido para a Companhia. A contraprestação transferida é mensurada ao valor justo, assim como os ativos líquidos identificáveis adquiridos. Qualquer ágio que surja na transação é testado anualmente para avaliação de perda por redução ao valor recuperável. Ganhos em uma compra vantajosa são reconhecidos imediatamente no resultado. Os custos da transação são registrados no resultado conforme incorridos, exceto os custos relacionados à emissão de instrumentos de dívida ou patrimônio.

A contraprestação transferida não inclui montantes referentes ao pagamento de relações preexistentes. Esses montantes são reconhecidos no resultado do exercício.

**10. Comentários dos diretores / 10.5 - Políticas contábeis críticas**

Qualquer contraprestação contingente a pagar é mensurada pelo seu valor justo na data de aquisição. Se o pagamento for classificado como instrumento patrimonial, então ele não é remensurado e a liquidação é registrada no patrimônio líquido. As demais contraprestações contingentes são remensuradas ao valor justo em cada data de relatório e as alterações subsequentes ao valor justo são reconhecidas no resultado do exercício.

**10. Comentários dos diretores / 10.6 - Itens relevantes não evidenciados nas DFs****(a) Os ativos e passivos detidos pelo emissor, direta ou indiretamente, que não aparecem no seu balanço patrimonial (*off-balance sheet items*), tais como:**

Não há arrendamentos, ativos e passivos, sobre os quais a Companhia mantenha riscos e responsabilidades não evidenciados nas demonstrações financeiras da Companhia referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2021.

**(i) Carteiras de recebíveis baixadas sobre as quais a entidade mantenha riscos e responsabilidades, indicando respectivos passivos**

Não há carteiras de recebíveis baixadas sobre as quais a Companhia mantenha riscos e responsabilidades não evidenciados nas demonstrações financeiras da Companhia referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2021.

**(ii) Contratos de futura compra e venda de produtos ou serviços**

Não há contratos de futura compra e venda de produtos ou serviços que não estejam divulgados nas demonstrações financeiras da Companhia referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2021.

**(iii) Contratos de construção não terminada**

Não há contratos de construção não terminada não evidenciados nas demonstrações financeiras da Companhia referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2021, além de serviços contratados para obras já em andamento, cujas movimentações financeiras estão apropriadamente refletidas no balanço patrimonial, conforme o avanço físico da obra.

**(iv) Contratos de recebimentos futuros de financiamentos**

Não há contratos de recebimentos futuros de financiamentos não evidenciados nas demonstrações financeiras da Companhia referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2021.

**(b) Outros itens não evidenciados nas demonstrações financeiras**

Não há outros itens não evidenciados nas demonstrações financeiras da Companhia referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2021.

**10. Comentários dos diretores / 10.7 - Coment. s/itens não evidenciados****(a) Como tais itens alteram ou poderão vir alterar as receitas, as despesas, o resultado operacional, as despesas financeiras ou outros itens das demonstrações financeiras do emissor**

Não aplicável, tendo em vista que não há itens não evidenciados nas demonstrações financeiras da Companhia relativas ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2021.

**(b) Natureza e o propósito da operação**

Não aplicável, tendo em vista que não há itens não evidenciados nas demonstrações financeiras da Companhia relativas ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2021.

**(c) Natureza e montante das obrigações assumidas e dos direitos gerados em favor do emissor em decorrência da operação**

Não aplicável, tendo em vista que não há itens não evidenciados nas demonstrações financeiras da Companhia relativas ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2021.

## 10. Comentários dos diretores / 10.8 - Plano de Negócios

### (a) Investimentos, incluindo:

Os recursos provenientes das ofertas públicas subsequente de ações de emissão da Companhia realizadas entre 2019 e em 2021, bem como operações de dívida e securitização, foram destinados para o fortalecimento de sua estrutura atual e de companhias recém adquiridas e em processo de aquisição, financiamento de potenciais aquisições futuras que possam contribuir para a execução da estratégia da Companhia de expansão para novos mercados, sendo que quaisquer recursos líquidos remanescentes serão utilizados para fortalecimento do fluxo de caixa na gestão ordinária de seus negócios.

### (i) Descrição quantitativa e qualitativa dos investimentos em andamento dos investimentos previstos

**a. Manutenção e expansão das instalações existentes:** serão mantidos os investimentos na melhoria contínua da estrutura de unidades que já estão em operação, contemplando ampliação e/ou modernização das instalações físicas dos hospitais, unidades de diagnóstico por imagem, laboratórios, pronto atendimentos e clínicas, gerando expansão da capacidade de atendimento dos clientes mediante abertura de novos leitos, consultórios e postos de coleta e, consequentemente, resultando na aquisição de máquinas e equipamentos hospitalares para uso nos novos espaços inaugurados.

**b. Ampliação da infraestrutura própria de atendimento:** a Companhia prevê a abertura de novos hospitais como forma de aumentar a verticalização dos atendimentos, principalmente nas regiões em que a Companhia recentemente realizou aquisições.

**c. Aquisições de novos negócios e empresas:** a Companhia acredita que ainda existem oportunidades de aquisições estratégicas de carteiras de clientes, empresas do mesmo setor de atuação e/ou infraestrutura de atendimento para expandir ainda mais a rede própria nas diversas regiões geográficas do Brasil

### (ii) Fontes de financiamento dos investimentos

A principal fonte de financiamento da Companhia, além das retenções de lucro conforme a proposta de orçamento de capital, provém da sua geração de caixa operacional e transações no mercado de capitais.

### (iii) Desinvestimentos relevantes em andamento e desinvestimentos previstos

Nesta data, a Companhia não possui desinvestimentos em andamento ou previsto.

### (b) Desde que já divulgada, indicar a aquisição de plantas, equipamentos, patentes ou outros ativos que devam influenciar materialmente a capacidade produtiva do emissor

Nesta data, a Companhia não possui desinvestimentos em andamento ou previstos.

### (c) Novos produtos e serviços

Não aplicável.

### (i) Descrição das pesquisas em andamento já divulgadas

Não aplicável.

### (ii) Montantes totais gastos pelo emissor em pesquisas para desenvolvimentos de novos produtos ou serviços

Não aplicável.

### (iii) Projetos em desenvolvimento já divulgados



## 10. Comentários dos diretores / 10.8 - Plano de Negócios

Não aplicável.

### **(iv) Montantes totais gastos pelo emissor no desenvolvimento de novos produtos ou serviços**

Não aplicável.

## 10. Comentários dos diretores / 10.9 - Outros fatores com influência relevante

### Investimentos de marketing

De janeiro de 2019 a dezembro de 2021, a Companhia investiu aproximadamente R\$ 158,9 milhões em publicidade, propaganda e patrocínio de eventos, dividindo tais recursos em campanhas institucionais em TV aberta, rádios, jornais impressos, mídia exterior e na internet. Adicionalmente, a Companhia aloca recursos em campanhas de praças específicas que visam aumentar suas vendas e/ou informar aos seus beneficiários o aumento da disponibilidade de serviços através da ampliação da rede própria. Para maiores informações sobre tais investimentos, veja o item 16.2 do formulário de referência da Companhia.

Estes recursos também são disponibilizados para projetos-em apoio a prática de esporte para incentivar uma maior qualidade de vida. A Companhia patrocina o time de futebol Corinthians em São Paulo, os times de futebol Atlético Mineiro, Cruzeiro e América em Belo Horizonte – MG. E, também, apoiamos o time de vôlei masculino em Ribeirão Preto, São Paulo. Além disso, em parceria com a Prefeitura de Fortaleza, a Companhia apoia o sistema de carros elétricos compartilhados, contribuindo para gerar alternativas de transporte para a população local.

Em 2021 foi lançado o programa Hapvida Clube de Vantagens. Um novo serviço que proporciona benefícios, com condições especiais para todos os clientes do Sistema Hapvida. São descontos em vários estabelecimentos do país para você aproveitar os benefícios em saúde, viagens, beleza, alimentação, educação, entretenimento e muito mais.