

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	14
5.5 - Alterações significativas	19
5.6 - Outras inf. relev. - Gerenciamento de riscos e controles internos	20

10. Comentários dos diretores

10.1 - Condições financeiras/patrimoniais	21
10.2 - Resultado operacional e financeiro	38
10.3 - Efeitos relevantes nas DFs	39
10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases	42
10.5 - Políticas contábeis críticas	47
10.6 - Itens relevantes não evidenciados nas DFs	49
10.7 - Coment. s/itens não evidenciados	50
10.8 - Plano de Negócios	51
10.9 - Outros fatores com influência relevante	53

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 nova versão da Política Corporativa de Gestão de Riscos ("Política de Riscos"), que é aplicável à Companhia e às suas controladas, em substituição a versão anterior datada de janeiro de 2017 e aprovada pelo Conselho de Administração em maio de 2019. 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.



(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 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 Hapvida e complexidade dos produtos e serviços oferecidos;
- Contar com uma metodologia reconhecida pelo Hapvida e pelo mercado, para atender também as 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:

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

A partir da avaliação realizada pela Gerência de Gestão de Riscos e Controles Internos, com base em metodologias de mensuração qualitativa e quantitativa, os riscos são classificados em Crédito, Subscrição, Mercado, Legal, Assistencial, Cibernético, Imagem e Operacional. Com base na Metodologia de Gestão de Riscos, a Companhia avalia seus riscos em quatro níveis. As avaliações e as respostas de todos os riscos são apresentadas pela Diretoria de Governança, Riscos e Segurança da Informação, com supervisão do Comitê de Auditoria, 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.

Os riscos aos quais a Companhia busca proteção estão classificados nas seguintes categorias:

- **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 Hapvida, esse risco se reflete na probabilidade de não recebimento dos pagamentos, quer sejam de pessoas físicas ou jurídicas, associados aos planos de saúde contratados, bem como no risco associado às suas aplicações financeiras;
- **Risco de Subscrição:** risco oriundo de uma situação econômica adversa que contraria tanto as expectativas da sociedade 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 Operadora de Planos de Saúde, em um período futuro, ser maior que o montante de contraprestações a ser recebido;
- **Risco de Mercado:** definido como uma medida de incerteza relacionada aos retornos esperados dos ativos e passivos da empresa, 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 Hapvida e que podem impactar a saúde dos pacientes;
- **Risco Cibernético:** os riscos cibernéticos se referem aos 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. Quando materializado, o risco de imagem pode causar perdas de receitas, aumento de custos operacionais, impactos no capital e diminuição de valor entre os acionistas, entre outras consequências. Da mesma forma, a ocorrência de qualquer evento de risco, mesmo que de outra natureza, pode resultar em danos à imagem do Hapvida;
- **Risco Operacional:** o risco operacional compreende os demais riscos enfrentados pela Companhia e unidades assistenciais, 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 ou então, pela perda dos valores éticos e corporativos que unem os diferentes elementos.

(ii) os instrumentos utilizados para proteção

O ciclo de gestão de riscos da Companhia se divide nas seguintes etapas:

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

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

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

- **Avaliação:** 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 consequentemente, 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.

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 as fontes de risco 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 deve ser realizado em bases regulares através de reuniões periódicas e por meio de indicadores chaves de risco – KRI's, 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.

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 Internos. A Diretoria Executiva e o Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance* acompanham o resultado do follow-up e realizam questionamentos à Gerência de Gestão de Riscos e Controles Internos, quando necessário.

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

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

Por sua vez, a Gerência de Gestão de Riscos e Controles Internos 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. Após a consolidação dos status, a Gerência de Gestão de Riscos e Controles Internos deve encaminhar trimestralmente as informações ao Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance*.

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, controles internos 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 Interna, Riscos e *Compliance*.

Já o **Comitê de Auditoria, Riscos 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, 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;
- Aprovar e monitorar os níveis de tolerância a riscos a serem observados pela empresa, balanceando as oportunidades associadas às ameaças; 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;

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

- 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 de defesa e são responsáveis pela gestão contínua dos riscos e exploração de oportunidades propagando uma cultura de desenvolvimento dos processos, sistemas e controles 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;
- 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 Internos, 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 Internos 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 Internos.

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

- Propor e implementar as diretrizes para a Gestão de Riscos Corporativos, considerando as suas políticas de Gestão de Riscos, metodologias, processos e procedimentos e as diretrizes fornecidas pelo Comitê de Auditoria Interna, Riscos 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 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, 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 as demandas do Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance* gerando informações relevantes e operacionalizando as atividades de gestão de riscos; e

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

- Elaborar, atualizar e reportar os resultados dos trabalhos da Gerência de Gestão de Riscos e Controles Internos nas reuniões do Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance* e, conforme necessidade ou solicitação, nas demais instâncias de governança da Companhia.

A responsabilidade da **Auditoria Interna**, enquanto 3ª linha de defesa, consiste em 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 suprir as eventuais deficiências detectadas ou possíveis melhorias identificadas no âmbito das auditorias efetuadas. À Auditoria Interna compete:

- Avaliar a efetividade do Gerenciamento dos Riscos Corporativos de forma a contribuir na realização dos objetivos da Hapvida, atuando de forma autônoma e independente, em todos os níveis.
- Conduzir, com periodicidade mínima anual, testes de avaliação e controle nas práticas de Gestão de Riscos Corporativos, identificando desvios e propondo melhorias visando resguardar os interesses dos segurados, do Hapvida, dos Acionistas e demais stakeholders.
- Solicitar a concessão ou revogação de acesso à informação ou sistemas de informação de acordo com os procedimentos adotados pelo Hapvida.

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 e *Compliance* como parte de seu papel de supervisão.

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

A Presidência Executiva, Diretoria de Auditoria Interna, Comitê de Auditoria, Riscos 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 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 da 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 e *Compliance* e pela Vice-Presidência. A Companhia acredita, ainda, que sua estrutura operacional e de controles internos é adequada para conferir razoável segurança em 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 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 a qual 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 ("Normativa Administrativa 055.002-000 - Diretrizes para Investimentos em Instrumentos Financeiros"). Esse direcionamento foi aprovado pela Diretoria Estatutária da Companhia em 07 de maio de 2017. A Normativa de Investimentos, atualizada em dezembro de 2020, conta com 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 possui as seguintes premissas: (i) investir a integralidade dos investimentos no segmento de renda fixa e de baixo risco; (ii) investir em ativos de liquidez imediata, de no máximo 90 dias; (iii) investir em instrumentos financeiros com desempenho bruto mínimo esperado de 99,5% do CDI; (iv) investir em aplicações em instituições de primeira linha com limite individual de 35%, e até 10% em instituições de segunda linha, com limite individual de 5%; (v) a manutenção dos investimentos até o vencimento, salvo deliberações da Diretoria Executiva; (vi) Atendimento integral as normativas da ANS; e (vii) veto ao resgate antes do período de carência do IOF, salvo quando necessário para suportar investimentos definidos como estratégicos.

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

Por meio da Normativa de Investimento, a Companhia busca se proteger de riscos relacionados à flutuação da taxa de juros e da constituição de reserva para o ativo garantidor.

(ii) estratégia de proteção patrimonial (hedge)

Subsidiárias da Companhia, realizaram contratos de empréstimos na modalidade "4.131" (referência a aplicação da lei 4.131, de setembro de 1962), para arcar com despesas estrangeiras em dólar, sobre as quais incidem juros pré-fixados totalizando um valor de R\$ 50 milhões. Em contrapartida, se protegeram da exposição cambial por meio de contratos de swap com as mesmas contrapartes financeiras da operação 4.131, no Brasil, cujo ajuste é CDI + spread.

A Companhia não utiliza instrumentos para proteção patrimonial (hedge).

(iv) parâmetros utilizados para o gerenciamento desses riscos

- Taxa de juros

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.

- Constituição de reserva para os ativos garantidores

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

Sobre a questão das provisões técnicas para ativos garantidores, a apuração das provisões técnicas é realizada mensalmente pela Diretoria de Precificação e atualização da mensuração dos ativos garantidores são realizadas trimestralmente pela Diretoria de Controladoria de acordo com os critérios previstos no art. 2º da 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 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 superintendente 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 aplicações atenderão as premissas, 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 Livre em virtude das particularidades inerentes de cada processo.

a. Ativos Garantidores

No intervalo de três dias úteis anteriores a 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 superintendência 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 Finanças e Investimentos
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, Compromissas 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 Finanças e Investimentos
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

Nos casos de vencimentos 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 instrumento financeiro selecionado, emitindo e registrando a nota de aplicação.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado**2) Procedimentos de resgate e movimentação**

Os procedimentos de resgates e movimentações atenderão as premissas, 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 Livre 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

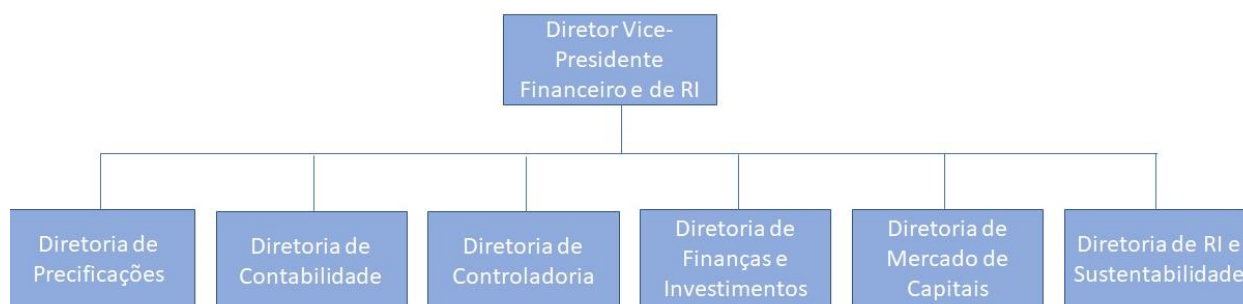
Os resgates e movimentações dos ativos livres serão realizados apenas nos vencimentos dos instrumentos financeiros ou em casos eventuais de solicitação da Diretoria Executiva para realização de investimentos orgânicos, aquisições, recomposição de caixa ou distribuição de dividendos aprovados nos devidos 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 possui dois contratos de *swaps* devidamente casados em prazos, taxas de juros e valores atrelados à duas operações de dívidas em dólar. Consequentemente, a exposição da Companhia fica convertida para a ponta passiva do *swap*, ou seja, a Companhia fica exposta apenas ao *CDI + spread*.

(vi) estrutura organizacional de controle de gerenciamento de riscos

Eventuais riscos de mercado são acompanhados diariamente pela Superintendência Financeira da Companhia. Acompanhamos diariamente notícias de mercado que porventura venham impactar bolsa de valores, decisões de políticas fiscais e política monetária do Governo Federal. A estrutura organizacional da Superintendência Financeira é composta conforme abaixo:



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. Buscamos alternativas de investimento de renda fixa de baixo risco com as instituições financeiras nas quais temos relacionamento visando 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 e de Relações com

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

Investidores 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 enviá-las a 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 e de RI 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 da 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.

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 e controles internos, rotinas de testes de auditoria interna e monitoramento dos planos de ação corretiva. 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 Diretoria de Auditoria Interna e a Diretoria de Governança, Riscos e Segurança da Informação submetem à Presidência Executiva, à Diretoria Executiva, ao Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance* e ao Conselho de Administração um plano de auditoria interna, um plano 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 Diretor 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 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 são responsáveis por realizar treinamentos sempre que julgarem necessários para discutirem suas atividades na Companhia.

O resultado dos trabalhos da Diretoria de Auditoria Interna e da Gerência de Gestão de Riscos e Controles Internos originam 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 realizou relevantes investimentos em segurança da informação no segundo semestre de 2020 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 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 nas demonstrações financeiras.

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 e *Compliance*, que se reporta diretamente ao Conselho de Administração. A Companhia tem, ainda, em sua estrutura: (i) Gerência de Gestão de Riscos e Controles Internos; (ii) Área de Auditoria Interna; (iii) Área de *Compliance* e (iv) Diretoria de Governança, Riscos e Segurança da Informação, além de Auditoria Externa, que ajudam a consolidar 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 Internos 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 e *Compliance*.

O Comitê de Auditoria, Riscos 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 Internos.

O plano anual de auditoria é aprovado pelo Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance* e Conselho de Administração da Companhia. O orçamento do Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance* é aprovado pelo Conselho de Administração, enquanto o orçamento da Diretoria de Auditoria é aprovado pela Presidência Executiva da Companhia. Os resultados dos trabalhos são apresentados periodicamente à alta administração da Companhia, ao Comitê de Auditoria, Riscos 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 2020, 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 2020 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:

Reconhecimento da PEONA SUS (deficiência significativa)

Situação observada

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

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 da Companhia efetuou o cálculo da referida provisão, utilizando-se de metodologia atuarial própria.

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

Recomendamos que a Companhia reconheça o valor integral da PEONA, relativo aos eventos/sinistros avisados, relacionados aos atendimentos do 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 a norma que a estabeleceu, sem prejuízos ou distorções materiais às demonstrações financeiras e tampouco aos níveis de solvência requeridos pelos dispositivos de regulação, aos quais exige o integral cumprimento. Do ponto de vista em relação às normas do IFRS, entendemos que não há impactos materiais sobre as demonstrações financeiras.

Prazo definido pela Administração para cumprimento das ações propostas:

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

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

Conforme mencionado no item 5.3.d acima, tão logo a Companhia tenha acesso à versão final da carta preparada pelos auditores independentes referente ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020, divulgará seus comentários sobre as eventuais deficiências apontadas.

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 2019.

De acordo com a avaliação da administração, apoiada nas normas contábeis vigentes aplicáveis às empresas do setor, a administração está realizando o reconhecimento contábil da referida provisão em conformidade com a norma que a estabeleceu, sem prejuízos ou distorções materiais às demonstrações financeiras e tampouco aos níveis de solvência requeridos pelos dispositivos de regulação, aos quais existe o integral cumprimento.

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:** O Código de Ética da Companhia, aprovado pela Presidência Executiva em 01 de agosto de 2014, com atualização aprovada pelo Conselho de Administração em 09 de fevereiro de 2018, 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 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. O Código de Ética está sendo revisado pela Companhia, que espera publicar uma nova versão em 2021, aprimorando os procedimentos para apuração de denúncias, dentre outros temas.
- **Política Anticorrupção:** A Política Anticorrupção, aprovada pelo Superintendente de Assuntos Estratégicos, pelo Vice-Presidente Comercial e pelo Presidente Executivo em 01 de fevereiro de 2017, 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. Dentre outros assuntos, a Política Anticorrupção 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.
- **Política para Transações com Partes Relacionadas e Demais Situações Envolvendo Conflito de Interesses:** A Política para Transações com Partes Relacionadas e Demais Situações Envolvendo Conflito de Interesse, aprovada pelo Conselho de Administração da Companhia em 09 de fevereiro de 2018, e atualizada em 28 de abril de 2020, visa assegurar que todas as decisões, especialmente aquelas relacionadas às transações com partes relacionadas e outras situações com potencial conflito de interesses envolvendo a Companhia, sejam tomadas tendo em vista os interesses da Companhia e de seus acionistas e, ainda, sejam conduzidas dentro de condições de mercado, prezando pelas melhores práticas de governança corporativa, revestidas da devida transparência. Esta Política aplica-se à Companhia e às suas controladas, devendo ser observada: **(i)** pelos acionistas da Companhia e de suas controladas; e **(ii)** por todos os administradores e suplentes da Companhia e de suas controladas, bem como seus respectivos cônjuges ou companheiros (as), filhos, filhos de seus cônjuges, de companheiros (as), e seus dependentes ou os de respectivos cônjuges, de companheiros (as).
- **Política de Segurança da Informação:** A Política de Segurança da Informação, aprovada pelo Superintendente de TI em 14 de julho de 2010, revisada e aprovada pelo Conselho de Administração no segundo semestre de 2019, novamente revisada e aprovada pelo Conselho de Administração 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 Hapvida. O objetivo da política é estabelecer diretrizes e normas de Segurança da Informação que permitam aos colaboradores do Hapvida adotar padrões de comportamento seguro, adequado às metas e necessidades do Hapvida, além de:
 - orientar quanto à adoção de controles e processos para atendimento dos requisitos para Segurança da Informação,

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

- 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.
- **Política de Gerenciamento de Riscos:** Em 29 de janeiro de 2021, o Conselho de Administração aprovou a Política de Gerenciamento 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 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), 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.
 - **Condução de Treinamentos:** A Companhia realiza treinamentos sobre o Código de Ética e Canal de Denúncias aos 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 Canal de Denúncias não foram realizados em função da pandemia do COVID-19. Foram mantidos apenas os treinamentos no processo de integração de novos colaboradores.
 - **Política de Contratação de Auditoria Independente:** A Companhia possui uma política para contratação de Auditoria Independente das suas Demonstrações Contábeis, aprovada na reunião do Conselho de Administração em 23 de janeiro de 2019, que visa 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.
 - **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 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 encaminhar para análise da Diretoria de Auditoria, Riscos e Compliance. Em 2021, a Companhia alterará o fluxo das denúncias de modo que as Diretorias de Auditoria Interna ou de Recursos Humanos serão responsáveis pela análise das denúncias. A Diretoria de Recursos Humanos será a responsável pela análise quando a denúncia tratar de desvios comportamentais.

O Programa Sentinela oferece dois canais, cujo acesso é exclusivo da empresa independente contratada pela Companhia, para o oferecimento de denúncias de irregularidades, quais sejam: (i) internet, no endereço www.canaldedenuncias.com.br/grupohapvida; (ii) linha telefônica, 0800.591.5126 com atendimento 24 horas por dia e 7 dias por semana.

No exercício social findo em 31 de dezembro de 2020, a Companhia havia recebido 3.573 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.

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

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

A Diretoria de Auditoria, Riscos e Compliance é responsável 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 e Compliance para deliberar sobre a aplicação das sanções. Havendo discordância sobre as sanções a serem aplicadas, o caso será encaminhado ao Conselho de Administração para deliberação final.

A Comissão de Ética é composta por três membros, quais sejam: (i) Diretor de Auditoria (Presidente), (ii) Diretor Executivo de Recursos Humanos (Membro) e (iii) Superintendente Jurídico (Membro). 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 do Grupo Hapvida, pelos Regimentos Internos e pela legislação vigente, para apreciação do Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance e (ii) responde às consultas que lhe forem dirigidas, sobre matéria de sua alçada e que possa configurar eventual descumprimento ético.

A Diretoria de Auditoria, Riscos e Compliance 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 Superintendência Jurídica, a adoção de medidas corretivas cabíveis ao longo das apurações. A Diretoria de Auditoria, Riscos e Compliance se reporta diretamente ao Conselho de Administração e é responsável por elaborar e revisar as políticas e procedimentos de compliance, realizar comunicações e treinamentos sobre o tema de compliance, bem como desenvolver o processo de análise de conflito de interesses.

O Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance, cujo regimento interno foi ratificado pelo Conselho de Administração em 31 de janeiro de 2018, 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 Auditoria, Riscos e Compliance e Superintendência Jurídica, o Comitê de Auditoria, Riscos 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 e Compliance se reporta diretamente ao Conselho de Administração.

As Diretorias/Superintendências da Companhia, em especial a Diretoria de Auditoria, Riscos e Compliance e a Diretoria Executiva de Recursos Humanos são responsáveis por esclarecer dúvidas de empregados e colaboradores sobre a aplicação do Código de Ética.

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

- **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 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 prática de negócios éticos, encorajando comunicações abertas e transmitindo a percepção e o compromisso com o Código de Ética.

Com relação a terceiros, a Companhia atualmente não possui prática de, no momento da contratação, informar sobre os dispositivos do Código de Ética, fornecendo cópia do referido documento e solicitando que se comprometam a cumprir o Código de Ética ou que participem de treinamentos de Compliance.

Não obstante, por ocasião da convenção comercial, anualmente realizada pela Companhia para seus representantes comerciais, a Companhia divulgou formalmente o Código de Ética, 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 por meio da inclusão em contrato de um termo de compromisso de observância ao Código de Ética da Companhia, bem como da obrigatoriedade de comunicar, junto ao Canal de Denúncias, qualquer desvio.

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

- **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**

Os empregados e colaboradores da Companhia são treinados em relação ao Código de Ética e demais normas relacionadas no momento da contratação, durante o processo de integração. Nesta etapa, os funcionários e colaboradores recebem cópia do Código de Ética da Companhia e assinam o "Termo de Responsabilidade e Compromisso de Adesão ao Código de Ética" do grupo. Além disso, a Companhia promove campanhas todos os anos para reforçar temas de compliance. Em 2020, os treinamentos presenciais sobre temas relacionados ao Código de Ética e Canal de Denúncias não foram realizados em função da pandemia do COVID-19. Foram mantidos apenas os treinamentos no processo de integração de novos colaboradores.

- **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 ou de qualquer um de seus requisitos resultará na aplicação das sanções cabíveis, determinada de acordo com a gravidade da conduta praticada. Conforme previsto no Código de Ética, as sanções incluem advertência oral e por escrito, suspensão do vínculo empregatício e demissão do funcionário, e são determinadas pela Diretoria de Auditoria, Riscos e Compliance, 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 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. O Código de Ética é entregue a todos funcionários e colaboradores no processo de integração e, da mesma forma, mantém uma versão atualizada disponível para consulta no site oficial da Companhia na internet (www.hapvida.com.br), e também no site dedicado a Relação com Investidores (ri.hapvida.com.br).

(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 da Diretoria de Auditoria, Riscos e Compliance, 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 pela Diretoria de Auditoria, Riscos e Compliance e tratadas com total sigilo e sem retaliação.

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

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 denunciantes 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

A apuração de denúncias é feita pelos coordenadores do Canal de Denúncias, que fazem parte da Diretoria de Auditoria, Riscos e Compliance.

(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

A Companhia informa que está revisando seu Código de Ética ainda para o ano de 2021, de modo a refletir alterações recentes em sua estrutura de governança. Nesse sentido, a Companhia dissolveu sua Diretoria de Auditoria, Riscos e Compliance, anteriormente responsável pela apuração de denúncias, atribuição esta que passará a ser da Diretoria de Auditoria Interna e Vice-Presidência de Gente, Gestão e Diversidade, conforme descrito no item 5.4 deste Formulário de Referência.

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 neste formulário de referência.

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 2020, 2019 e 2018, 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, as informações, as avaliações, as opiniões e os comentários dos diretores da Companhia, ora apresentados, traduzem a visão e percepção de tais diretores sobre as atividades, negócios e desempenho da Companhia, 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 2020, 2019 e 2018, (ii) as mudanças nas principais linhas dessas demonstrações financeiras de período para período; e (iii) os principais fatores que explicam tais alterações.

Além do descrito nesta Seção 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 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 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.

No que tange ao endividamento, a Companhia optava por trabalhar apenas com seus recursos próprios até 31 de dezembro de 2018. Em 31 de dezembro de 2018, as disponibilidades totais (caixa e equivalentes de caixa e aplicações financeiras) da Companhia somavam R\$3.573,5 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\$407,1 milhões e o restante

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

contemplado por recursos de livre movimentação. O montante de R\$3.573,5 milhões foi 147,07% superior no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 comparado ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017.

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 2020:

Vencimento (em milhares)	2021	2022	2023 em diante	Total
Fornecedores	120.828	-	-	120.828
Provisões técnicas (Eventos a liquidar)	130.826	-	-	130.826
Empréstimos, financiamentos e debêntures	42.915	623.161	1.411.151	2.077.227
Passivo de arrendamento	53.173	47.867	907.203	1.008.243
Outras contas a pagar	134.010	102.106	-	236.116
Dividendos e Juros sobre capital próprio a pagar	201.441	-	-	201.441

(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 42,1% de capital de terceiros e 57,9% de capital próprio em 31 de dezembro de 2020. A administração acredita que essa relação é condizente com nossas atividades, na proporção apresentada na tabela abaixo:

(em R\$ milhares, exceto %)	Exercício social encerrado em 31 de dezembro de		
	2020	2019	2018
Capital de terceiros (passivo circulante + passivo não circulante)	5.688.732	5.163.345	1.270.819
Capital próprio (patrimônio líquido)	7.830.987	7.261.885	3.605.855
Capital total (terceiros + próprio)	13.519.719	12. 425.230	4.876.674
Parcela de capital de terceiros	42,1%	41,6%	26,1%
Parcela de capital próprio	57,9%	58,4%	73,9%

(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 2020 era de 1,65, em 31 de dezembro de 2019 era de 1,27 e, em 31 de dezembro de 2018 era de 1,29. O índice de liquidez corrente consiste no resultado da divisão do "Ativo circulante" pelo "Passivo circulante".

Em 31 de dezembro de 2020, a Companhia possuía contratos de financiamentos através das empresas adquiridas no decorrer do exercício de 2019 e 2020 além das debêntures emitidas em julho/2019. Esses passivos somam R\$2.077,2 milhões em 31 de dezembro de 2020, conforme mencionado acima e descritas no item 10.1(f).

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

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 Formulário de Referência, 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 de oferta pública subsequente de ações (*follow-on*) e a utilização de financiamentos de terceiros representados pela oferta pública com esforços restritos de colocação de debêntures, 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

Na data deste Formulário de Referência, 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 de oferta pública subsequente de ações (*follow-on*) e a utilização de financiamentos de terceiros representados pela oferta pública com esforços restritos de colocação de debêntures, conforme descritas no item 10.1(f) abaixo.

(f) Níveis de endividamento e as características de tais dívidas**(i) Contratos de empréstimo e financiamento relevantes**

Empréstimo	Vencimento	Taxa de juros	Indexador	Saldo em
				31/12/2020
				R\$ mil
Finame	Jul/23	4,4% a 12,91% a.a.	M-314	1.491
Capital de Giro*	Mar/22	0,9567% a.a (swap: C Ativa 1,8089% e C Passiva 1,40%)	CDI	24.385
Capital de Giro*	Mar/22	3,8760% a.a (swap: C Ativa 4,64% e C Passiva 1,40%)	CDI	23.806
Capital de Giro	Dez/22	2,09% a 8,60%	CDI	8.602
Outros	Nov/21	121,19%	CDI	2.608
Total				<u>60.892</u>

*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

Empréstimo	Vencimento	Taxa de juros	Indexador	Saldo em
				31/12/2020

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

				R\$ mil
Debênture 1ª série	Jul/24	109,00%	CDI	1.779.443
Debênture 2ª série	Jul/26	110,55%	CDI	236.892
Total				<u>2.016.335</u>

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

As debentures de 1ª 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 debentures de 2ª 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 10 de janeiro de 2020.

(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; 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 2020, 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 inadimplência, 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

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

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 %)	2020	AV	2019	AV	2018	AV	2020 x 2019	2019 x 2018
Receita operacional líquida	8.554.961	100,0%	5.634.383	100,0%	4.575.898	100,0%	51,83%	23,1%
Custos dos serviços prestados	(5.208.978)	-60,89%	(3.400.425)	-60,4%	(2.754.662)	-60,2%	53,19%	23,4%
Lucro bruto	3.345.983	39,11%	2.233.958	39,6%	1.821.236	39,8%	49,78%	22,7%
Despesas de vendas	(670.720)	-7,84%	(519.727)	-9,2%	(443.414)	-9,7%	29,05%	17,2%
Despesas administrativas	(1.413.519)	-16,52%	(676.080)	-12,0%	(507.178)	-11,1%	109,08%	33,3%
Outras despesas/receitas operacionais, líquidas	5.393	0,06%	(4.675)	-0,1%	(129)	0,0%	-215,36%	3524,0%
Resultado antes do resultado financeiro líquido e impostos	1.267.137	14,81%	1.033.476	18,3%	870.515	19,0%	22,61%	18,7%
Resultado financeiro, líquido	(134.479)	-1,57%	95.995	1,7%	171.820	3,8%	-240,09%	-44,1%
Resultado antes do imposto de renda e da contribuição social sobre o lucro	1.132.658	13,24%	1.129.471	20,0%	1.042.335	22,8%	0,28%	8,4%
Imposto de renda e contribuição social	(347.359)	-4,06%	(277.625)	-4,9%	(254.001)	-5,6%	25,12%	9,3%
Corrente	(597.283)	-6,98%	(362.818)	-6,4%	(315.089)	-6,9%	64,62%	15,1%
Diferido	(249.924)	2,92%	85.193	1,5%	61.088	1,3%	3,93%	39,5%
Lucro do exercício do exercício	785.299	9,18%	851.846	15,1%	788.334	17,2%	-7,81%	8,1%

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****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:

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

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

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

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, consequentemente, 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 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 relevante 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).

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

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 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 odonto;
- (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:

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

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
Custo dos Serviços Prestados	3.400.425	2.754.662

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 assistenciais¹ 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 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

¹ 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

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

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.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais**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				
	2020	2019	2018	AH 2020 X 2019	AH 2019 X 2018
Caixa líquido gerado nas atividades operacionais	1.325.635	656.779	516.696	101,8%	27,1%
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento	(937.773)	(4.898.696)	(2.138.832)	-80,9%	129,0%
Caixa líquido (aplicado) gerado nas atividades de financiamento	(468.879)	4.280.662	1.703.411	-111,0%	151,3%
Aumento (redução) de caixa e equivalentes de caixa	(81.017)	38.745	81.275	-309,1%	-52,3%

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**

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

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 %)	31/12/2020	AV	31/12/2019	AV	31/12/2018	AV	2020 x 2019	2019 x 2018
ATIVO								
Circulante	3.502.091	25,90%	2.217.754	17,8%	1.275.954	26,2%	57,9%	73,8%
Caixa e equivalentes de caixa	143.212	1,1%	224.229	1,8%	185.484	3,8%	-36,1%	20,9%
Aplicações financeiras	2.334.120	17,3%	1.180.418	9,5%	702.363	14,4%	97,7%	68,1%
Contas a receber de clientes	433.426	3,2%	296.987	2,4%	152.747	3,1%	45,9%	94,4%
Estoques	101.677	0,8%	72.704	0,6%	19.187	0,4%	39,9%	278,9%
Tributos a recuperar	184.105	1,4%	160.483	1,3%	65.287	1,3%	14,7%	145,8%
Dividendos e juros sobre capital próprio a receber	2	0,0%	-	-	-	-	100,00%	
Instrumentos financeiros derivativos	3.587	0,0%		0,0%		0,0%	100,00%	0,0%
Outros ativos	137.033	1,0%	137.764	1,1%	47.120	1,0%	-0,5%	192,4%
Despesa de comercialização diferida	164.929	1,2%	145.169	1,2%	103.766	2,1%	13,6%	39,9%
Não Circulante	10.017.628	74,1%	10.207.476	82,2%	3.600.720	73,8%	-1,9%	183,5%
Aplicações financeiras de longo prazo	1.225.282	9,1%	2.225.563	17,9%	2.685.643	55,1%	-44,9%	-17,1%
Tributos diferidos	579.509	4,3%	289.489	2,3%	126.005	2,6%	100,2%	129,7%
Depósitos judiciais	246.528	1,8%	187.636	1,5%	96.891	2,0%	31,4%	93,7%
Despesa de comercialização diferida	142.229	1,1%	127.505	1,0%	121.624	2,5%	11,5%	4,8%
Instrumentos financeiros derivativos	10.959	0,1%	2.000	0,0%	-	0,0%	448,0%	100,0%
Outros créditos com partes relacionadas	3.448	0,0%	8.135	0,1%	3.337	0,1%	-57,6%	143,8%
Outros ativos	45.837	0,3%	45.881	0,4%	37.598	0,8%	-0,1%	22,0%
Imobilizado	2.241.533	16,6%	1.987.555	16,0%	414.528	8,5%	12,8%	379,5%
Intangível	5.522.303	40,8%	5.333.712	42,9%	115.094	2,4%	3,5%	4534,2%
Total do Ativo	13.519.719	100,0%	12.425.230	100,0%	4.876.674	100,0%	8,8%	154,8%
PASSIVO								
Circulante	2.120.613	15,7%	1.745.423	14,0%	987.496	20,2%	21,5%	76,8%
Empréstimos e Financiamentos	42.915	0,3%	75.038	0,6%	-	0,0%	-42,8%	100,0%

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

Fornecedores	120.828	0,9%	95.032	0,8%	61.381	1,3%	27,1%	54,8%
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	1.129.109	8,4%	858.143	6,9%	408.125	8,4%	31,6%	110,3%
Débitos de operações de assistência à saúde	5.046	0,0%	8.808	0,1%	65.181	1,3%	-42,7%	-86,5%
Obrigações sociais	195.441	1,4%	172.474	1,4%	112.947	2,3%	13,3%	52,7%
Tributos e contribuições a recolher	159.736	1,2%	152.432	1,2%	55.890	1,1%	4,8%	172,7%
Imposto de renda e contribuição social	85.141	0,6%	61.982	0,5%	33.860	0,7%	37,4%	83,1%
Dividendos e juros sobre capital próprio a pagar	201.441	1,5%	220.020	1,8%	184.513	3,8%	-8,4%	19,2%
Arrendamento a pagar	42.950	0,3%	36.866	0,3%	-	0,0%	16,5%	100,0%
Outros débitos com partes relacionadas	3.996	0,0%	4.040	0,0%	42.657	0,9%	-1,1%	-90,5%
Outras contas a pagar	134.010	1,0%	60.588	0,5%	22.942	0,5%	121,2%	164,1%
Passivo não circulante	3.568.119	26,4%	3.417.922	27,5%	283.323	5,8%	4,4%	1.106,4%
Empréstimos e Financiamentos	2.034.312	15,0%	2.036.955	16,4%	-	0,0%	-0,1%	100,0%
Tributos e contribuições a recolher	23.133	0,2%	26.146	0,2%	11.967	0,2%	-11,5%	118,5%
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	1.788	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	0,0%	0,0%
Arrendamento	965.293	7,1%	921.945	7,4%	-	0,0%	4,7%	0,0%
Passivo fiscal diferidos	39.538	0,3%	-	0,0%	-	0,0%	100,0%	100,0%
Provisão para riscos fiscais, cíveis e trabalhistas	401.949	3,0%	388.658	3,1%	263.441	5,4%	3,4%	47,5%
Outras contas a pagar	102.106	0,8%	44.218	0,4%	7.915	0,2%	130,9%	458,7%
Patrimônio líquido	7.830.987	57,9%	7.261.885	58,4%	3.605.855	73,9%	7,8%	101,4%
Capital social	5.650.526	41,8%	5.650.526	45,5%	2.810.219	57,6%	0,0%	101,1%
Ações em tesouraria	(2)	0,00%	(2)	0,0%	-	0,0%	0,0%	-100,0%
Reserva legal	176.596	1,3%	137.423	1,1%	94.932	1,9%	28,5%	44,8%
Reserva de capital	222.917	1,6%	222.917	1,8%	-	0,0%	0,00%	100,0%
Reservas de lucros	1.779.175	13,2%	1.248.739	10,1%	697.393	14,3%	42,5%	79,1%
Participação de não controladores	1.775	0,0%	2.282	0,0%	3.311	0,1%	-22,2%	-31,1%
Total do passivo e patrimônio líquido	13.519.719	100,0%	12.425.230	100,0%	4.876.674	100,0%	8,8%	154,8%

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\$10.017,6 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\$189,8 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\$3.568,1 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\$150,2 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.

Ativo não circulante

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

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 2020, 2019 e 2018, 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 2020, 2019 e 2018 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.

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 2020, 2019 e 2018 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:

Em julho de 2020, foi assinado contrato de promessa de compra e venda de ações e outras avenças entre a Ultra Som Serviços Médicos S.A. ("Ultra Som") e Medical – Medicina Cooperativa Assistencial de Limeira ("Medical") referente à aquisição pela Ultra Som da integridade das ações ordinárias de emissão da Medical, cuja operação foi aprovada pelo Conselho de Administração de Defesa Econômica ("CADE") em 18 de março de 2020 e aprovada pela Agência Nacional de Saúde ("ANS") em 22 de outubro de 2020. Em 04 de novembro de 2020, data de aquisição de controle, os novos membros da diretoria da Medical foram nomeados pela Companhia.

Em setembro de 2020, o Grupo 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.

Também em setembro de 2020, a Companhia, através da Ultra Som assinou contrato de compra e venda de quotas e outras avenças para a aquisição de 100% da participação societária da Promed Assistência Médica Ltda., Promed Brasil Assistência Médica Ltda., Saúde – Sistema Assistencial Unificado de Empresas Ltda., Centro Médico Progroup Ltda., Med Clínicas Serviços Médicos Ltda., Hospital Progroup Ltda e do Hospital Vera Cruz S.A., entidades parte de uma estrutura composta por 3 operadoras de saúde, 3 hospitais, 1 hospital dia e 7 clínicas de atendimento primário do Grupo Promed. A transação, após aprovação das agências reguladoras, foi concluída em 19 de maio de 2021, com a transferência da totalidade das quotas e ações das empresas do Grupo Promed para Ultra Som, através da holding Vida Saúde Gestão S.A.

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 Ltda. e a Clínica São José Saúde Ltda. Na data deste formulário de referência, a transferência de quotas do Pró-Infância SJC Hospital e Pronto Socorro Pediátrico Ltda. ainda não havia sido finalizada.

Em novembro de 2020 a Companhia celebrou, através de sua subsidiária integral 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.

Ainda 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 Médica Ltda. ("Hapvida Assistência")

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,

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

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.

Em maio de 2019 a Companhia, indiretamente, 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 01 de 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 em conjunto, o "Grupo São Francisco").

Em junho de 2019, a Companhia celebrou acordos para aquisição de empresas que compõem o Grupo América. A operação foi concluída em 02 de 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.

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.

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.

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.

Aquisições em andamento ou sujeitas à aprovação das autoridades regulatórias:

Plamed Planos de Assistência Médica Ltda.

Em 13 de dezembro de 2019 foi firmado protocolo de entendimentos para transferência voluntária da integralidade da carteira de beneficiários da Plamed Plano de Assistência Médica Ltda. A operação encontra-se em trâmite junto ao CADE e, em 24 de fevereiro de 2021, teve sua aprovação condicionada a um Acordo de Controle de Concentrações ("ACC"). A Companhia segue providenciando as medidas necessárias ao cumprimento do ACC e, após a efetiva aprovação dos órgãos reguladores, poderá prosseguir com a transferência parcial da carteira de beneficiários da Operadora Plamed, como medida de expansão na região.

Grupo Notre Dame Intermédica

Em 08 de 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 do 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 27 de 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"), sociedade controladora da Companhia, celebraram um Acordo

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

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.

A eficácia da Operação está condicionada à obtenção da aprovação do CADE e da ANS, bem como à verificação ou *waiver* de outras determinadas condições precedentes usuais para operações deste tipo.

Para mais detalhes de todas as transações, pode ser verificada as seções 7.9 e 15.8 deste Formulário de Referência.

HB Saúde

Em 07 de 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 é composto pela operadora de saúde de mesmo nome, do Hospital HBS Mirassol, oito unidades ambulatoriais, uma clínica infantil, centros clínicos e de diagnóstico, espaços de medicina preventiva, ocupacional e centro oncológico, localizados 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 Hospital HBS Mirassol possui atualmente 31 leitos sendo 6 leitos de UTI.

O preço inicial da aquisição era de R\$ 450 milhões, mas em setembro de 2021 também houve uma proposta de aquisição realizada por outra operadora de saúde e refizemos a proposta para R\$ 650 milhões a qual foi aceita por acionistas representando 59% do capital total na assembleia geral do Grupo HB Saúde em 23 de setembro de 2021. Agora, a Operação aguarda a aprovação do CADE e da ANS.

Hospital Viventi

Em 13 de outubro de 2021, através de sua subsidiária integral Ultra Som Serviços Médicos S.A., 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 e Transação). 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. O preço de aquisição é de R\$ 22,0 milhões.

Tanto a conclusão da Transação, quanto a aquisição do imóvel, como de praxe, estão condicionadas a determinadas condições precedentes.

(c) Eventos ou operações não usuais

Não houve, durante os exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018, 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 1º 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 o mesmo 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 de tempo 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

O Grupo 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 1º 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 interpretações

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

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, o Grupo determinava, no início do contrato, se o mesmo 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, o Grupo 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 1º de janeiro 2019.

- *Como arrendatário*

Como arrendatário, o Grupo arrenda diversos ativos, incluindo imóveis, equipamentos hospitalares e equipamentos de TI. O Grupo 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 ao Grupo. De acordo com o IFRS 16, o Grupo 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, o Grupo aloca a contraprestação no contrato a cada componente de arrendamento com base em seu preço individual. No entanto, para arrendamentos imobiliários, o Grupo 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 o Grupo 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
	1º 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:	
Balanco 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	8.872
Total	(13.494)

Em 31 de dezembro de 2019, os direitos de uso somam R\$932.716 e os passivos de arrendamento são R\$958.811. Ainda em relação a esses arrendamentos, de acordo com o IFRS 16, o Grupo 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 introduz um novo modelo de mensuração para contratos de seguros. Ela estabelece princípios para reconhecimento, mensuração, apresentação e divulgação de contratos de seguros emitidos. O objetivo da IFRS 17 é assegurar que as entidades ofereçam informação relevante de maneira confiável que represente esses contratos. O padrão será adotado a partir do exercício iniciado em ou após 1º de janeiro de 2023.

A Administração da Companhia está em fase de análise dos impactos da adoção da IFRS 17.

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 avaliará os contratos para mensurar os possíveis impactos, se houver, antes das alterações entrarem em vigor.

10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases***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 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 exigirão 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 exigirão que o Grupo 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 planeja aplicar as alterações a partir de 1 de janeiro de 2021. A aplicação não terá impacto nos montantes reportados para 2020 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:

- Concessões de aluguel relacionadas à COVID-19 (alteração ao CPC 06/IFRS 16);

(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 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 o Grupo. 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 a contraprestação contingente é classificada como instrumento patrimonial, então ela não é remensurada e a liquidação é registrada dentro do patrimônio líquido. As demais contraprestações contingentes são remensuradas ao valor justo em cada data de relatório e as alterações subsequentes ao valor justo são registradas no resultado do exercício. Se os planos de pagamento baseado em ações detidos pelos funcionários da adquirida precisam ser substituídos (substituição de planos), todo ou parte do novo montante do plano de substituição emitido pelo adquirente é incluído na mensuração da contraprestação transferida na combinação de negócios. Essa determinação é baseada no valor de mercado do plano de substituição comparado com o valor de mercado do plano de pagamento baseado em ações da adquirida e na medida em que esse plano de substituição se refere a serviços prestados antes da combinação.

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 2020.

(ii) 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 2020.

(iii) 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 2020.

(iv) 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 2020, além de serviços contratados para obras já em andamento, cujas movimentações financeiras estão apropriadamente refletidas no balanço patrimonial, conforme o avanço físico da obra.

(v) 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 2020.

(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 2020.

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 2020.

(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 2020.

(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 2020.

10. Comentários dos diretores / 10.8 - Plano de Negócios

(a) Investimentos, incluindo:

Os recursos provenientes da oferta pública subsequente de ações de emissão da Companhia realizada em 2019 serão 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, conseqüentemente, 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 provém da sua geração de caixa operacional e por meio de transações no mercado de capitais (de dívida e *equity*).

(iii) Desinvestimentos relevantes em andamento e desinvestimentos previstos

Na data deste formulário de referência, 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

Na data deste Formulário de Referência de administração, 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

Não aplicável.

10. Comentários dos diretores / 10.8 - Plano de Negócios

(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**Informações financeiras *pro forma* não auditadas em 31 de dezembro de 2020 de Hapvida Participações e Investimentos S.A.**

Conforme detalhado no item 7.9 deste formulário de referência, a Companhia está em processo de combinação de negócios com a Notre Dame Intermédica Participações S.A. (GNDI). Nesse sentido, dada a materialidade da transação, a Companhia elaborou a compilação de informações financeiras *pro forma* não auditadas em atendimento à Instrução CVM n.º 565, de 15 de junho de 2015.

As informações financeiras *pro forma* não auditadas foram compiladas pela administração da Companhia para ilustrar o impacto da aquisição de GNDI, apresentada na nota explicativa n.º 1, sobre o balanço patrimonial consolidado da Companhia em 31 de dezembro de 2020 e sobre a demonstração do resultado consolidado para o exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

O balanço patrimonial *pro forma* não auditado em 31 de dezembro de 2020 baseia-se no balanço patrimonial consolidado histórico da Companhia, e reflete uma base *pro forma* para ilustrar a aquisição da GNDI, como se essa tivesse sido consumada em 31 de dezembro de 2020.

A demonstração do resultado *pro forma* não auditada para o exercício findo em 31 de dezembro de 2020 baseia-se nas demonstrações do resultado consolidado histórico da Companhia, dando efeito à aquisição da GNDI, como se referida transação tivesse sido consumada em 1º de janeiro de 2020.

As informações financeiras *pro forma* não auditadas incluídas neste Formulário de Referência podem não ser indicativas da condição financeira consolidada da Companhia ou dos resultados operacionais após a implementação da Combinação de Negócios.

As informações financeiras *pro forma* não auditadas contidas neste Formulário de Referência, apresentadas para fins indicativos da posição contábil da Companhia e GNDI em 31 de dezembro de 2020, não devem ser interpretadas como a posição contábil final reflexo da combinação de negócios, ainda sob aprovação das autoridades governamentais. A situação financeira atual da Companhia e os resultados operacionais após a implementação da Combinação de Negócios podem não ser consistentes ou evidentes em nossas informações financeiras *pro forma* não auditadas. Além disso, as premissas utilizadas na preparação das informações financeiras *pro forma* não auditadas podem não se provar precisas, e outros fatores podem afetar na condição financeira da Companhia ou resultados operacionais após a efetivação da Operação de Incorporação da GNDI. Para mais informações, vide item 4.1(a).

Balanço patrimonial *pro forma* não auditado em 31 de dezembro de 2020

(em R\$ milhares, exceto %)	Hapvida Histórico (i)	GNDI Histórico (ii)	Reclassificações	Ajustes <i>pro forma</i>	<i>pro forma</i>
ATIVO					
Caixa e equivalentes de caixa	143.212	2.563.751	1.293.037	(4.000.000)	-
Aplicações financeiras de curto prazo	2.334.120	1.001.019	-	-	3.335.139
Contas a receber de clientes	433.426	637.763	-	-	1.071.189
Estoques	101.677	100.520	-	-	202.197
Tributos a recuperar	184.105	113.630	-	-	297.735
Dividendos e juros sobre capital próprio a receber	2	-	-	-	2
Instrumentos financeiros derivativos	3.587	-	-	-	3.587
Outros ativos	137.033	458.272	-	-	595.305
Despesa de comercialização diferida	164.929	244.009	-	-	408.938
Total do Ativo Circulante	3.502.091	5.118.964	1.293.037	(4.000.000)	5.914.092

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

Aplicações financeiras de longo prazo	1.225.282	152.647	-	1.377.929
Ativo fiscal diferido	579.509	386.647	-	966.156
Depósitos judiciais	246.528	782.033	-	1.028.561
Despesa de comercialização diferida	142.229	229.558	-	371.787
Instrumentos financeiros derivativos	10.959	-	-	10.959
Outros créditos com partes relacionadas	3.448	-	-	3.448
Outros ativos	45.837	726.254	-	772.091
Total do realizável a longo prazo	2.253.792	2.277.139	-	4.530.931
Investimentos	-	993	-	993
Imobilizado	2.241.533	2.217.421	492.451	4.951.405
Direito de uso	-	492.451	(492.451)	-
Intangível	5.522.303	6.246.571	-	58.159.751
Outros Intangíveis	2.808.554	771.976	8.267.890	11.848.420
Ágio na aquisição de investimentos	2.713.749	5.474.595	38.122.987	46.311.331
Total do ativo não circulante	10.017.628	11.234.575	46.390.877	67.643.080
Total do Ativo	13.519.719	16.353.539	1.293.037	73.557.172
PASSIVO				
Empréstimos, financiamentos e debêntures	42.915	225.077	81.091	349.083
Debêntures	-	81.091	(81.091)	-
Fornecedores	120.828	162.326	-	283.154
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	1.129.109	1.176.699	-	2.305.808
Débitos de operações de assistência à saúde	5.046	-	-	5.046
Obrigações sociais	195.441	212.006	-	407.447
Tributos e contribuições a recolher	159.736	502.841	-	662.577
Imposto de renda e contribuição social	85.141	62.431	-	147.572
Dividendos e juros sobre capital próprio a pagar	201.441	174.877	-	376.318
Arrendamento	42.950	38.376	-	81.326
Outros débitos com partes relacionadas	3.996	-	-	3.996
Outras contas a pagar	134.010	161.376	1.293.037	1.704.232
Total do passivo circulante	2.120.613	2.797.100	1.293.037	6.326.559
Empréstimos, financiamentos e debêntures	2.034.312	943.663	2.238.572	5.216.547
Debêntures	-	2.238.572	(2.238.572)	-
Tributos e contribuições a recolher	23.133	62.369	-	85.502
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	1.788	531.537	-	533.325
Parcela diferida do preço de aquisição	-	72.938	-	72.938
Arrendamento	965.293	489.355	-	1.454.648
Passivo fiscal diferidos	39.538	363.311	-	402.849
Provisão para riscos fiscais, cíveis e trabalhistas	401.949	870.530	-	1.272.479
Outras contas a pagar	102.106	885.479	-	987.585
Total do passivo não circulante	3.568.119	6.457.754	-	10.025.873
ACERVO LÍQUIDO				
Atribuível aos controladores	7.829.212	7.098.147	42.275.068	57.202.427
Participação de não controladores	1.775	538	-	2.313
Total do acervo líquido	7.830.987	7.098.685	42.275.068	57.204.740
Total do passivo e do acervo líquido	13.519.719	16.353.539	1.293.037	73.557.172

- (i) Informações derivadas das demonstrações financeiras consolidadas auditadas da Hapvida Participações e Investimentos S.A. para o exercício findo em 31 de dezembro de 2020, cujo relatório de auditoria foi emitido pela KPMG Auditores Independentes em 18 de março de 2021, sem modificação.
- (ii) Informações derivadas das demonstrações financeiras consolidadas auditadas da Notre Dame Intermédica Participações S.A. para o exercício findo em 31 de dezembro de 2020, cujo relatório de auditoria foi emitido pela Ernst & Young Auditores Independentes S.S. em 16 de março de 2021, sem modificação.

10. Comentários dos diretores / 10.9 - Outros fatores com influência relevante**Demonstração do resultado *pro forma* não auditada para o exercício findo em 31 de dezembro de 2020**

(em R\$ mil, exceto %)	Hapvida Histórico (i)	GNDI Histórico (ii)	Reclassificações	Ajustes <i>pro forma</i>	<i>pro forma</i>
Receita operacional líquida	8.554.961	10.673.268		-	19.228.229
Custos dos serviços prestados	(5.208.978)	(7.562.659)		-	(12.771.637)
Lucro bruto	3.345.983	3.110.609		-	6.456.592
Despesas de vendas	(670.720)	(553.353)	(111.092)	-	(1.335.165)
Perdas de recuperabilidade sobre créditos	-	(111.092)	111.092	-	-
Despesas administrativas	(1.413.519)	(1.069.224)		(890.227)	(3.372.970)
Outras (despesas) receitas operacionais, líquidas	5.393	4.264		-	9.657
Total	(2.078.846)	(1.729.405)		(890.227)	(4.698.478)
Resultado antes do resultado financeiro líquido e impostos	1.267.137	1.381.204		(890.227)	1.758.114
Receitas financeiras	152.223	147.486		-	299.709
Despesas financeiras	(286.702)	(283.523)		-	(570.225)
Total	(134.479)	(136.037)		-	(270.516)
Resultado antes do imposto de renda e da contribuição social sobre o lucro	1.132.658	1.245.167		(890.227)	1.487.598
Imposto de renda e contribuição social	(347.359)	(509.422)		302.677	(554.104)
Lucro líquido do exercício	785.299	735.745		(587.550)	933.494
Atribuível aos					
Acionistas não controladores	1.835	(443)		-	1.392
Acionistas controladores	783.464	736.188		(587.550)	932.102
Lucro por ação					
Básico	0,21	1,2159		-	0,1337
Diluído	0,21	1,1883		-	0,1328

(i) Informações derivadas das demonstrações financeiras consolidadas auditadas da Hapvida Participações e Investimentos S.A. para o exercício findo em 31 de dezembro de 2020, cujo relatório de auditoria foi emitido pela KPMG Auditores Independentes em 18 de março de 2021, sem modificação.

(ii) Informações derivadas das demonstrações financeiras consolidadas auditadas da Notre Dame Intermédica Participações S.A. para o exercício findo em 31 de dezembro de 2020, cujo relatório de auditoria foi emitido pela Ernst & Young Auditores Independentes S.S. em 16 de março de 2021, sem modificação.

Informações financeiras selecionadas da Notre Dame Intermédica Participações S.A.

As tabelas abaixo demonstram as informações financeiras selecionadas da GNDI incluindo o balanço patrimonial consolidado em 31 de dezembro de 2020 e 2019 e a demonstrações do resultado consolidado para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019. Essas informações foram extraídas das demonstrações financeiras consolidadas da GNDI, referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019, elaboradas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e com as normas internacionais de relatório financeiro (IFRS) emitidas pelo International Accounting Standards Board (IASB), cujo relatório de auditoria foi emitido pela Ernst & Young Auditores Independentes S.S. em 16 de março de 2021, sem modificação.

Balanço patrimonial consolidado auditado em 31 de dezembro de 2020 e 2019

(em R\$ milhares)	Consolidado	
	31/12/2020	31/12/2019
ATIVO		
Caixa e equivalentes de caixa	2.563.751	3.514.439
Aplicações financeiras	1.001.019	1.285.126
Contas a receber de clientes	637.763	492.769
Estoques	100.520	50.771
Despesas de comercialização diferidas	244.009	186.085
Créditos tributários e previdenciários	113.630	121.029
Outros ativos	458.272	323.162
Total do ativo circulante	5.118.964	5.973.381

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

Aplicações financeiras	152.647	-
Impostos diferidos ativo	386.647	312.412
Despesas de comercialização diferidas	229.558	178.748
Depósitos judiciais e fiscais	782.033	493.414
Outros ativos	726.254	611.043
Investimentos	993	11
Imobilizado	2.217.421	1.758.553
Direito de uso	492.451	478.805
Intangível	6.246.571	3.341.673
Total do ativo não circulante	11.234.575	7.174.659
Total do Ativo	16.353.539	13.148.040
PASSIVO		
Fornecedores	162.326	133.817
Salários a pagar	212.006	165.097
Tributos e encargos sociais a recolher	502.841	360.357
Dividendos a pagar	174.877	100.601
Empréstimos e financiamentos	225.077	220.683
Debêntures	81.091	169.560
Provisões de imposto de renda e contribuição social	62.431	56.985
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	1.176.699	945.405
Parcela diferida do preço de aquisição	-	118.981
Arrendamentos	38.376	33.466
Outros passivos	161.376	129.015
Total do passivo circulante	2.797.100	2.433.967
Tributos e encargos sociais a recolher	62.369	62.034
Empréstimos e financiamentos	943.663	35.159
Debêntures	2.238.572	1.752.537
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	531.537	342.836
Parcela diferida do preço de aquisição	72.938	-
Impostos diferidos passivos	363.311	262.802
Provisões para ações judiciais	870.530	887.618
Arrendamentos	489.355	464.410
Outros passivos	885.479	536.281
Total do passivo não circulante	6.457.754	4.343.677
PATRIMÔNIO LÍQUIDO		
Capital social	5.646.453	5.526.232
Capital a integralizar	-	(225)
Ações em tesouraria	(2.857)	(2.857)
Prêmio na aquisição de participação societária	(2.779)	-
Gastos com oferta pública de ações	(113.913)	(113.913)
Reservas:	1.571.243	961.159
Reserva de capital e opções outorgadas	149.304	100.563
Reservas de lucros	1.421.939	860.596
Participação de não controladores	538	-
Patrimônio líquido e participação de não controlador	7.098.685	6.370.396
Total do passivo e do patrimônio líquido	16.353.539	13.148.040

Demonstração do resultado consolidado auditado para o exercício findo em 31 de dezembro de 2020 e 2019

(em R\$ mil)	Exercício findo em 31 de dezembro de	
	2020	2019
Receita operacional líquida	10.673.268	8.412.439
Custos dos serviços prestados	(7.562.659)	(6.104.467)
Resultado bruto	3.110.609	2.307.972
Despesas administrativas	(1.069.224)	(943.528)
Despesas comerciais	(553.353)	(423.745)
Perdas de recuperabilidade sobre créditos	(111.092)	(67.245)
Outras receitas, líquidas	4.264	33.270
Resultado antes das receitas e despesas financeiras	1.381.204	906.724
Receitas financeiras	147.486	164.610
Despesas financeiras	(283.523)	(352.157)
Resultado antes do Imposto de Renda e Contribuição Social	1.245.167	719.177
Imposto de renda e contribuição social correntes	(450.022)	(268.143)
Imposto de renda e contribuição social diferidos	(59.400)	(27.451)
Lucro líquido do exercício	735.745	423.583

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

Investimentos de marketing

De janeiro de 2018 a dezembro de 2020, a Companhia investiu aproximadamente R\$137 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 deste formulário de referência.

Estes recursos também são disponibilizados para projetos sociais em apoio a prática de esporte para redução de obesidade e maior qualidade de vida. A título de exemplo temos o programa Hapvida +1K, que consiste na disponibilização de assessoria esportiva nas regiões Norte e Nordeste, contribuindo para uma vida saudável da população local. A Companhia patrocina, também, a ciclofaixa de lazer, a equipe de ciclismo Ribeirão Preto e 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.

Por fim, com o objetivo de ampliar os canais de venda, a Companhia fez uma parceria com o programa de relacionamento KM de Vantagens, da Ipiranga, em que os clientes do programa têm a possibilidade de comprar planos odontológicos com cobertura completa no país através do referido programa de fidelidade.

Efeitos da pandemia sobre as demonstrações financeiras

Diante do cenário macroeconômico em que o País se encontra devido a pandemia do novo coronavírus, a Companhia acompanha o desenrolar dos acontecimentos e informa que vem acompanhando detalhadamente os impactos econômico-financeiros em seus negócios.

Risco de créditos e estimativa de perdas esperadas sobre crédito

A Companhia tem analisado diariamente os recebimentos das mensalidades de seus clientes e eventuais impactos na provisão de perdas por inadimplência, bem como índices de cancelamento de contratos, com o objetivo de verificar se houve aumento relevante no risco de crédito.

O índice de cancelamento de vidas e o recebimento diário de recursos da Companhia continuam em linha com o exercício anterior ao início da pandemia. O risco de crédito da companhia não foi impactado significativamente. Os contratos de clientes são majoritariamente em forma de pré-pagamento e, em caso de inadimplência, para clientes corporativos, após cinco dias de atraso pode haver suspensão no atendimento do beneficiário, implicando assim, em risco menor de uso da rede de atendimento sem o respectivo pagamento da mensalidade do plano de saúde.

Risco de liquidez e geração de caixa

Até a data de emissão das demonstrações financeiras findas em 31 de dezembro de 2020 divulgadas em 18 de março de 2021 nenhum indicativo de deterioração da capacidade de geração de caixa operacional da Companhia, que pudesse resultar em elevação no nível do risco de liquidez, foi identificado.

Arrendamentos

A Companhia renegociou contratos e obteve descontos pontuais no aluguel de algumas de suas unidades, em 2020, os quais foram reconhecidos no resultado dos períodos a medida em que ocorreram as efetivações.

Cumprimento de *covenants*

A despeito da Companhia atualmente cumprir com segurança o índice requerido como *covenant* financeiro dos instrumentos de dívida, foram avaliadas as perspectivas da manutenção de tal cumprimento em um horizonte de 12 meses, sem identificação de qualquer indicativo de que os índices requeridos não sejam atingidos, afastando, portanto, a probabilidade de ser declarado o vencimento antecipado da dívida.

Em relação ao *covenants* não financeiros, também foram observados elementos que pusessem em risco o seu integral cumprimento no mesmo período acima referido, sem identificação de indicativos de não cumprimento no futuro.

Custo dos serviços prestados

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

A pandemia do novo coronavírus impactou alguns setores da economia a partir da segunda quinzena de março de 2020. No entanto, vários setores, entre eles o setor de saúde suplementar, não chegaram a ter impactos relevantes devido às características de sua atividade, especialmente no caso da Companhia, por ser uma operadora de saúde verticalizada, contendo tanto a fonte geradora de receita (operadora), como a fonte de prestação do serviço assistencial (rede própria hospitalar).

Em março de 2020, medidas tomadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) resultaram, entre outras, no adiamento de procedimentos médicos eletivos com o objetivo de aumentar a disponibilidade imediata de leitos, priorizados para internações relacionadas ao Covid-19. Essa medida gerou uma situação temporária de baixa ocupação nos hospitais da rede que foi revertida pelas internações de pacientes com a Covid-19.

Em junho de 2020, o órgão regulador revisou tais medidas, com retorno de agendamentos para procedimentos eletivos, os quais passaram a ser retomados gradativamente a partir daquela data. Foram realizados mais de 107 mil consultas e orientações médicas por telemedicina (por telefone ou por vídeo) para nossos beneficiários. Houve monitoramento diário da taxa de ocupação nos hospitais, com ofertas exclusivas para os beneficiários do Grupo, principalmente para as regiões que possuíam uma curva ascendentes de casos. Houve suspensão dos reajustes das mensalidades por 90 dias para planos médico-hospitalares individuais ou familiares, coletivos por adesão e de pequenas empresas com até 29 vidas.

É importante destacar que a partir do final de junho, as curvas de incidência e contaminação do vírus passaram a apresentar tendência descendente, sobretudo nas regiões que concentram o maior volume das operações do Grupo, resultando em uma retomada gradual das atividades. O backlog de cirurgias eletivas que ficaram represadas por conta da pandemia passou a ser regularizado a partir de junho.

Embora se tenha observado uma retomada de casos em função de cepas variantes do vírus da COVID-19 a partir de dezembro, a experiência vivida na 1ª onda resultou na imobilização de estruturas e consolidação de protocolos que permitem à Companhia, mesmo com a retomada na curva de contaminação, não observar até esta data efeitos importantes com impacto nos níveis de sinistralidade e em sua segurança financeira. Mesmo nesse contexto de oscilações no nível de atividade econômica, a Companhia não teve impacto significativo em sua posição de caixa desde o início da pandemia global.

Combinações de negócios

Relativo aos principais ativos adquiridos por meio das combinações de negócios ocorridas no último exercício, à luz das circunstâncias atuais, foram revisitadas as premissas para atualização das projeções de fluxo de caixa ao longo do exercício, que suportaram o reconhecimento de tais ativos e não foi observado qualquer indicativo de não recuperabilidade ao longo do exercício corrente, que tornasse necessário o registro de reduções ao valor recuperável. As premissas e considerações do teste de *impairment* anual realizado pela Companhia está demonstrado na nota explicativa nº 18 de suas demonstrações financeiras relativas ao período findo em 31 de dezembro de 2020.

Instrumentos financeiros

A Companhia possui uma política de investimentos muito conservadora, majoritariamente composto por investimentos em renda fixa, investindo apenas nas maiores instituições financeiras brasileiras. Foram revistas as premissas de mensuração de instrumentos financeiros e constatou que a posição representada nessas demonstrações financeiras é realizável, sem necessidade de qualquer registro de reduções ao valor recuperável.