Local Conference Call
Grupo Hapvida
Resultados do Quarto Trimestre de 2019
26 de março de 2020

Operador: Bom dia. Sejam bem-vindos à teleconferência da Hapvida referente aos resultados do **Quarto Trimestre de 2019**.

Estarão presentes os senhores **Jorge Pinheiro, CEO, Bruno Cals, Diretor Superintendente Financeiro, e Guilherme Nahuz, Diretor de Relações com Investidores.**

Informamos que este evento será gravado e que durante a apresentação da empresa todos os participantes estarão apenas ouvindo a teleconferência. Em seguida, iniciaremos a sessão de perguntas e respostas apenas para analistas e investidores, quando mais instruções serão fornecidas. Caso alguém necessite de assistência durante a teleconferência, por favor, solicite a ajuda de um operador digitando *0.

O áudio está sendo apresentado simultaneamente na Internet, no endereço: www.hapvida.com.br/ri.

Gostaríamos de esclarecer também que eventuais declarações que possam ser feitas durante essa teleconferência, relativas às perspectivas de negócios da Hapvida, projeções e metas operacionais e financeiras, constituem-se em crenças e premissas da diretoria da Companhia, bem como em informações atualmente disponíveis. Elas envolvem riscos, incertezas e premissas, pois se referem a eventos futuros e, portanto, dependem de circunstâncias que podem ou não ocorrer. Investidores devem compreender que condições econômicas gerais da indústria e outros fatores operacionais podem afetar o desempenho futuro da Hapvida e conduzir a resultados que diferem, materialmente, daqueles expressos em tais considerações futuras.

Agora, gostaríamos de passar a palavra ao **Sr. Jorge** que iniciará a apresentação. Por favor, **Sr. Jorge**, pode prosseguir.

Sr. Jorge Pinheiro: Obrigado, bom dia a todos. Muito obrigado por participarem da nossa teleconferência. É com enorme satisfação que apresentamos aos nossos acionistas e ao mercado em geral a divulgação de resultados da Hapvida

referentes ao quarto trimestre e do ano de 2019.

Estamos reportando números excelentes, tanto para o trimestre quanto para o ano, que muito nos orgulha. Atingimos resultados financeiros e operacionais espetaculares e atingimos um patamar inédito para a companhia em vários ângulos.

No entanto, entendemos ser um momento muito delicado por conta da atual situação causada pela pandemia do coronavírus no Brasil e no mundo. Por isso, antes de passar pelos resultados, gostaria de detalhar alguns pontos importantes para mostrar como nós, aqui na Hapvida, estamos nos preparando para atravessar esse período.

Queria ressaltar também que fiz o meu teste e sou positivo para o coronavírus, e desde a última segunda-feira passada tenho trabalhado em regime de isolamento aqui de casa, mas com poucos sintomas, leves, que não me impedem de trabalhar. Muito pelo contrário, daqui de casa, no meu *home office,* tenho – e a empresa toda tem – trabalhado mais do que nunca.

Mas, vamos lá. Primeiro ponto: a família do coronavírus é conhecida desde cerca de 1960. Essa nova mutação do vírus é, sim, altamente transmissível e contagiosa, porém, aparentemente com baixa letalidade entre os jovens, com mais gravidade entre os mais velhos.

A pandemia atual, como acontece nesse tipo de situação, é um evento epidemiológico que tem início, meio e fim. As pessoas que contraem o vírus desenvolvem imunidade contra ele. É um evento auto limitável; vai acabar em alguns meses. Vai passar.

Outro ponto importante, que muitos de vocês já conhecem, é que nossas operações aqui na Hapvida são impactadas todos os anos por viroses, como influenza, dengue, zika, chikungunya. Esse período, que começa entre janeiro e fevereiro e costuma terminar no final do segundo trimestre, acontece todos os anos. Isso fez com que nossa operação ficasse treinada para lidar com situações de aumento pontual da quantidade de atendimentos de urgência dos nossos pronto-atendimentos e eventualmente de internações nos nossos hospitais. Faz parte da nossa vida aqui na Hapvida.

Há uma concentração dos novos beneficiários do Norte, Nordeste e interior do Sudeste e Centro-Oeste. Essas regiões, com poucas exceções, têm sido menos afetadas pelo coronavírus, pelo menos até agora.

Somos a empresa mais verticalizada do Brasil e por isso nosso sinistro unitário tem o menor custo possível. Essa é a grande vantagem competitiva. Nossa infraestrutura conta com mais de 2.600 leitos, incluindo 555 leitos de UTI atualmente. Além disso, temos muita flexibilidade e já estamos ampliando, em caráter temporário, a quantidade de leitos de internação e de UTI, comprando mais máquinas e equipamentos também.

Como já falamos, esperamos que a intensidade dessa pandemia seja mais branda nas regiões onde operamos. No entanto, nossa infraestrutura está preparada para o cenário mais desafiador.

Constituímos uma comissão multidisciplinar incluindo médicos, especialistas, enfermeiros, membros da gestão médico-hospitalar da companhia a fim de monitorar a pandemia. Estamos nos reunindo diariamente, estudando as melhores práticas possíveis para o tratamento e controle, tendo por base a melhor experiência aqui e no resto do mundo. Estamos também nos comunicando com todos os órgãos de saúde do país, incluindo os municipais, estaduais e federais, para discutir o assunto e garantir que estamos seguindo todas as orientações desses órgãos.

Como somos a maior operadora de saúde do Brasil, também estamos fazendo a nossa parte no que diz respeito à comunicação. Estamos fazendo um imenso trabalho de orientação à população em geral, nossos clientes, funcionários, a todos. Isso inclui vídeo, cartazes, peças informativas, matérias com orientações médicas sendo divulgados por meio de jornais, televisões, rádios, sites, redes sociais e nas próprias unidades de atendimento. Disponibilizamos no nosso site um chat com enfermeiras e médicos para nossos clientes tirarem dúvidas sobre a doença.

O Ministério da Saúde, a Agência Nacional de Saúde e o Conselho Federal de Medicina orientaram todas as operadoras de saúde a adiarem, caso seja necessário, todos os procedimentos eletivos, incluindo consultas e cirurgias. Para a Hapvida, cerca de 65 a 70% de todas as nossas internações são para procedimentos eletivos. No final de semana passado, já comunicamos aos nossos clientes o cancelamento de todos os atendimentos eletivos, incluindo consultas eletivas, exames e procedimentos, ressalvados, claro, algumas consultas especiais, como o oncologia, obstetrícia, dentre outros.

Estamos fazendo isso para aumentarmos a capacidade de atendimento e internações relacionadas exclusivamente ao COVID-19. O cancelamento por

enquanto vale até o dia 5 de abril, mas poderá ser estendido caso seja necessário.

O Conselho Federal de Medicina também flexibilizou, em caráter extraordinário, o uso da telemedicina para que possamos ter mais ferramentas que possam nos auxiliar no combate ao vírus. Foi aprovado o uso da teleorientação, telemonitoramento, teleinterconsulta. Lembramos que a Hapvida já possui uma grande infraestrutura para a realização de consultas por telemedicina com médicos dos dois lados, realizando, em média, cerca de 10.000 consultas/mês.

Sabemos que os exames de imagem iniciados pelo raio X há de ser um grande aliado na identificação de casos da doença. Por isso, através da nossa Health Tech, focada em inteligência artificial (a Maida Health), estamos desenvolvendo uma plataforma de inteligência artificial usando o aprendizado de máquina para analisar imagens de raio X de tórax de pacientes diagnosticados com COVID-19. A ideia é aumentar a capacidade e a velocidade do diagnóstico.

Iremos acompanha semanalmente, a nível de Conselho de Administração, alguns indicadores operacionais e financeiros. Como, por exemplo, sinistralidade, nível de inadimplência, e eventuais cancelamentos de contratos.

Do ponto de vista de taxa e liquidez, encerramos o quarto trimestre com cerca de R$ 3 bilhões no nosso balanço. Uma posição bastante confortável e, mesmo assim, a companhia irá utilizar todos os mecanismos disponíveis para a preservação da liquidez. Por exemplo, nossos investimentos serão focados naqueles relacionados à infraestrutura para a preparação para o COVID e na verticalização do sinistro. Iremos suspender temporariamente todos os outros investimentos. Em M&A, estamos suspendendo todos os projetos em análise por um período de pelo menos 60 dias.

Em relação aos novos colaboradores, também estamos estudando todas as medidas incluídas na Medida Provisória 927, agora de março de 2020, que dispõe sobre as medidas trabalhistas para o enfrentamento do estado de calamidade pública reconhecida pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020.

Exemplos do que já fizermos: trabalhadores do grupo de risco estão trabalhando em *home office*, usando o saldo de banco de horas ou estão tirando férias antecipadas; já os colaboradores das unidades assistenciais com férias agendadas para abril, maio e junho, estas férias foram canceladas e serão remarcadas.

Ainda não sabemos qual será o tamanho do impacto da desaceleração da

economia e da redução da atividade econômica no país e quanto isso poderá impactar nossa empresa. No entanto, é bom lembrar que em crises anteriores, principalmente os clientes corporativos, que buscaram cortar custos, vários deles fizeram a transição para um plano de saúde mais inteligente, como a Hapvida.

Fomos uma das únicas empresas que cresceu em número de beneficiários durante a última crise. Portanto, acho que estamos muito bem posicionados para capturar oportunidades. Entendemos também que ficou claro para a população brasileira a importância de se ter um plano de assistência médica.

Por fim, posso garantir que estamos usando toda a nossa experiência de mais de 40 anos da gestão médico-hospitalar para minimizar possíveis impactos nas nossas operações e continuar cuidando dos nossos clientes e colaboradoras com o acolhimento de sempre, que é característico do sistema Hapvida.

Bom, dito isso, estamos muito contentes com os resultados de 2019. Mantivemos o ritmo de crescimento de beneficiários de saúde e odonto mesmo em um cenário de mercado adverso. Crescemos 49% o número de beneficiários de saúde, 68% em planos odontológicos, encerrando o ano com mais de 6 milhões de clientes.

Fizemos várias aquisições importantes e relevantes, tanto de grupos de saúde quanto de operadoras, hospitais e carteiras de clientes. Nossa empresa se expandiu geograficamente e hoje somos o primeiro e único sistema de saúde presente nas 5 regiões do Brasil.

A partir do quarto trimestre de 2019 em diante, com as aquisições do Grupo São Francisco e Grupo América – e RN agora em janeiro –, nossa exposição passou a ser nacional e segue uma dinâmica diferente da que tem sido até então. A implementação do nosso modelo de negócio nessas novas regiões nos conectará a milhões de clientes em potencial que terão acesso a um plano de saúde inteligente como a Hapvida.

Nossa infraestrutura assistencial praticamente dobrou no ano passado, tanto por conta das aquisições quanto pelo crescimento orgânico, encerrando o ano com 39 hospitais. Nossos investimentos permanentes no aumento da rede própria e consequente verticalização do sinistro nos permitirão continuar oferecendo um produto de qualidade a um custo acessível a todos, preservando nossas margens.

Fizemos duas grandes operações no mercado de capitais: uma emissão de dívida, que foi uma debênture de R$ 2 bilhões; e uma emissão pública de ações de 2,6 bilhões para que a gente possa continuar expandindo, fortalecendo a estrutura da

rede própria, capturando oportunidades que possam surgir e dando acesso à população à saúde de qualidade. Os recursos também reforçaram nossa posição de caixa e capital de giro, essencial para atravessarmos momentos como esses.

Em qualidade assistencial, adotamos no ano passado uma ferramenta revolucionária para o Hapvida: é o Atendimento Cinco Estrelas. Trata-se de uma pesquisa de satisfação com avaliações entre 1 e 5 estrelas realizada pelos nossos clientes após cada atendimento elegível. O programa contempla praticamente todas as interações que o beneficiário tem com o sistema Hapvida. Ao longo do segundo semestre de 2019, recebemos mais de 2,6 milhões de avaliações. A média geral referente ao mês de dezembro de 19, por exemplo, baseado em mais de 450.000 avaliações, foi de 4,46, o que julgamos ser um resultado excelente. É uma valiosa ferramenta para toda a companhia, pois com ela conseguiremos enxergar oportunidades de melhoria e reconhecer os melhores desempenhos no atendimento aos nossos clientes.

Alguns programas importantes para a Hapvida nasceram. Outras cresceram ao longo de 2019. São programas que vão nos habilitar a oferecer um atendimento de qualidade e garantir a segurança de nossos parceiros. Por exemplo, dentro do Vida Hap, que é nosso guarda-chuva de programas de incentivo à qualidade de vida com foco na medicina preventiva e promoção à saúde, posso citar o Viver Bem, que visa diminuir complicações decorrentes da diabetes. O programa se expandiu e já está presente em Fortaleza, Recife e Salvador com um total de 5.300 beneficiários participantes com resultados excelentes até o momento.

Ainda em qualidade assistencial, lançamos o Qualitotal, que é um selo de qualidade com ênfase na segurança do paciente e melhoria contínua dos processos. Um programa de certificação que já foi implantado em 14 dos nossos hospitais.

Também buscamos reforçar a padronização de nossos procedimentos, tendo sido implementados nas emergências 75 protocolos médicos, além de constantes melhorias nos kits cirúrgicos, materiais e medicamentos especiais, o que garante um controle mais inteligente.

No ano de 2019, foram implementados diversos projetos que reforçam o foco que a companhia tem em inovação e transformação digital. Vou dar alguns exemplos: a utilização do reconhecimento facial em complemento à biometria; nova tecnologia de monitoramento de sinais vitais de fetos; auditoria médica utilizando inteligência artificial através da Maida (nossa *health tech*); implantação do SAP em todas as unidades da Hapvida; autorizações de exames e cirurgias online ou pelo

app; e venda digital de planos de saúde. Isso tudo para preparar o Hapvida para o futuro.

Nossas iniciativas de gestão de sinistros começaram a entregar fortes resultados, fazendo com que entregássemos um índice de sinistralidade ex-SUS bastante controlado, provando a consistência do nosso modelo de negócios. O índice foi de 58,7% no quarto tri e 59,1% para o ano. Isso fez com que entregássemos um lucro líquido recorde para a companhia de 866,6 milhões para o ano.

Por fim, estamos bastante otimistas em relação às integrações, pois estamos vendo o nosso planejamento sendo seguido sem que tivéssemos grandes surpresas até o momento. Seguimos confiantes de que iremos entregar as sinergias prometidas e com grandes chances de reduzirmos os períodos totais de integração tanto para São Francisco quanto para a América.

Passo agora a palavra para o Bruno Cals, Diretor-Superintendente Financeiro, e Guilherme Nahuz, Diretor de Relações com Investidores, que vão detalhar um pouco mais os números do trimestre, e seguimos para a sessão de perguntas e respostas na sequência. Obrigado.

Sr. Bruno Cals: Muito obrigado, Jorge. Bom dia a todos. Bom dia a todos. Queria passar, por favor, para o slide 3.

Nesse slide, a gente mostra os principais destaques financeiros e operacionais do quarto trimestre de 2019 e do ano acumulado de 2019. Nessa slide, temos os números consolidados, ou seja, os números da Hapvida mais os números das aquisições de 2019, que são a São Francisco e o Grupo América, sem o impacto do IFRS 16.

No quarto trimestre de 2019, a receita líquida apresentou um crescimento de 47,4% quando comparado com o 4T18, e de 23,1% no ano em relação a 2018. No trimestre, nossa sinistralidade ex-SUS, que demonstra de forma mais fidedigna a performance operacional da nossa gestão de sinistros justamente por termos o controle dessas rubricas, apresentou uma redução de 1,6 ponto percentual em função da variação positiva de PEONA e de aumento de verticalização da nossa rede.

Apresentamos fortes crescimentos de EBITDA, encerrando em R$ 344,3 milhões no quarto trimestre de 2019 e de R$ 1,13 bilhão no ano, um crescimento de 49,1% e 23,2% respectivamente. Ficamos muito contentes com esses números, tanto no trimestre quanto no ano. Conseguimos apresentar forte crescimento de EBITDA

mesmo considerando o nível extraordinariamente alto de ressarcimento ao SUS e com certas despesas administrativas não recorrente relativas à M&A, por exemplo.

Indo para o slide 4 da apresentação, mostramos o investimento permanente da companhia no crescimento da rede própria assistencial. Encerramos o ano como a primeira e única operadora de saúde brasileira a ter rede médico-hospitalar própria nas 5 regiões do país. Ao fim de 2019, após conclusão das aquisições do Grupo São Francisco e do Grupo América, dentre outras aquisições e com os investimentos para expansão orgânica, adicionamos de forma líquida 13 hospitais, 23 pronto-atendimentos, 110 clínicas e 95 unidades de diagnóstico. Ao final de 2019, tínhamos 39 hospitais com 2.635 leitos hospitalares, incluindo 555 leitos de UTI, 42 pronto-atendimentos, 185 clínicas e 179 unidades de diagnóstico laboratorial e por imagem, disponibilizamos, assim, novas estruturas e possibilitando o fácil e rápido acesso ao atendimento, reforçando o compromisso da Hapvida com a qualidade dos serviços prestados aos nossos clientes.

Gostaria de passar a palavra para o Guilherme Nahuz, Diretor de Relações com Investidores da companhia, que vai detalhar os resultados financeiros.

Sr. Guilherme Nahuz: Obrigado, Bruno. Bom dia a todos. Eu vou tentar ser breve aqui nos comentários para a gente ter mais tempo para perguntas e respostas.

Passando para o slide 5, a gente olha os beneficiários da companhia, a gente incluiu uma visão um pouco mais longa para a gente olhar o histórico da companhia desde 2016, então tem a evolução aqui de 3 anos da companhia.

Os números do trimestre são todos superlativos, né, então a gente cresce muito forte nos últimos anos. De 2018 para 2019, o crescimento é de 49%, bastante expressivo quando a gente inclui São Francisco e América nos números, o crescimento orgânico foi de 3,7%, ele está concentrado basicamente nas nossas operações de Joinville e Santa Catarina, que iniciaram no final de abril/início de maio e estão indo muito bem, e a gente teve crescimentos também concentrados na Bahia, em Pernambuco e em Manaus.

O crescimento orgânico de 3,7 ele é um crescimento muito forte quando a gente compara com o mercado, que não cresceu no ano passado, em algumas regiões até perdeu vidas. Então, a gente está bastante contente com esse crescimento.

O crescimento também do terceiro para o quarto trimestre, não só olhando o ano, mas o crescimento trimestral, ele volta a acontecer de forma orgânica nas 2 carteiras: na carteira individual e na carteira de planos coletivos.

Indo para o próximo slide, o slide 6, a gente olha a movimentação de odonto, é bem parecida com a de saúde, crescimento orgânico muito forte, a gente sai de 1.100.000 vidas no final de 2016 para 1.800.000 vidas no final de 2019 sem considerar as aquisições, um crescimento fortíssimo orgânico. E quando a gente inclui os números de São Francisco e América, esse número cresce para quase 70% de crescimento em um ano, aí com uma grande oportunidade de crescimento na região de atuação de Goiânia, que é Goiânia, Aparecida de Goiânia, Anápolis e municípios vizinhos, que contribuíram com 3.000 vidas ano odontológico. Então aqui a gente tem uma oportunidade de trabalhar e continuar crescendo na mesma velocidade que a gente veio crescendo até agora. O crescimento é realmente impressionante.

O crescimento orgânico da companhia foi concentrado nos estados do Ceará, a gente cresceu também bastante na Bahia, em Pernambuco e no Distrito Federal, onde fechamos um grande contrato.

Passando para página seguinte, página 7, slide 7, no lado esquerdo a gente tem o ticket médio consolidado, que a gente soma os tickets médios de Hapvida, São Francisco e América, ou seja, com as aquisições: R$ 191,25 ao final do quarto trimestre, crescimento de 10,5% em relação ao ano anterior basicamente aí pela influência dos reajustes nos contratos existentes para trazer o equilíbrio econômico do contrato e das vendas novas que já são feitas em patamares diferentes.

No lado direito, a gente mostra o ticket médio por grupo pela primeira vez para vocês, os tickets bastante parecidos inclusive do São Francisco e Hapvida, e o ticket de América por R$ 164, um pouco menor. Quando a gente olha o crescimento do Hapvida ele cresce um pouquinho mais do que o consolidado, 10,8.

O slide 8 a gente mostra a evolução do ticket médio mensal de odonto, a gente cresce 6,4%, aqui do lado esquerdo, no consolidado. A Hapvida cresce 3%, do lado direito aqui do slide. Os planos individuais cresceram mais nesse período, bastante otimista com essa modalidade de contratação. A gente não tem aqui o ticket médio do Grupo América, não tinha massa suficiente para a gente apresentar, e a partir de março agora de 2020 a gente já passou a fazer as vendas novas de planos odontológicos na região de atuação do Grupo América utilizando a marca Hapvida.

No slide 9 a gente entra mostrando a receita operacional líquida, crescimento de

15% sem as aquisições, bastante robusto o crescimento em relação ao quarto tri de 18, e 47% de crescimento quando a gente olha junto com as aquisições. Aqui lembrando, o Bruno já comentou, o Jorge também, mas lembrando que a gente só tem aqui 2 meses de faturamento de São Francisco, novembro e dezembro, e um mês de faturamento de América, então dá um crescimento de 47. Quando a gente olha só o mês de dezembro, para vocês terem uma ideia, a receita cresce dezembro de 19 contra dezembro de 18 quase 70%.

Aqui do lado direito, de novo, a visão anual, 14,5%, um crescimento bastante robusto impulsionado aí pelo crescimento de beneficiários e também pelos reajustes nas aquisições. Somando as aquisições, a gente apresenta um crescimento de 23%. De novo, só com 2 meses de São Francesco e 1 mês de América.

Slide 10, mais uma vez a gente mostra números impressionantes, a gente está muito contente com o número que a gente está apresentando. De novo, a beleza do modelo vertical, do modelo verticalizado e integrado fica comprovado aqui com os números que a gente está mostrando. A sinistralidade ex-SUS de 56,1% no trimestre, é um número espetacular para a empresa, e 58,4 no ano, os melhores números de toda a série histórica da companhia.

A gente teve um impacto positivo de todos os projetos de gestão de sinistro das companhias, são vários projetos, têm obviamente o impacto da verticalização do sinistro, a gente continua com números bastante altos e crescentes de verticalização, tanto de internações quanto de consultas, quanto de exames, e esses números refletem esse posicionamento da companhia.

A gente tem aqui, então, ganhos permanentes e duradouros. Não tem nada não recorrente nesses números que a gente está apresentando. Acho que isso é importante.

O primeiro slide, o slide 10, ele é sem as aquisições, então a gente está olhando aqui o Hapvida *stand-alone,* né, Norte e Nordeste e Santa Catarina e Joinville, a gente mostra uma redução no sinistro total também, que foi de 60,7, uma melhora de 0,7 ponto percentual contra o 4T18, isso mesmo com uma provisão de ressarcimento ao SUS muito forte no trimestre – que a gente vai falar daqui a pouco. Então, apresentar uma redução com esse volume de ressarcimento deixa a gente muito contente com o resultado.

Slide 11, a gente mostra – acho que é uma visão nova também, interessante para o mercado, que é – a visão das empresas adquiridas, aqui é só o sinistro e a

sinistralidade e as aberturas de São Francisco e América somados.

De novo, aqui a gente está representando o sinistro de 2 meses do Grupo São Francisco e 1 mês do Grupo América, o mês de dezembro. Os períodos comparativos eles não podem ser apresentados porque obviamente a gente não tem os números dos anos anteriores seguindo o mesmo padrão de contabilização que a gente utiliza a partir de agora, mas a gente pode garantir que nós atuamos rapidamente nos meses de novembro e dezembro em América executando o nosso planejamento das integrações e a gente já conseguiu reduzir a sinistralidade e apresentamos melhora contra os respectivos períodos de 2018 . A gente rapidamente atuando, aí vocês olham o número de 69,5% contra um número que, pré-aquisição, que a gente dizia que rodava em torno de 71-72%.

O próxima slide, slide 12, a gente mostra, então, a soma dos dois slide anteriores, é o custo assistencial total de São Francisco, América e Hapvida. Então, a gente tem 58,7 para 4T19 contra o 4T18, é uma melhora de 1,6 ponto percentual, é realmente impressionante, uma melhora mesmo quando a gente inclui São Francisco e América, que operam com uma sinistralidade mais alta do que a Hapvida *stand-alone*, então isso deixa a companhia bastante confortável com a nossa atuação para continuar apresentando números que tendem a apresentar melhoras aí no futuro.

2019 contra 2018 é um número fechado também com queda de meio ponto percentual mesmo quando a gente considera o ressarcimento ao SUS, que está aqui na sinistralidade total, a gente tem um ponto percentual de crescimento na sinistralidade.

Então, de novo, quarto tri 19 contra o quarto tri 18 aumento de 1,2 ponto percentual e 2019 contra 2018 aumentou de 1,1 ponto percentual. A gente fica muito contente com esse número porque a gente está incluindo o sinistro de São Francisco e América, que operam com a sinistralidade quase 10 pontos percentuais mais alto do que o Hapvida e a gente também teve um impacto muito grande de ressarcimento ao SUS no trimestre e no ano, que a gente vai cobrir no próximo slide, que é o slide 13.

Aqui a gente traz de forma bastante didática o fluxo de ressarcimento ao SUS. Vou relembrar rapidamente: um beneficiário, um potencial beneficiário ou um beneficiário utiliza o Sistema Único de Saúde, a ANS depois de algum tempo avisa as operadoras, ela fazer isso através das ABIs (que são os Avisos de Beneficiários Identificados), as operadoras recebem esse pacote e têm 60 dias para fazer essa análise e devolver para a ANS, a ANS analisa a devolutiva da operadora, defere

ou indefere as defesas apresentadas pelas operadoras. Os defendidos e deferidos pela ANS, obviamente não geram uma cobrança, mas os atendimentos sem defesa ou indeferidos geram as GRUs, que são as cobranças que a companhia precisa fazer.

Aqui lembrando que os momentos onde as operadoras precisam constituir as provisões, nesse segundo passo onde as operadoras recebem as ABIs, onde ela já faz uma provisão de ressarcimento ao SUS baseado naquele volume do valor de fato que ela está recebendo utilizando um percentual também fornecido pela ANS, pela Agência Nacional de Saúde Suplementar individual para cada operadora e para cada ABI vem percentual diferente. Quando ANS devolve para a operadora, se tiver algum complemento a ser feito também, então tem aqui um ajuste da provisão, e quando essas ABIs viram cobranças de fato, viram as GRUs, aí você tem também um aumento na provisão, principalmente no que diz respeito a juros, correção monetária e multas.

No quarto trimestre, a gente fez uma mudança de contabilização: a gente passou e daqui para frente vai passar a contabilizar juros, correção monetária e multas no resultado financeiro, o número até então, até o terceiro trimestre inclusive, não era um número relevante. Como ele passou a ser relevante, a gente, então, está desmembrando essas cobranças.

O quarto trimestre, então, a gente teve R$ 117,4 milhões de ressarcimento ao SUS total, sendo que tem aí uma parte desses 117, que é 48,4, que foi para o resultado financeiro. É uma aceleração muito forte, a gente viu aí não só o passo 2 do fluxograma acima acelerando, de apresentação de ABIs para a operadora passou a acontecer de forma mais rápida. O quarto passo aqui, que é a de devolutiva da ANS para as operadoras, também passou a acontecer de forma mais rápida e a transformação dessas devolutivas em GRUs, em *invoices*, né, em cobranças, também acelerou. Então, você teve todos esses passos acelerando e por isso a gente teve um volume extraordinariamente alto no quarto trimestre e no ano de 2019.

A gente tem alguns pontos importantes aqui que a gente precisa mencionar. Primeiro, é que o valor médio de ressarcimento ao SUS por beneficiário, a gente fez esse estudo aqui ao longo dos últimos anos, ele está praticamente estável, não teve um aumento de cobrança desse valor médio por beneficiário exposto. O valor médio de ressarcimento ao SUS por beneficiário ele também é igual ou menor do que os outros *players* do mercado, a gente comparou o nosso número com outras operadoras de saúde. E o último ponto é que o estoque que ficou para trás em 31 de dezembro era de aproximadamente 15 meses, que vai ser

endereçado com a constituição da PEONA SUS como preconiza a resolução normativa 442 da ANS, a partir agora de 2020 a gente passa a fazer essa constituição.

Estamos quase terminando. Slide 14 a gente fala rapidamente sobre as despesas de vendas e as despesas administrativas. Do lado esquerdo, as despesas de vendas, a gente teve um momento de meio ponto percentual basicamente porque o quarto trimestre havia sido beneficiado pelo aumento do prazo de diferimento, o DAC (o *Differed Acquisition Cost*) ele é reavaliado todo final de ano, no quarto trimestre o prazo foi aumentado, então foi impactado positivamente. A gente reavaliou agora no final do quarto trimestre de 2019 e não teve alteração significativa. Acho que a mudança foi de 1 a 2 meses em relação ao ano anterior. Então, não tem então grandes efeitos aqui fora esse que eu mencionei.

Nas despesas administrativas, do lado direito, a gente tem uma evolução do percentual. Aqui obviamente tem alguns impactos que precisam ser mencionados: a gente tem a amortização da mais-valia das empresas adquiridas, aqui são R$ 65 milhões, é um efeito não caixa; e a gente tem uma despesa de M&A não recorrente de R$ 39 milhões, já mencionada pelo Bruno; e outros pequenos impactos.

A gente fez um exercício aqui interno: quando a gente expurga a depreciação e a amortização da despesa administrativa, o nosso índice está rodando em torno de 10,5% e praticamente estável com períodos anteriores.

O próxima slide, EBITDA. A gente está apresentando aí uma margem de 20% no trimestre e de 20,2% no ano, é uma melhora no ano em relação a 2018 basicamente aí com os efeitos já mencionados nos slides anteriores. Esses números que eu acabei de mencionar são os números sem as aquisições. Quando a gente coloca as aquisições, obviamente tem aí uma pequena queda, tanto no trimestre quanto no ano.

Próximo slide, slide 16, o lucro líquido cai 8% no quarto trimestre em relação ao quarto de 18, mas no ano cresce 10%, 9,9%. Isso é muito feliz, a gente está muito contente com o resultado do ano, um crescimento muito forte, mesmo considerando um aumento muito relevante de despesas financeiras e das provisões de sinistros, ambas relacionadas ao ressarcimento ao SUS, que eu já comentei.

Terminando, no último slide, a gente tem o fluxo de caixa livre praticamente estável em relação ao ano anterior, em relação a 2018, praticamente R$ 440

milhões de geração de caixa. Isso aqui mesmo com o impacto do ressarcimento ao SUS. Então, a estabilidade aqui a gente ficou bastante contente com o número, e aí a gente tem um impacto positivo obviamente da depreciação e amortização da mais-valia, que eu já mencionei.

Do lado direito, em Capex, que tem um aumento praticamente de 30 milhões, um aumento de 15% de Capex em relação a 2018, 236 milhões fora das aquisições, fora São Francisco e América. Basicamente reflexo dos investimentos permanentes que a gente tem feito na rede própria, vai continuar fazendo na rede própria, e isso que faz com que a gente tenha o nosso sinistro e a sinistralidade sob controle.

Eu abro agora para os senhores para a sessão de perguntas e respostas e muito obrigado.

Sessão de Perguntas e Respostas

Operador: Obrigado. Iniciaremos agora a sessão de perguntas e respostas apenas para investidores e analistas. Caso haja alguma pergunta, por favor, digitem asterisco 1. Se a sua pergunta for respondida, você pode sair da fila digitando a tecla asterisco 2.

As perguntas serão atendidas na ordem em que são recebidas. Solicitamos a gentileza de tirarem o fone do gancho ao efetuarem a pergunta. Desta forma, uma ótima qualidade de som será oferecida.

Por favor, aguardem.

A nossa primeira pergunta vem de Samuel Alves, Banco BTG Pactual. Pode prosseguir.

Sr. Samuel: Bom dia, Jorge, Bruno e Guilherme. São 2 perguntas, na verdade. A primeira é com relação à sinergia em São Francisco e América. Vocês fazem menção no *release* de que muito provavelmente essas sinergias devem ser alcançadas mais rápido do que o esperado, mas também houve o comentário do Jorge aqui no *call* de que, em virtude do coronavírus, vocês estão suspendendo projetos de investimento orgânico por enquanto.

Assim, fica mantida essa ideia de que a sinergias devem ser, sim, alcançadas antes do esperado? Esse é a primeira pergunta.

E uma segunda, sobre o coronavírus, era mais se vocês pudessem compartilhar com a gente se vocês já viram um aumento de frequência importante em algumas das praças, especialmente no Ceará. Eram essas as perguntas. Por fim, aproveito para desejar ao Jorge uma plena e rápida recuperação. Obrigado.

Sr. Jorge: Oi, Samuel. Muito obrigado pelas duas perguntas. Vamos à primeira, e obrigado pelas suas palavras, estou me recuperando bem, sim.

Bem, com relação a sinergias, nós tomamos, como eu falei inicialmente, a decisão de não caminhar com novos projetos de M&A, especialmente abrindo novas frentes. No entanto, os investimentos que estão planejados para incremento de verticalização nas unidades que já atuamos, estes serão privilegiados e o nosso intuito é fazer com que a gente, sim, capture as sinergias mesmo considerando esse período de alguns meses que nós vamos passar de enfrentamento do coronavírus que a gente antecipe, sim, a captura das sinergias mapeadas.

A gente prometeu fazer em 4 anos o processo completo de integração em São Francisco, algo em torno de 3 anos para América e a gente está bem seguro que do ponto de vista de sistemas, que trazem muitas sinergias, do ponto de vista de protocolos, processos, do ponto de vista de reajustes do modelo operacional, eles vão estar seguramente antes do prazo que nós prometemos implementar, tá?

Bem, com relação à corona, as regiões que a gente atua, com poucas exceções, como é o caso por acaso do Ceará, a gente vê um volume maior de casos, mas a gente tem passado boletim diário da quantidade de doentes confirmados, e no Ceará me fugiu aqui a memória, mas ontem mesmo a gente divulgou um boletim e no Ceará tínhamos menos de 10 casos confirmados, se eu não me engano eram 6 casos, mas durante o *call* ainda eu posso dar o número exato.

O volume nas emergências não aumentou porque a gente entende que a gente está fazendo um trabalho muito forte de conscientização das pessoas, colocamos um plantão 24h com vários médicos e enfermeiras que atendem toda a população, além do chat que tira dúvidas. O intuito é evitar que as pessoas procurem as unidades desnecessariamente.

Então, só ontem o número atualizado estava algo em torno de 1.000 interações que nós tivemos tira dúvidas e orientações médicas, teleorientações para a nossa população. Então, a gente está conseguindo, dessa forma, orientar os usuários que procurem as nossas unidades, sim, quando necessário, e trazendo assim mais tranquilidade e evitando desinformações.

Sr. Samuel: Perfeito Jorge, ficou bem claro. Muito obrigado.

Operador: Próxima pergunta de Thiago Macruz, Itaú BBA. Pode prosseguir.

Sr. Thiago: Oi, pessoal, bom dia. Talvez, eu acho que a melhora de sinistro foi o grande destaque aí desse trimestre. Vocês comentaram que os ganhos são estruturais. Eu queria entender se vocês enxergam espaço para uma melhora adicional num cenário de normalidade, que não seja talvez esse que a gente está vivendo, ou se os principais projetos que levaram a essa melhora já foram implementados. O que vocês puderem dar de informação a mais nessa direção seria bem legal.

E, só uma pergunta talvez um pouco mais pontual, vocês deixam ali também claro no *release* que houve uma despesa aí de 40 milhões no ano associada a M&A. Eu queria só entender se isso passou no quarto tri ou se passou ao longo do trimestre. Eu acho que é importante para a gente pegar um pouco o *drive* de rentabilidade. São as minhas 2 perguntas, pessoal, obrigado.

Sr. Jorge: Legal, Thiago. Eu vou te responder a primeira pergunta e peço ao Bruno e Guilherme que respondam a segunda, tá?

É assim, a filosofia da nossa empresa, como vocês bem sabem, é dar acesso às pessoas a uma medicina de alto padrão, alta qualidade. A gente apresentou mais um ano com margem EBITDA girando em torno de 20%, que é muito diferente de todo o restante do mercado. A gente está muito seguro de que vamos reduzir consistentemente a sinistralidade das adquiridas e mesmo assim com esse movimento aumentaremos o padrão assistencial trazendo mais segurança e etc.

O que eu estou querendo dizer é que essa margem em torno de 20 é uma margem que nos parece já muito sustentável e segura e nós tendemos no futuro, a ganhos excepcionais, repassar isso a preço, atingindo assim a nossa missão, que é de dar acesso às pessoas. No Brasil, 24% da população apenas têm plano de saúde. Então, a gente está mirando nos outros 76 que não têm acesso, que agora veem qual é a importância do plano de saúde.

Então, em ganhos adicionais de margem, a gente tende, sim, a repassar isso para o nosso cliente através de reajustes mais justos, através de precificação mais agressiva, que a gente possa cumprir, assim, a nossa missão e expandir, continuar expandindo e levando acesso e qualidade às pessoas.

Por favor, Bruno e Guilherme, sobre a despesa não recorrente de M&A.

Ah, desculpa, só complementando... desculpe, Bruno! Só complementando a resposta do Samuel, a primeira resposta. Eu peguei aqui o número que estava dentro do arquivo, o boletim que nós divulgamos ontem, ontem durante o dia ainda, relativo ao dia anterior, nós tínhamos 1 caso confirmado no estado do Amazonas, 4 casos no estado da Bahia, 7 casos, (eu falei 6) são 7 casos no Ceará e 3 casos no interior de São Paulo, totalizando, assim, 15 casos confirmados até agora em toda a nossa rede, tá?

Desculpa Bruno, mas só para dar a informação precisa. Pode continuar.

Sr. Bruno: Bom, Thiago, a despesa de 39 milhões aí de M&A, ela foi toda do quarto trimestre, tá? A gente pagou essas despesas na conclusão das aquisições ao longo desse trimestre. Você sabe que a gente tem uma equipe própria aqui que faz boa parte das operações internamente, mas especificamente essas operações e principalmente São Francisco nós tivemos algumas assessorias aí que tiveram esses gastos no quarto trimestre, tá bom?

Sr. Thiago: Boa, pessoal. Obrigado pelas respostas.

Operador: Próxima pergunta de Maurício Cepeda, Credit Suisse.

Sr. Maurício: Bom dia a todos. Bom dia, Jorge, Guilherme e Bruno. Obrigado, primeiro, pela introdução aí sobre a situação do COVID, acho que que bastante ilustrativa.

Eu entendo que vocês fizeram até um *disclaimer* de que vocês não estão ainda muito nessa questão do impacto possível disso no longo prazo, né, mas, mesmo assim, eu vou perguntar dado que muito do valor está na perpetuidade, né.

A gente sabe que é muito possível a perda de empregos diante desse cenário de parada econômica, então a minha primeira pergunta é saber se, além dessa paralisação temporária dos projetos de M&A, mesmo com a quantidade de verticalização, se existem outras medidas que vocês chegaram a pensar nesse possível cenário de deterioração de emprego, talvez um pouco de perda de escala. Então, essa é minha primeira pergunta.

A segunda pergunta é, também pensando no longo prazo, agora que vocês fizeram toda essa nova contabilização do SUS, tirando essas 15 meses de estoque que vocês vão subir para o PEONA SUS, se vocês já têm uma estimativa de longo prazo do que se deve considerar em regime de ressarcimento por

beneficiário dado que sempre vai ter um corrente nisso.

E minha terceira pergunta é um pouco mais de curto prazo. Vocês citaram a questão do adiamento das eletivas, né, a gente sabe que a internação é um custo importante para as operadoras, e, no caso de vocês que são mais otimizados em relação à média, possivelmente isso é até mais importante porque vocês tiram os desperdícios de outras partes, né. Quanto que vocês estimam estar falando em termos desses sinistros eletivos que vocês poderiam adiar para liberar capacidade de UTI?

Sr. Jorge: Legal, Maurício. Eu vou responder a primeira parte com relação... aliás, você fez 3 perguntas, né: sobre o cenário econômico; sobre cirurgias eletivas; e ressarcimento ao SUS, eu vou responder as duas primeiras.

Com relação a cirurgias eletivas, como a gente falou, em torno de 65% das internações dentro das nossas unidades são em caráter eletivo. A gente estima que uma boa parcela dela a gente conseguirá adiar. É o que a gente já está observando do dia a dia. Talvez 70% seria uma estimativa razoável ainda não confirmada, até porque vários casos, como oncologia, obstetrícia e alguns casos de urologia, a gente não pode naturalmente suspender, mas o fato é que, além da capacidade produtiva que nós temos dentro dos nossos hospitais, precisamos considerar que a nossa ocupação média em torno de 60%, veja que nós temos uma folga expressiva na rede operacional atual, não estou falando de novas unidades que a gente vai entregar, então nos leitos atuais 60% deles são em média ocupados.

Uma fração desses leitos serão reduzidas à utilização em função da redução das cirurgias eletivas. Eles serão dedicados imediatamente sem custos adicionais para o enfrentamento dessa situação.

Adicionalmente a isso, nós temos toda uma rede ambulatorial de unidade de pronto-atendimento que tem uma força de trabalho grande que fazem o apoio a postos de coleta, por exemplo, com técnicos de enfermagem, enfermeiras também nas unidades próprias que auxiliam nos exames eletivos, procedimentos eletivos em regime ambulatorial. Toda essa força de trabalho poderá ser direcionada imediatamente para serviço hospitalar sem acréscimos imediatos ou necessários, pelo menos no curto e médio prazo, já que eles que já são nossos funcionários, já estão contratados dentro dos nossos protocolos.

Então, o que eu estou querendo dizer é que nós temos uma pulmão, um pulmão bem satisfatório dentro de casa, que só é possível dado o modelo operacional

nosso que é muito intensivo em verticalização, que permite com que a gente, com muita flexibilidade e agilidade, consiga fazer um direcionamento com muita qualidade. Então, temos leitos disponíveis hoje, atualmente, reduziremos os eletivos e disponibilizaremos para as urgências e temos pessoal contratado e os ambulatórios que nós tínhamos o RH já está levantando esse time e convocando para uma necessidade para a área hospitalar.

Com relação ao aspecto econômico, você está certo, a única dúvida que todos temos é qual será o impacto na economia – porque algum impacto, seja maior ou menor haverá, não há dúvida. No entanto, tive acesso a algumas pesquisas – e eu entendo que vocês também –, a procura por planos de saúde no momento vai ser mais alta, todo mundo agora quer estar bem assistido. Então, há um apelo de vendas por outro lado e o plano de saúde passa a ser um objeto ainda de mais desejo.

Se por um lado a economia vai dar uma desacelerado – e é possível que haja cancelamento, principalmente em pequenas empresas, médias empresas, que sofrerão um pouco mais –, por outro lado o apelo para a contratação será muito bom. E, como o Guilherme mencionou, em épocas de crise, que passamos por uma alguns anos atrás, a nossa empresa expandiu, cresceu, porque é a hora de os planos corporativos revisarem despesas. Como a nossa matriz de custo ela é mais eficiente dentro de todas que operam no Brasil, a gente traz uma nova oportunidade de crescimento.

Então, é desafiador o momento, mas a gente tem que aproveitar as oportunidades e o nosso modelo é perfeito para isso nesse momento, que a gente leva saúde de qualidade, com segurança a uma condição justa, né.

Queria pedir ao Bruno e o Guilherme que falassem sobre o ressarcimento ao SUS, por favor.

Sr. Bruno: Maurício, sobre a questão do ressarcimento ao SUS, só para lembrar aqui, a gente teve essa movimentação, não só a gente, o mercado como um todo teve esse movimento de aceleração de cobranças, e a partir de janeiro de 2020 aquilo que não foi avisado ainda a gente está constituindo uma PEONA do SUS, que vai ajudar a mitigar essa questão da incerteza dos valores relativos a essa provisão.

O que eu posso te dizer aqui é que historicamente o valor por vida de ressarcimento ao SUS da companhia ele é um pouco menor do que R$ 2 por vida. Ele até vem diminuindo um pouquinho ao longo dos anos, mas atualmente é um

pouco menos de R$ 2 por vida dentro dessa rubrica específica de ressarcimento ao SUS.

Sr. Maurício: Obrigado. Só um pequeno esclarecimento aqui: R$ 2 por vida por mês?

Sr. Bruno: Exatamente. R$ 2 por vida por mês.

Sr. Maurício: E só voltar um pouquinho à primeira pergunta que Jorge respondeu muito bem – aliás, obrigado pelo esclarecimento aí dessas partidas e contrapartidas da piora econômica, eu acho que foi bem ilustrativa esses *drivers* de maior procura, obrigado por isso –, mas eu entendi que vocês têm 65% das internações são afetivas, né, e que vocês conseguem... vocês têm um pulmão operacional para remanejar, né.

Eu só não entendi se tem uma, digamos assim, alguma vantagem econômica de tirar procedimentos eletivos mais caros no curto prazo ou não, porque eu imagino que, por exemplo, uma cirurgia ortopédica possa te trazer muito mais gasto por dia do que te traria uma internação com um apoio respiratório, por exemplo.

Sr. Jorge: Olha, Maurício, é claro que o nosso time de sinistralidade está fazendo uma série de estimativas, de cenários possíveis, mas tudo vai depender, naturalmente, da intensidade da pandemia nas regiões que atuamos e prazo, né. Então, de novo, é muito difícil fazer qualquer comprometimento. Temos, sim, diversos cenários. Desenhamos cenários mais pessimistas, cenários mais otimistas. Agora, essas duas variáveis são pura estimativas, ou seja, a intensidade e o prazo. Então, essas duas variáveis a gente vai ter que esperar um pouco mais para ter mais visibilidade, para ter mais segurança para se fazer qualquer afirmativa. Até lá, é mera especulação.

O que eu posso afirmar é que nós, acredito, pelo nosso modelo de negócio, a gente acaba sendo mais resiliente porque temos já na nossa matriz de custo preparadas unidades e leitos e material humano que podem fazer o enfrentamento de boa parte do combate a essa pandemia.

Sr. Maurício: Joia. Obrigado. Bom, e melhoras, né.

Sr. Jorge: Estou bem, tô firme aqui. Tô bem, firme e trabalhando mais do que se estivesse na empresa, viu. Em isolamento, não posso ver meus 5 filhos, então estou trabalhando de manhã, de tarde e de noite.

Sr. Maurício: (risadas) Que terrível! Obrigado.

Sr. Jorge: Pois não.

Operador: Próxima pergunta de Gustavo Enrico, Bradesco. Pode prosseguir.

Sr. Gustavo: Bom dia, pessoal. Parabéns pelo resultado. Eu queria fazer uma pergunta específica, um pouco do SUS novamente. Eu acho que a maioria das outras perguntas já foi respondida. A questão dos juros, que veio os 48 milhões, isso foi no acumulado, né, pelo que eu entendi foi, então, ou valores que não estavam sendo reconhecidos porque eles eram pequenos suficientemente e agora vêm os 48 milhões.

O quê que a gente pode esperar um pouco aí, mesmo que o estoque de seja em 15 meses e tudo mais, o quê que a gente pode esperar um pouco da parte do juros dele? Porque foi *one-timers* esses 48 ou ele é um juros recorrente que deve ser próximo desses 48 pelos próximos trimestres? Obrigado, pessoal.

Sr. Bruno: Oi, Gustavo, é o Bruno respondendo. É difícil exatamente precisar esses valores porque esses 48 milhões eles vêm justamente da aceleração da cobrança do ressarcimento ao SUS feito pela agência que é o momento que eles imputam a multa e o juros. Então, a previsibilidade de quão veloz ficará essa cobrança é que vai dizer se esse valor é maior ou menor, tá? E a gente não tem como efetivamente prever isso aí, e tampouco a gente tem como prever exatamente de que período serão cada procedimento, cada consulta e etc. que será cobrada pelo SUS, porque, obviamente, de quanto mais – embora seja na média 15 meses – de quanto mais para trás for isso aí, maior o juros desse procedimento que virá no momento da cobrança.

Então, efetivamente é muito difícil para a gente te precisar esse número porque depende dessas 2 variáveis que eu te expliquei agora.

Sr. Gustavo: Perfeito, ficou claro. Obrigado.

Operador: Seguimos com Leandro Piva, Condor. Pode prosseguir.

Sr. Leandro: Obrigado. Vocês trabalham com a possibilidade de algum risco regulatório, visto esse cenário incerto e nebuloso?

Sr. Jorge: Oi, Leandro, obrigado pela tua pergunta. Na verdade, eu acredito que seja o inverso, né. A regulação tem sido sensível à situação, já tem soltado uma

série de medidas flexibilizando prazos de atendimento, por exemplo, para que as operadoras reúnam forças, recursos, etc. para que façam frente à essa situação.

O que a gente tem escutado de uma maneira ainda muito inicial é o apelo de alguns entes locais, que as operadoras, de maneira geral, deem um pouco mais de fôlego no tocante a prazo de cancelamento dos seus contratos.

É ainda muito inicial, precisamos verificar se a agência vai fazer algo no sentido. Eu entendo que poderia até ser justo, por outro lado, em contrapartida, mais flexibilizações em capital regulatório, em prazos, em custos. Então, é muito incipiente. Mas o que é objetivo até agora é a postergação de prazos para que as operadoras reúnam condições de atender bem a pandemia.

Ou seja, eu entendo que o momento é mais de flexibilizar do que de cobrar ou apertar a regulação. Isso é o que eu tenho escutado e é o ânimo do regulador e é o ânimo do governo.

Sr. Leandro: Muito obrigado.

Operador: Lembramos que para fazer perguntas, basta digitar asterisco 1.

Seguimos com Caio Mocadini, Morgan Stanley.

Sr. Caio: Bom dia, pessoal. Vocês poderiam compartilhar com a gente como que é a quebra dos beneficiários do segmento saúde no corporativo entre grandes, médias e pequenas empresas?

Sr. Bruno: Caio – Bruno falando, tá –, nós temos uma presença muito forte, como você sabe, aqui de plano individual, na Hapvida Norte, Nordeste e Centro-Oeste é 27% da carteira, lá no Sudeste é algo em torno de 18%,17-18% da carteira. Eu não tenho o número que de bate-pronto para saber exatamente quantos são pequenos e médios. A gente tem diversos grandes clientes, muitos grandes clientes na Zona Franca de Manaus, muitas indústrias, varejistas, etc., mas eu não conseguiu quebrar agora de imediato. Vou pedir para o Guilherme te passar essa informação para te dizer exatamente quanto que é de pequenas empresas.

O Guilherme tem algumas informações que eu vou passar para ele aqui para tentar dar algum detalhamento agora de imediato.

Sr. Guilherme: Obrigado, Caio, pela pergunta. O nosso portfólio de saúde, olhando já com São Francisco e América, olhando o portfólio completo, ele tem,

dos planos coletivos, somente... assim, na verdade, do total, somente 8% são PMEs, aí eu estou falando de um PME regulatório, tá? É o PME de 1 a 29 vidas. Então, 8% da nossa base de beneficiários (final do ano, de 31 do 12) é de PMEs. Dentro do total, a gente tem, como o Bruno já adiantou, 27% de planos individuais familiares e os outros 65% são de corporativos.

Aí, dentro do corporativo, eu não tenho essa quebra para te passar nesse momento, que é o que você buscava, talvez de empresas grandes, empresas médias, aqui a gente chama de empresas médias que é de até 300 vidas, se eu não me engano. A gente não tem essa quebra para de passar aqui. Tem até 100 vidas, depois tem outra até 300 vidas. O que a gente puder classificar, a gente passa para você depois.

Sr. Caio: Não, está ótimo, já me ajuda bastante aqui. Muito obrigado.

Operador: Obrigado. Não havendo mais perguntas, gostaria de passar a palavra para o Sr. Jorge para suas últimas considerações.

Sr. Jorge: Muito bom. Muito bom. Parabéns Bruno e Guilherme pelas explicações. Acha que ficou muito claro para todo mundo. E agradeço a todos os investidores, parceiros desse projeto maravilhoso, partilhando com muita alegria esse resultado de 2019. A gente espera que continue entregando bons resultados e estamos trabalhando duramente e firmemente para isso.

Queria mandar uma mensagem também de agradecimento aos colaboradores, em especial, primeiro, pelo resultado do ano de 2019 acima das expectativas, e em especial nesse momento em que todos estamos trabalhando diuturnamente nos planejando nesse projeto amplo, que é de dar uma qualidade assistencial num momento tão difícil para o mundo todo do combate a essa doença. Então, eu tenho notado um esforço, um amor, uma dedicação enorme. E, muito orgulhoso, digo que faço parte de um time lutador, guerreiro e que a gente tem certeza que vai passar por isso com segurança e vai sair dessa situação mais forte ainda do que entramos, porque é um momento de repensar o que fazemos, de encontrar novas tecnologias – como já estamos fazendo –, alternativas, e a empresa será mais forte, sim, depois disso.

Por fim, agradecer em especial e principalmente os nossos clientes, que nos honram nos permitindo cuidar e dizer que estamos aqui trabalhando diuturnamente para oferecer o melhor que for possível ao nosso alcance.

Então, muito obrigado a todos, que Deus nos abençoe, nos guie e nos oriente e

que a gente consiga seguindo forte e saudáveis. Tchau-tchau gente, até logo.

Operador: Obrigado. A teleconferência de resultados da Hapvida está encerrada. Por favor, desconectem suas linhas. Tenham uma boa tarde.