Transcrição de Teleconferência

Hapvida

Resultados do 3T26

Operador:

Olá a todos e sejam bem-vindos à divulgação dos resultados do terceiro trimestre de 2026 da Hapvida.

Estarão presentes os senhores Luccas Adib, CEO, Lucas Garrido, Vice-Presidente de Finanças, e Felipe Nobre, Vice-Presidente de Estratégia e RI.

Para aqueles que precisam de tradução simultânea, favor clicar no botão *Interpretation* e escolher a opção inglês. Este evento está sendo gravado e será disponibilizado no site de RI da Companhia, juntamente com o material completo dos resultados. É possível fazer o download da apresentação clicando no ícone de chat. Atenção para os *disclaimers* que norteiam essa divulgação no final da apresentação. Durante a primeira parte do evento, todos os participantes estarão com o microfone desabilitado.

Em seguida, iniciaremos a sessão de perguntas e respostas. Para fazer perguntas, vocês devem clicar no ícone Q&A na parte inferior da tela e escrever o seu nome, empresa e idioma para entrarem na fila.

Agora, passarei a palavra ao CEO, Luccas Adib, que iniciará a apresentação.

Luccas, por favor, pode prosseguir.

Luccas Adib (CEO):

Olá, pessoal, bom dia a todos e obrigado por participarem de mais uma divulgação de resultados da Hapvida. Em agosto, no último call, eu disse que tínhamos um diagnóstico claro, um plano em execução e que deveríamos ser cobrados por isso. Então vou começar por aí. Hoje, a nossa agenda está organizada em três pilares. Primeiro, desalavancagem: orgânica e inorgânica. Segundo, reprecificação, corte de custos e redimensionamento da companhia. E o terceiro, proposta de valor e reputação com a experiência do cliente no centro. Eu vou passar por cada uma delas, mostrando o que foi feito e pra onde a gente vai.

Antes, uma pergunta que vocês certamente se fazem após alguns meses de trabalho e do nosso plano de transformação em curso, por que o que a gente já fez até agora não

aparece mais rápido no P&L da companhia? Porque o resultado de uma operadora, ainda mais um transatlântico do nosso tamanho, responde com alguma latência. Um contrato só é reajustado no aniversário e sua saída gera um custo de *run-off*. O sinistro judicial de hoje vem de ações abertas anos atrás. Fechar uma unidade custa primeiro e economiza depois. Essa defasagem vale nos dois sentidos. Parte do que decidimos em 25 e 24 só apareceu nos números de 26.

Da mesma forma, muito do que estamos fazendo agora deve aparecer com mais força a partir do primeiro semestre de 2027. Por isso é fundamental entender o ponto de partida. Para dimensionar o desafio dessa recomposição de margem, precisamos partir do ano passado, porque muito do que pesa no resultado de agora vem de decisões tomadas naquele momento, num contexto diferente do atual. Não digo isso para olhar pelo retrovisor, cabe a nós, que estamos aqui, resolver, mas sim para que todos usemos a mesma régua.

Saímos de 25 num ritmo de resultado bem abaixo do que o ano como um todo. No segundo semestre do ano passado, o EBITDA da companhia, excluindo eventos pontuais, foi por volta de R$1 bilhão. Anualizando, fica em cerca de R$2,2 bilhões. A esse ritmo se somavam custos que pesariam em 26, como custo fixo das unidades abertas no ciclo de expansão, a cauda judicial de decisões anteriores, contratos deficitários que renovamos sem o repasse integral do reajuste e outros com inadimplência relevante. Além de fatores externos, como o reajuste do piso da enfermagem, acordos coletivos e o acirramento do ambiente competitivo em algumas praças. Ou seja, o ponto de partida mais realista para o EBITDA de 2026 seria, portanto, inercialmente, inferior a R$2 bilhões, caso nada fosse feito. E muita coisa está sendo feita.

Nesse trimestre, ainda não foi suficiente para compensar a sazonalidade, a cauda judicial e as contas que ainda chegam dos contratos que saíram. Tenho confiança de que as frentes que vou detalhar devem trazer mais resultados ao longo de 27.

Falando do pilar 1 de desalavancagem. A redução do endividamento segue sendo prioridade máxima. No trimestre, a dívida líquida caiu pouco mais de R$100 milhões por dois fatores. O primeiro foi o capital de giro, com a padronização de prazo de pagamento com fornecedores, que antecipamos em agosto. O segundo foi a recompra de títulos da nossa dívida com desconto sobre o valor de face, que reduziu a dívida líquida em cerca de R$74 milhões.

Na frente inorgânica, sei que existe uma grande expectativa para que anunciemos algo grande. O que posso compartilhar é que temos bancos mandatados trabalhando intensamente. Não posso detalhá-las por motivos óbvios, mas comunicaremos o mercado no momento certo. Essa agenda é prioritária para a desalavancagem. Enquanto isso, vamos trabalhando em outras alternativas, de menor escala, mas que ajudam nesse

processo, como a venda do imóvel do Hospital Octaviano Neves, em Belo Horizonte, por R$60 milhões, que será concluída no início do ano. Importante sempre ressaltar que mantemos uma posição de caixa livre robusta, com mais de R$5 bilhões para navegar as amortizações dos próximos anos.

Nesse contexto, temos priorizado caixa e disciplina na alocação de recursos, conforme prometemos. O CAPEX somou R$530 milhões em nove meses, abaixo dos R$621 milhões do mesmo período do ano passado, priorizando manutenção, novas unidades TEA, que são baratas e ajudam no tema, e tecnologia. O segundo pilar reúne rentabilidade, corte de custos e redimensionamento da companhia. As ações de execução nas frentes comercial, operacional e administrativa devem trazer ganhos importantes que ficarão evidentes ao longo de 27. Com a maturação até o fim do ano, esperamos abrir com maior visibilidade *o run rate* das iniciativas para 27 no próximo call de resultados.

O redimensionamento começa pela carteira. No segundo trimestre, apresentamos um grupo de contratos deficitários em avaliação. No terceiro tri, buscando condições econômicas adequadas e respeitando o processo regular de negociação com os clientes e as normas vigentes, tratamos 26% desse grupo, que foi o direcionador da evasão de beneficiários que vimos. No curto prazo, o impacto é negativo para o resultado, e reitero que esse custo é transitório e o efeito em regime, tanto da saída como da manutenção desses contratos, é positivo. Sustentabilidade e não crescimento por si só é o nosso objetivo em toda a carteira.

Seguiremos aplicando os reajustes necessários para reequilibrar a rentabilidade, sem abrir mão do preço acessível, que é o diferencial do modelo da Hapvida. Também mudamos a porta de entrada. Revisamos as tabelas do varejo, estamos reposicionando preços, temos réguas mais rígidas de inadimplência em vigor, que inclusive sensibilizaram a PDD, que o Lucas vai falar melhor a seguir. E isso tudo já começa a se refletir no ticket médio e vai ajudar a margem e o caixa. Extinguimos contratos com sindicatos e convênios em que identificamos fraude, reduzimos de 23 para 8 o número de administradores de benefícios que trabalhamos e implementamos filtros comerciais na subscrição.

Entram menos vidas, mas vidas mais rentáveis e saudáveis. Na rede própria, nos últimos anos, crescemos bastante todo o aparato, por aquisições e por expansão da capacidade física. E hoje temos estruturas acima da demanda em algumas praças. Para dar uma dimensão do desafio, desde o primeiro tri de 25, o custo da rede própria aumentou 25% em função de uma preparação feita no passado para um crescimento que não veio. Esse custo fixo é um dos itens daquela conta do início e cabe a nós ajustá-lo. Por isso, nesse semestre, revisamos muitos dogmas da operação que reduzirão o nosso custo por vida.

Isso de forma a não piorar a experiência do usuário. Não é só gastar menos, é gastar menos e melhor.

Em suprimentos, colocamos de pé concorrências nacionais por categoria, cobrindo a maior parte do gasto endereçável da companhia. Anunciamos recentemente a ampliação da nossa parceria com a Roche, referência global em diagnósticos, com um contrato de nove anos que prevê investimentos de R$250 milhões na modernização dos nossos núcleos técnicos, esse movimento ilustra bem o que buscamos em todas as alavancas de eficiência. Redução de custos com impacto positivo na qualidade assistencial. Na estrutura administrativa, estamos racionalizando imóveis e digitalizando o centro de serviços compartilhados.

Também começamos a usar agentes de inteligência artificial. No faturamento hospitalar, eles já fazem boa parte do trabalho com uma equipe 75% menor desde o terceiro tri. E temos uma agenda de novas soluções agênticas a ser implementada nos próximos trimestres, chegando à gestão de glosas, autorização de pedidos, fechamento de contas médicas, credenciamento e antifraude. Falando nisso, reforçamos ainda mais nossa área de combate a fraudes, que segue acelerando a identificação de valores a recuperar junto a prestadores e corretores. Bem como as ações na esfera criminal contra quem compromete a sustentabilidade do setor. Já estamos vendo muitos resultados nessa frente e teremos muito mais. Seremos implacáveis e intransigentes. Iremos até as últimas consequências e isso deve começar a aparecer mais e mais na mídia.

Ainda conexo a isso, a judicialização se tornou custo relevante e foi o principal fator de pressão na sinistralidade do trimestre. Em agosto desse ano, assumi dois compromissos: Concluir o redesenho dos processos dentro do terceiro trimestre e mostrar um patamar diferente a partir do quarto. O novo modelo está em operação. Temos um novo sistema de informações que dá subsídios melhores para a defesa. Usamos mais escritórios especializados e a esteira de autorização e regulação está mais rápida e resolutiva, guiada por dados e pelo que faz sentido litigar. Nossa postura estava errada e corrigimos a rota.

O assunto é complexo e precisamos admitir que erramos na gestão desse tema, com progressos e retrocessos que nos colocaram nesse cenário de hoje e hoje estamos lutando para consertar. O assunto é realmente mais difícil do que todos nós imaginávamos e o setor como um todo tem sofrido com um aumento vertiginoso. Mas como antecipamos, a cauda de causas anteriores ainda manteve os novos bloqueios em níveis altos, parecidos com os do trimestre anterior. Sobre o segundo compromisso, continuamos esperando o sinal de inflexão nos novos bloqueios a partir do quarto trimestre, à medida que as nossas alavancas maturam.

Em outubro, por exemplo, a gente já enxergou um nível menor, ainda que seja só um mês, e esperamos um efeito mais pleno de estudo em 2027. Nessa reformulação da gestão jurídica e no contexto da própria mudança da dinâmica e volume de processos, estamos fazendo uma nova revisão completa dos depósitos judiciais e das provisões assistenciais e não assistenciais. Ou seja, avaliar o que faz sentido provisionar e quando, nesse novo cenário de judicialização setorial e com a nossa postura corrigida. Não só a postura, mas com mais dados, informações e decisões concretas. Esperamos concluir essa revisão ao longo do quarto trimestre. É importante reforçar que essa revisão não impacta em nada o caixa da companhia que os depósitos já foram constituídos.

Somando-se a tudo isso, estamos implementando para o ano que vem, pela primeira vez, um orçamento base zero na empresa, passando no detalhe cada custo, cada despesa. Ainda há muita eficiência a capturar. O terceiro pilar é a nossa proposta de valor e a reputação da marca. Temos, desde abril, uma nova vice-presidência de clientes que concentra essas iniciativas e tem encorpado sua área para ser um *head* da nossa operadora, que é o Nico. Posição que nunca tivemos e as funções da operadora de saúde ficavam alocadas em múltiplas áreas.

Nosso modelo de negócio é composto por duas grandes operações, a rede própria e a operadora de planos de saúde e odontologia. Na visão de clientes, passamos a ter CSAT e NPS, com métricas centrais de gestão, acompanhadas por praça, unidade e prestador e concluímos o primeiro ciclo de NPS relacional, que serve como linha de base para trabalharmos as principais dores do cliente. Para garantir o futuro da companhia não basta restabelecer os pilares de sustentabilidade financeira. Precisamos sempre ter uma obsessão por melhorar a experiência do cliente, reduzir os atritos, respeitando as especificidades de cada região, produto e cliente.

Falei muito disso no call passado e estou reforçando agora porque é uma das principais tônicas que venho puxando. Começando pelo básico, mapeamos 264 pontos de dor ao longo da jornada do cliente e os organizamos em 33 frentes de ação, cada uma com dono, indicador, prazo, acompanhada semanalmente. Os primeiros resultados já aparecem. Desde maio, reduzimos em mais de 80% o estoque de pendências de solicitações de entrada na rede credenciada e o prazo de tratativa caiu para menos de sete dias, abaixo do limite regulatório, e queremos diminuir isso ainda mais. Também passamos a agir antes de o problema virar reclamação.

Os indeferimentos representam apenas 0,5% das nossas autorizações, mas concentram 22% das NIPs. Por isso, criamos uma célula de acolhimento, hoje em piloto. Uma célula de acolhimento, hoje em piloto no Ceará, São Paulo e Pernambuco, que oferece uma alternativa assistencial antes de chegar à ANS ou à Justiça. Centralizamos os casos sensíveis de todos os canais de uma central única que investiga a causa-raiz até a resolução definitiva. Isso conversa diretamente com a nossa agenda de judicialização.

Mesmo com todos os desafios, seguimos melhores que os nossos principais competidores nas métricas de IGR dos últimos meses e melhoramos posições em outubro.

Na rede, passamos a planejar com um índice de suficiência de rede por cidade e especialidade, a partir de referências de mercado, o que melhora o acesso sem aumentar o custo. O agendamento de consultas pelo app ficou até 70% mais rápido. Na autorização, a inteligência artificial já processa 25% das demandas contra 18% de antes. E o nosso agente de IA no WhatsApp resolveu 83% das conversas de agendamento no próprio canal no projeto piloto que lançamos. Isso é só o começo. Estamos revisando também a arquitetura de marcas da companhia, com posicionamentos diferentes por marca e região.

Em agosto, relançamos a Notre Dame como o nosso premium inteligente, com aplicativo, atendimento, autorização e regulação dedicados e lançamos a nova linha de produtos metais no fim de outubro. No PPO, a base consolidada vem melhorando, ainda caiu no trimestre, mas o varejo voltou a crescer. A ideia é ter uma nova arquitetura de marcas da companhia como um todo, mas antes, estamos focados em resolver o operacional, proposta de valor também é adequar produto e preço a cada mercado num país do nosso tamanho não existe solução única que funcione em Recife pode não funcionar em Ribeirão Preto por isso, revisamos produto preço, rede, relacionamento com corretores, praça a praça.

Fora dos contratos em avaliação, a carteira PME, que é o nosso foco pela maior rentabilidade, cresceu no trimestre, mais de 10 mil vidas no orgânico, com destaque para São Paulo e Rio, onde a reformulação começou antes. O *rollout* nas demais praças, como o interior de São Paulo, segue em maturação, cidade a cidade, e esperamos ver os efeitos positivos disso ao longo dos próximos trimestres. Para encerrar minha parte, quero que vocês levem três coisas da minha fala. Primeiro, estamos avançando nos três pilares e parte disso já passa nos números que estão sendo apresentados e vamos detalhar mais e mais nos próximos trimestres. Segundo, os números ainda estão muito abaixo do aceitável, parte disso vem do ponto de partida que falei no início, que é a nossa base de comparação. Parte é custo de correção e execução que ainda está em aceleração. Tudo isso é responsabilidade nossa e vamos entregar. Terceiro, o resultado responde com defasagem. Esperamos que boa parte do que já fizemos e faremos apareça com força a partir do primeiro tri de 27. Para o quarto trimestre, esperamos um sinal de inflexão nos bloqueios, o avanço sobre a cerca de 700 mil vidas em avaliação que resta, a reprecificação da carteira com evolução do ticket e a dinâmica de vendas mais saudável.

Não pedimos paciência. Pedimos que nos cobrem pelos marcos que acabei de listar, estejam certos de que o nosso senso de urgência está no nível máximo. Como eu disse no primeiro call, como CEO: Papo reto, inclusive nos momentos difíceis e gestão baseada

em dados e evidências eu já agi assim como o CFO agora falando sobre a companhia como um todo. É assim que vamos reconstruir nossa credibilidade. Com números, trimestre a trimestre e sem promessas fáceis. Não estou prometendo para vocês nada além de muita energia, foco, trabalho e convicção de que estamos acertando a rota da companhia. Talvez não na velocidade que todos esperam, nem que nós almejamos, mas o que é possível está sendo feito.

Quero deixar um enorme agradecimento aos nossos times e parceiros. Não é um caminho fácil, com decisões duras à frente e vamos enfrentá-las juntos e é um prazer enorme dividir a trincheira aqui com vocês. Essa semana, o nosso Conselho de Administração decidiu proativamente reduzir sua remuneração total em 50% para 2027, uma demonstração importante de comprometimento e de que vamos todos cortar na carne. Estamos no mesmo barco e com o mesmo norte.

Passo a palavra aqui ao meu xará, Lucas Garrido, para os detalhes financeiros do resultado e volto com vocês para a sessão de perguntas. Muito obrigado.

Lucas Garrido (CFO):

Obrigado, Luccas.

Bom dia a todos. Vou me concentrar em três pontos. Primeiro, a movimentação de beneficiários e o impacto dessas decisões no resultado. Segundo os principais destaques da DRE. Terceiro, a geração de caixa e endividamento. Começando pelo slide 3, com os principais números, a receita líquida foi de R$8,1 bilhões de reais, quase 4% acima do terceiro trimestre do ano passado. Mesmo com menos vidas, a receita cresceu porque o ticket médio de saúde subiu 7%, com os reajustes, a saída de contratos deficitários e um mix de vendas melhor, priorizando canais mais rentáveis.

Esses efeitos foram compensados, em parte, por diferenças de mix entre regiões e produtos e pelo reajuste menor autorizado pela ANS para os planos individuais. O EBITDA ajustado foi de R$497 milhões, com uma margem de 6,1% contra 9,6% no terceiro trimestre do ano passado. Houve uma reversão pontual de cerca de R$48 milhões de remuneração variável, praticamente compensada pelos R$43 milhões de PDD e baixa de comissões e contratos cancelados. Excluindo os eventos não recorrentes, o EBITDA foi de R$485 milhões, com margem de 6%.

O lucro líquido ajustado totalizou R$107 milhões de reais. Ele exclui a amortização de carteira e marcas e o ILP, que é um efeito não caixa, e no contábil tivemos um prejuízo líquido de R$119 milhões contra um prejuízo de R$ 57 milhões um ano antes.

No slide 4, como o Luccas antecipou, a redução na base de beneficiários veio principalmente das vidas em avaliação. Excluindo esse grupo, tivemos uma redução

líquida normalizada de 9 mil beneficiários, próximo do nível do segundo trimestre. Enquanto avançamos sobre o restante desta carteira e ajustamos inadimplência e rentabilidade, a melhor régua é a receita e o ticket, mais do que a adição líquida de vidas. A qualidade das vendas novas está melhor, em composição e em margem.

Pela natureza do nosso negócio, isso demora a aparecer, mas estamos plantando safras mais rentáveis para o futuro. Na sinistralidade, continuamos recebendo contas de atendimentos feitos antes do cancelamento, mas já sem a receita dessas vidas, o efeito de *run-off*. O benefício vem aos poucos, à medida que deixamos de carregar os contratos inadequados ou os renovemos em condições sustentáveis. Ele deve se intensificar ao longo de 2027, com efeito positivo para a margem e para a sustentabilidade da companhia.

Passando para a sinistralidade caixa, no slide 5, o indicador foi de 77,2% no trimestre, uma alta de dois pontos percentuais, tanto sobre o segundo trimestre quanto sobre o terceiro trimestre do ano passado. Além da sazonalidade de sempre, já que o terceiro trimestre costuma ser marginalmente pior que o segundo, três fatores principais explicam o movimento. Primeiro, o sinistro judicial aumentou R$57 milhões no trimestre, com impacto de 0,7 ponto percentual. Na comparação com o terceiro tri do ano passado, ele mais que dobrou e responde por cerca de 1,3 ponto da piora anual. Isso já era esperado, dada a dinâmica recente dos depósitos. Segundo, o efeito de run-off que acabei de comentar.

Terceiro, tivemos gastos pontuais para a otimização da operação, como a desmobilização de ativos e rescisões. Esses dois últimos fatores combinados tiveram impacto de cerca de R$50 milhões, ou 0,6 ponto percentual. Faz parte do ajuste, mas é importante levar isso em conta. As despesas administrativas ficaram em 7,2% da receita líquida, contra 8,4% no segundo trimestre e 7,2% de um ano antes.

Tivemos uma redução de aproximadamente R$158 milhões em relação ao segundo trimestre. O principal movimento veio de pessoal, com a reversão de cerca de R$48 milhões de provisões de remuneração variável a qual não deve ser extrapolada para os próximos tris. Também tivemos despesas menores com serviços de terceiros, multas da ANS e localização e funcionamento. Por fim, somando custos e despesas, as contingências cíveis subiram R$45 milhões. Nas despesas de vendas, no slide 6, a PDD aumentou R$37 milhões. Deste total, quase R$ 30 milhões vieram de baixas de recebíveis dos contratos de inadimplentes cancelados e o restante veio, principalmente, do aumento do *aging* da carteira.

Como de praxe, faremos uma revisão mais ampla da PDD no quarto trimestre. Ela vai considerar o andamento da reavaliação dessa carteira de inadimplentes e o aging atual dos contratos. As comissões aumentaram quase R$20 milhões, principalmente pela baixa

daquelas diferidas dos contratos cancelados. Somando o PDD e comissões, a revisão dos contratos em avaliação teve impacto de R$43 milhões nas despesas de vendas. No slide 7, em resumo, a sinistralidade, com destaque para o sinistro judicial, e as despesas de vendas pressionaram o EBITDA, que foi parcialmente compensado pelas despesas administrativas menores.

O lucro líquido ajustado totalizou R$107 milhões, contra R$12 milhões no segundo trimestre, com a melhoria sequencial vindo principalmente de um menor nível de imposto. Para terminar, vamos falar de caixa e endividamento. No acumulado dos nove meses, o fluxo de caixa operacional foi de R$1,2 bilhão, na nossa visão gerencial e já descontado dos aluguéis, o que representa uma conversão de cerca de 66% do EBITDA ajustado. Depois do CAPEX, o fluxo de caixa livre foi de R$650 milhões de reais. Como o Luccas já comentou, a dívida líquida caiu pouco mais de R$100 milhões no tri e encerrou setembro em R$5,3 bilhões.

Com a queda do EBITDA dos últimos 12 meses, a alavancagem pelo critério de Covenant subiu de 1,61 para 1,67. Destaco dois pontos. Primeiro, as iniciativas de capital de giro e a recompra da dívida com deságio tiveram contribuição positiva importante. Juntas, trouxeram cerca de R$200 milhões de benefícios para o trimestre. No resultado financeiro, o ganho da recompra foi mais que compensado pela baixa contábil de R$129 milhões do hedge, que não tem efeito caixa. Ainda temos, em menor escala, um movimento adicional de capital de giro via prazo de pagamento e otimização do nosso nível de estoque, que deve contribuir no quarto trimestre.

Também trabalhamos outras alavancas fora do P&L para melhorar o fluxo de caixa. Além dos movimentos inorgânicos que o Luccas mencionou na abertura. Um exemplo é a parceria que estamos fechando com provedores de prescrição eletrônica para centralizar as receitas médicas digitais da Hapvida, com *upside* de geração de receita e margem para a companhia. Comentaremos mais sobre isso em breve, com o avanço da transação. Ao mesmo tempo, o objetivo é ter uma geração orgânica de caixa mais saudável em 2027, inclusive com uma melhora gradual da conversão de EBITDA.

Esses eram os meus comentários. Podemos passar agora para a sessão de perguntas e respostas.

Muito obrigado.

Operador:

Agora, iniciaremos a sessão de perguntas e respostas.

Ao ser anunciado, uma solicitação para ativar seu microfone aparecerá na tela. E então, você deve ativar o seu microfone para fazer perguntas. Solicitamos, por gentileza, que façam no máximo duas perguntas por pessoa e que sejam feitas todas de uma única vez.

Vamos à nossa primeira pergunta, será do Leandro Bastos, do Citi. Abriremos o seu áudio para que você possa realizar sua pergunta. Leandro, por favor, pode prosseguir.

Leandro Bastos – Citi

Oi, pessoal. Bom dia. Obrigado. São duas perguntas aqui do nosso lado. Acho que a primeira, até pegando um gancho de uns comentários aqui do Garrido, acho que o destaque do tri foi realmente o capital de giro ajudando aqui na redução de dívida líquida. Só para entender um pouquinho mais aqui, o que ainda vocês enxergam de oportunidade para otimizar a capital de giro? E se vocês puderem falar um pouco de alavancas de geração de caixa para o curto prazo em especial, acho que esse seria aqui um primeiro ponto.

O segundo, acho que também foi mencionado durante a apresentação, a gente notou que a cobertura dos depósitos cíveis caiu novamente. Entendo que teve um comentário aqui que em outubro o nível de bloqueio já deu uma melhorada também, acho que o Luccas comentou sobre um novo critério de provisionamento, acho que queria, enfim, explorar um pouco melhor esse ponto e pegar aqui uma mensagem de como que a gente deve ler esses níveis de cobertura e o que que podemos esperar pra frente, são esses dois pontos aqui, Obrigado.

Luccas Adib – CEO

Leandro, bom dia cara, obrigado pela tua pergunta, eu vou começar aqui pela pergunta mais fácil, depois eu passo a difícil para o Lucas, vou falar da cobertura dos bloqueios e depósitos. Leandro, eu acho que aqui, a sugestão que a gente tem aqui, pelo menos para esse trimestre, é que a gente não leve muito em consideração essa cobertura, porque como essa revisão está sendo feita, tanto do ponto de vista de provisão quanto do ponto de vista do estoque de bloqueios e depósitos, isso aqui não é um indicador que mostra ou evidencia com qualidade a maturidade da nossa cobertura.

Eu falei durante muito tempo para vocês que isso não era um para um, que a gente tinha aqui uma visão geral de que ele era em torno do 100%, mas como essa revisão está acontecendo e a gente vai concluir ela no quarto trimestre, no próximo call eu venho aqui e explico para vocês exatamente o porquê que a cobertura ficou dessa forma agora e como que vai ser a forma de olhar isso para frente. Essa dinâmica mudou muito, ela

passou lá de R$100, R$150 milhões por trimestre para R$300, R$350 milhões agora por trimestre, com um transbordo acontecendo entre trimestres, que não acontecia tanto no passado.

Então, a gente está tendo aqui um trabalho de revisão interna para ter uma abordagem conservadora nesse assunto. Então, quando a gente concluir essa revisão, que, de novo, não impacta o caixa da companhia em nada, a gente mostra para vocês e entra mais no detalhe, tá bom?

Lucas Garrido - CFO

Sobre o capital de giro, a gente ainda tem espaço de negociação e alongamento para níveis de tempo de pagamento mais em linha com nossos pares e mercado. Então, acho que esse é um primeiro movimento que foi feito no tri passado, mas ainda existe algum espaço nessa dinâmica. E em estoque, a gente tem feito um trabalho bem importante aqui de otimização de níveis de serviço de estoque, em que a gente conseguiu identificar oportunidades adicionais de trabalhar com o nível de estoque mais adequado aqui na companhia e liberar o capital de giro adicional.

E aí, por fim, a gente tem ainda iniciativas como venda de folha CLT que devem entrar aqui no quarto trimestre e devem também trazer algum benefício do ponto de vista de fluxo de caixa e capital de giro aqui para o quarto trimestre.

Leandro Bastos – Citi

Obrigado, pessoal. Obrigado. Bom dia.

Operadora

Vamos à nossa próxima pergunta. É do Vinícius Figueiredo, do Itaú. Vinícius, por favor, pode prosseguir.

Vinícius Figueiredo – Itaú

Bom dia, pessoal. Obrigado por pegar a pergunta.

Queria explorar um pouco na parte aqui da carteira de vidas, quando a gente olha a performance do terceiro trimestre, tem dois pontos que eu gostaria de explorar um pouquinho mais, que primeiro é um pouco da composição regional dessas vidas que foram revistas aqui nesse processo de avaliação, acho que algo que a gente sempre discutia aqui com o buy-side falou aqui com vocês ao longo desses últimos anos, é que tinha a cabeça de que o Sudeste concentraria uma parte grande desses contratos aqui que estariam um pouco mais defasados aqui de preço, mas no final a gente viu que, pelo menos nesse trimestre, Nordeste, Norte, Centro-Oeste, eles foram bastante importantes.

Se vocês puderem falar um pouco desses pontos que foram identificados e até como batalhar contra uma eventual desalavancagem operacional, eu quero dizer isso porque quando a gente fala do Nordeste e Norte, a gente tem uma visão de que é uma região, são regiões onde você tem um custo fixo talvez um pouco mais dominante devido à rede própria, e aí o outro ângulo que eu queria ver também seria do plano individual porque também teve uma parte aqui relevante imagino que isso daqui deva ser mais no *gross adds* porque como você não tem cancelamento unilateral a não ser que seja por inadimplência, o *gross adds* ele acaba desacelerando um pouco no individual e eu queria tentar entender porque ele é muito importante para a oxigenação da carteira, devido a carência você tem essa ajuda aqui na rentabilidade quando você pensa, e aí o quanto que isso daqui poderia eventualmente ser offsetado por uma carteira do varejo PME em São Paulo, nessa cabeça aqui de oxigenação.

São esses os pontos, obrigado.

Lucas Garrido - CFO

Oi, Vini, tudo bem? Aqui é o Garrido. Vamos lá, vamos por partes. Com relação à composição regional, acho que a gente comentou sempre que o mix dos contratos deficitários, ele está espalhado de maneira similar ao que é a composição de carteira da companhia como um todo. Obviamente que a cada trimestre você pode ter variações, porque não necessariamente todos os reajustes e renovações de contratos seguem o mix regional, que foi um pouco do que aconteceu nesse trimestre, mas não existe um peso maior, desproporcional em alguma região específica.

Com relação aos planos individuais, foi uma combinação de duas coisas, uma delas é a questão das réguas de inadimplência que nós comentamos que a gente tem sido mais restrito do que vinhamos sendo, seguindo obviamente todas as normas do regulador aqui. E a segunda questão é que a gente tem sido mais assertivo em preço em algumas regiões específicas o que a gente observa é que do ponto de vista de massa de receita, esse tem sido um movimento de margem que ele é positivo para a companhia, mas obviamente que ele tem um impacto como você comentou na sua fala na dinâmica de *gross adds* e na dinâmica obviamente de *net adds* do canal do canal como um todo. O seu último ponto com relação a carteira de varejo como um todo de fato, a gente tem observado um crescimento na nossa carteira de PME e Middle, que é a carteira que tem uma dinâmica mais saudável e que a gente tem focado nossos esforços, então a gente está feliz com essa evolução desse canal, que é um canal importante aqui para a companhia.

Vinícius Figueiredo – Itaú

Perfeito, e aí só para ficar claro esse ponto do Nordeste, Lucas, em relação essa perda que acaba sendo proporcional lá no Nordeste, todos os cálculos que vocês têm feito até

nesse efeito de redução da sua rede própria que já vimos aqui no terceiro trimestre ela já é para endereçar que você vai perder uma parte lá no Norte e Nordeste, uma estrutura de custo fixo aqui, ela já está sendo revista também para você conseguir equalizar aqui e não ter nenhuma desalavancagem operacional. É mais ou menos isso.

Luccas Adib – CEO

Fala, Vini, tudo bem? O Lucas aqui, o Luccas Adib aqui. Sim, essa visão de resizing da companhia, ela está sendo feita olhando portfólio, praça a praça. Aquilo que a gente já tinha identificado que rodavam com níveis de ocupação aquém de um nível ótimo, subótimo, então já tem um pipeline nessa esteira e isso leva em consideração também, de uma forma prospectiva, aqueles contratos que eventualmente não terão uma continuidade nessas regiões que podem gerar novos efeitos de desalavancagem operacional.

Só reforçando que isso não vai ter impacto algum para o beneficiário, a forma como a gente está montando isso leva em consideração uma melhoria na experiência dele como um todo, considerando todas as outras ações e fatores que a gente tem trabalhado aqui internamente. É muito importante que isso fique muito claro e que todos os cancelamentos ou todas as dinâmicas envolvendo o nosso portfólio respeitam 100% as regras da ANS aqui, tá bom?

Vinícius Figueiredo – Itaú

Perfeito. Obrigado, Luccas e Lucas. Valeu.

Operadora

A nossa próxima pergunta será do Samuel Alves, do BTG. Samuel, por favor, pode prosseguir.

Samuel Alves – BTG

Bom dia, Adib, Garrido, bom dia a todos. Duas perguntas aqui do nosso lado, pessoal. A primeira é sobre recompra de dívida. Considerando o estresse recente, a dívida a quase 50% do par, o que vocês acham sobre compra hoje da dívida vencendo em 2027? Até porque ela levaria a uma redução importante no custo financeiro e até melhoraria o cronograma de amortização de curto prazo. Essa é a primeira. E a segunda, sobre a agenda de desinvestimento, o Adib até comentou na apresentação, vocês não podem falar muito, que tem bancos trabalhando nisso.

Vocês poderiam dizer se o escopo dos mandatos mudou ou se a intenção da companhia segue apenas de avaliar os investimentos dos ativos do Sul, que vocês já publicaram no passado? Obrigado.

Luccas Adib – CEO

Samuel, tudo bem? Obrigado pela tua pergunta. Na visão de alocação de capital aqui, vou comentar, o Lucas fica à vontade para contribuir.

A gente estava vedado nesses últimos dias de fazer recompras de dívida, na verdade, de qualquer valor mobiliário de emissão da companhia, então a gente acabou não exercitando a nossa posição de caixa para otimizar nesse aspecto, mas sim, a gente está aqui vigilante, a gente está olhando algumas amortizações curtas saindo com desconto importante, então isso deve entrar no nosso radar aqui para que a gente consiga avançar nessa frente, tem um retorno muito óbvio para a companhia, então sim, isso está no nosso radar aqui, a gente só não podia fazer isso antes pela nossa vedação.

A segunda pergunta do mandato aqui, a gente mudou o escopo dos mandatos iniciais que a gente estava conversando, só lembrando que a gente nunca divulgou formalmente nada em relação ao Sul, acho que isso até tem um ponto nos regulatórios importantes só para a gente deixar isso muito claro, e o que a gente vem fazendo aqui é ter uma agenda mais intensa, mais prospectiva de uma reavaliação geral do nosso portfólio, do nosso aparato de ativos, e esses bancos que estão trabalhando com a gente tem um tempo, estão com o direcionamento correto para que a gente consiga resolver a estrutura de capital da companhia e a gente oportunamente vai divulgar isso para vocês, as novidades acho que tem motivos óbvios porque a gente não vai poder entrar em muitos detalhes aqui, não só de natureza comercial como regulatórios, mas no momento correto a gente vai divulgar isso tempestivamente para o mercado mas é, talvez aqui junto com o turnaround operacional talvez a maior prioridade da companhia no curto prazo é a reforma da sua estrutura de capital.

Samuel Alves – BTG

Super claro, obrigado. Bom dia.

Operadora

Nossa próxima pergunta será do Joseph Giordano, do JP Morgan. Joseph, por favor, pode prosseguir.

Joseph Giordano – JP Morgan

Olá, bom dia a todos, bom dia Adib, Garrido e time. Obrigado por pegarem a minha pergunta. Eu queria tentar explorar um pouquinho mais a questão do *top line*. Então, acho que a primeira é tentar olhar vertentes de crescimento, sei que ainda a gente está falando muito de depuração de portfólio, mas tem algumas iniciativas da empresa, então eu queria explorar como é que vocês têm visto o PPO com o relançamento da marca Notre

Dame e potencial no segmento de afinidade, acho que vocês estão voltando um pouquinho mais forte nisso.

E o segundo ponto é tentar olhar um pouco essa questão da PDD e a depuração de portfólio mais por região, então eu queria escutar de vocês um pouco como é que vocês estão vendo o ambiente macro e competitivo nas diferentes regiões e até entender como é que essa PDD está dispersa, até imagino que muito relacionado à pessoa física, mas até do lado corporativo também, como vocês têm visto isso.

E para fechar um pouco nessa última pergunta, Samuel, como é que vocês, se pudessem detectar um pouquinho mais esse caixa livre dentro da companhia, a gente consegue ver de maneira agregada, parece que tem bastante liquidez para a holding, mas se pudesse dar um pouquinho mais de granularidade, talvez nas principais operadoras, ajudaria muito. Obrigado.

Lucas Garrido - CFO

Oi, Joseph, tudo bem? O Garrido aqui. Obrigado pela pergunta. Com relação às vertentes de crescimento, comentando aqui no PPO de maneira mais específica, sim a gente lançou a marca, a gente vem observando dentro do canal de PPO uma dinâmica que a derivada tem sido positiva nos últimos meses e trimestres. Então a gente está com um canal estabilizado e com uma dinâmica especialmente no canal de varejo aqui também, que é aquele canal que é PME, que é mais interessante, com uma dinâmica positiva dentro do contexto do PPO.

E aí, de maneira mais ampla, pensando aqui em dinâmica de crescimento e receita, aqui muito foco, de fato, é ticket, reajuste e sustentabilidade aqui da nossa carteira como um todo, e muito menos o foco aqui em net adds, que esse processo ainda vai levar algum tempo de correção. Com relação ao PDD, de fato, a gente deve fazer uma revisão durante o quarto trimestre, como eu comentei na minha fala inicial, aqui das safras de PDD, devemos ter mais cor disso no próximo tri, mas acho que a sua leitura é correta, que de fato a questão macro é uma questão que impacta aqui o nosso *business*, como qualquer outro *business* é impactado por essa dimensão.

E por fim, do ponto de vista de alocação de capital e movimentação de caixa e saudabilidade das operadoras. As operadoras estão aqui com níveis de solvência confortáveis para as próximas amortizações e tudo que a gente precisa fazer, então a gente não tem muito o que comentar aqui além do que já foi falado, acho que o nível de liquidez para os próximos anos a gente tem um conforto, isso aí se aplica tanto à holding quanto às operadoras.

Joseph Giordano – JP Morgan

Perfeito, muito obrigado.

Operadora

Nossa próxima pergunta será do Maurício Cepeda do Morgan Stanley. Maurício, por favor, pode prosseguir.

Maurício Cepeda – Morgan Stanley

Oi, bom dia Adib , Garrido, obrigado pelo espaço. Eu tenho uma pergunta um pouco mais sobre essa visibilidade do negócio pra frente que eu entendo que à medida que vocês estão avançando com esse *turnaround*, vocês estão ganhando mais visibilidade no que deve ser o *economics* mais estrutural mais recorrente do negócio e aí eu queria focar no que é a core do *business* que é esse balanço entre o prêmio e o sinistro que vocês têm. Eu sei que é difícil dar uma precisão nisso, mas pelo menos um pouco da ordem de grandeza do que a gente está falando aqui. Então, acho que tem três pontos aqui.

O primeiro é quanto que a sinistralidade ainda está influenciada por essa insuficiência de receita dessas carteiras que vocês estão revisando. O segundo ponto é quanto que do seu sinistro por membro ainda está carregando de processo judicial antigo, ou seja, imagino que sempre vai ter um nível de judicialização mas acredito que vocês estão mais influenciados por um carregamento passado e o terceiro ponto, se você ainda precisaria aumentar o seu gasto per capita o seu sinistro per capita para evitar que haja futura judicialização ou seja, quanto do que você está gastando hoje você ainda precisaria majorar para não ter esses problemas no futuro Obrigado.

Lucas Garrido - CFO

Maurício, tudo bem? Obrigado pela pergunta, é o Garrido aqui. Vamos lá, vamos tentar por partes aqui endereçar os seus pontos. Com relação à sinistralidade das carteiras deficitárias, eu acho que a gente já deu alguma cor no trimestre passado do nível de sinistro, do nível de ticket dessas carteiras e acho que dá para fazer uma, você consegue fazer uma conta e uma estimativa de qual que é o impacto no sinistro agregado do cenário da gente, é um cenário de *downside* maior, vamos dizer assim, ou *upside* menor, que seria um cenário em que a gente perdesse 100% desses contratos deficitários.

Então, a gente pode entrar mais em detalhes aqui depois do call aqui especificamente, mas acho que tem ali um, você consegue estimar um pouco desse impacto. Com relação à quantificação da quantidade do sinistro por membro, por processo antigo, a gente não tem aberto essa discussão aqui. É assim, de maneira qualitativa, pensando no sinistro judicial, na parte da judicialização, ela é uma componente não desprezível desse número.

Então, é por isso que a cauda é longa, mas a gente não está abrindo aqui valores específicos e quantificando esse sinistro por membro.

E com relação a precisar aumentar o gasto per capita, a gente não enxerga que vai precisar haver um aumento de gasto para evitar a judicialização. Aqui é muito mais uma dinâmica de otimização de como lidar com isso do ponto de vista mais operacional e menos de gastar mais ou menos para resolver essa situação. Então é um pouco dessa dinâmica aqui. Não sei se o Lucas quer me complementar aqui.

Luccas Adib – CEO

Contribuir só nesse último ponto. Quando a gente fala de gastar mais ou menos aqui, no final do dia, o nível de judicialização ele está de um tamanho que a gente espera sempre ter um spread negativo por quanto que eu estou tendo de bloqueio por quanto que eu estou tendo de despesamento líquido.

O despesamento líquido ele passa no resultado, ele já está caindo dentro do custo então essa conta você consegue fazer do MLR por vida incremental da judicialização passando no custo, você já consegue ter essa visibilidade a partir da DRE da companhia e o que a gente olha pra frente é que isso tem algum nível de compressão e não um nível de expansão, uma vez que eu conseguindo otimizar a fórmula daquilo que eu litigo que eu não litigo, aquilo que eu dou uma solução em rede própria, ou dou uma solução em um per capitalizado, ou dou uma solução numa rede referência, isso deveria ter um spread negativo sempre. Não um spread positivo.

Então, não é que eu vou gastar mais por vida, mas assim, eu deveria gastar menos por vida do patamar que a gente está agora olhando pra frente. Enfim, espero ter respondido aí a tua pergunta.

Maurício Cepeda – Morgan Stanley

Obrigado, Adib, Garrido. Obrigado.

Operadora

Nossa próxima pergunta será do Caio Moscardini, do Santander. Caio, por favor, pode prosseguir.

Caio Moscardini – Santander

Oi, pessoal. Bom dia, obrigado por pegar a minha pergunta. São duas aqui do meu lado. A primeira delas com relação aos depósitos judiciais, que foram muito parecidos no tri a tri, na ordem de R$350 milhões de reais. Eu lembro que no segundo tri teve um nível de duplicidade mais elevado, então a gente acabou esperando aqui, pelo menos nos nossos

números, que isso deveria cair um pouco. Queria entender com vocês como que foi essa questão das duplicidades no terceiro trimestre e o porquê a gente tem visto essas duplicidades ainda acontecendo. Acho que esse é o primeiro ponto.

E o segundo ponto, quando a gente olha as NIPs, e as NIPs por beneficiário, a gente tem visto uma piora significativa, tanto na operadora Hapvida quanto na GNDI. Quando que a gente deveria ver essas NIPs baixando dado todo esse esforço que vocês têm feito para melhorar a percepção do cliente, são essas duas, muito obrigado.

Luccas Adib – CEO

Caio, tudo bem?

Obrigado pela sua pergunta primeiro ponto sobre a questão das duplicidades, ele tem um comportamento muito semelhante ao do segundo tri nesse terceiro tri, similar em volume, tem um pedaço disso aqui que conforme o maior nível do bloqueio, é maior o nível de duplicidade tem um percentual natural da quantidade de bloqueios líquidos que você sofre no trimestre, que acaba sensibilizando essa duplicidade, mas é um trabalho aqui quase de capital de giro em cima dessa linha, é como se ele tivesse feito um bloqueio em duplicidade e triplicidade, eu entro com as petições, ele me devolve 20, 30 dias depois, então isso vira quase que um capital giro dentro do que seria o bloqueio líquido do trimestre, nada que preocupe para nós aqui, mas sim comportamento muito similar, então de fato quando eu olho o bloqueio líquido do segundo para o terceiro tri, tem um comportamento similar, porque a duplicidade por dentro também foi similar.

Sobre NIPs, e obrigado aqui pela oportunidade de falar isso, que eu acho que isso é super importante, a gente fala pouco disso, a gente tem que falar mais. A Hapvida, quando eu olho a Hapvida, ela é a melhor operadora no IGR, que é o Índice de Reclamações da ANS, que é direto das NIPs, do Brasil. Não tem nenhuma grande operadora, das grandes operadoras, que está melhor do que a Hapvida. Quando eu olho para Notre Dame, ela está melhor do que quase todas as grandes operadoras do Brasil. Quando eu vejo para a Clinipam, quando eu olho para o CCG, quando eu olho para a HB, todas as operadoras do grupo, elas têm um score aqui de IGR bastante competitivo quando eu olho para os meus pares.

Não preciso nominar os meus pares aqui, essas informações são públicas, mas se vocês olharem o IGR de outubro que saiu, a gente teve melhora nos nossos índices relacionais em relação aos nossos pares. Então, a despeito de a gente ter algum nível de inflexão de NIPs, a piora setorial foi pior do que foi para a gente, e isso mostra como a gente está no caminho correto aqui de tratar o beneficiário no centro, de reduzir os pontos de atrito, de atacar as causas raiz. Isso significa que a gente está confortável, a gente está satisfeito com esse nível de NIPs que a gente recebe? Em absoluto, não.

Mas a gente vai seguir trabalhando para isso, mas é fundamental que a gente olhe isso sempre do ponto de vista relacional. Os nossos competidores têm índices gerais de reclamação consideravelmente piores do que os nossos. Então, acho que é importante a gente setar isso. Obrigado.

Caio Moscardini – Santander

Ótimo, obrigado.

Operadora

Nossa próxima pergunta será do Flávio Yoshida, do Bank of America. Flávio, por favor, pode prosseguir.

Flávio Yoshida – Bank of America

Olá, bom dia, Adib e Garrido. Eu tenho uma pergunta aqui com relação a crescimento. Então, excluindo as vidas que estão sendo reavaliadas, a companhia ainda mostrou uma redução de 9 mil vidas no tri. Então, eu queria entender aqui qual é o principal gargalo que vocês enxergam para voltar a apresentar um crescimento, até porque quando a gente conversa com alguns corretores da indústria a gente sente uma certa refração de alguns em oferecer o produto por problemas no passado e aí ao mesmo tempo a gente entende que vocês estão trabalhando para melhorar isso, talvez comissões mais atrativas sejam uma alavanca aqui para tentar fazer essa virada mas aí ao mesmo tempo também a gente tem alguns outros competidores bastante agressivos em comissionamento Então, eu queria entender qual é a estratégia da companhia para voltar a crescer, quando a gente olha só para o orgânico mesmo, não do portfólio que está sendo reavaliado.

E aí, por outro lado, eu queria também entender um pouco a dinâmica de ticket, que acho que veio bem no tri, cresceu 7%. Queria entender aqui quais foram as principais alavancas que ajudaram esse crescimento, que acho que vocês mencionaram tanto do mix, enfim, reajustes, o próprio *clean up* vem ajudando ou regiões, só para entender um pouco a dinâmica aqui, o que a gente poderia também esperar de crescimento de ticket olhando para frente, obrigado.

Lucas Garrido - CFO

Obrigado pela pergunta, aqui é o Garrido. Com relação ao crescimento acho que as suas duas perguntas estão muito relacionadas então acho que a companhia está focando muito em crescimento de receita e menos necessariamente em crescimento de vidas líquidas, obviamente que essas duas coisas conversam, mas todas as decisões aqui são tomadas buscando crescimento de *top line* em receita e não necessariamente de vidas.

Então, a gente teve essa dinâmica em que o *net adds* veio ligeiramente negativo, mas a receita subiu e um pouco da conta que a gente sempre tem feito aqui é exatamente da massa de receita, então tá ok pra gente não necessariamente ter uma dinâmica de *gross adds* que leve ao *net adds* positivo, contanto que a massa de receita, e mais até importante do que a massa de receita, a massa de margem que entra na companhia, ela seja positiva.

Então essa dinâmica potencialmente vai continuar acontecendo nos próximos trimestres, até porque a gente tem mudado muito dessa dinâmica de precificação e encontrado *pockets* interessantes onde a gente estava subprecificado, especialmente considerando que a nossa marca em algumas regiões é bem-vista e bastante positiva. Então acho que aqui é essa dinâmica de praça a praça, de maneira muito específica, entender qual que é o ticket ótimo quanto que o ticket impacta na elasticidade de demanda e tomando uma decisão bastante granular que maximize o *top line* e a receita como um todo, acho que esse é um pouco do modus operandi aqui olhando pra frente.

Flávio Yoshida – Bank of America

Ótimo, obrigado.

Operadora

A sessão de perguntas e respostas está finalizada. Com isso, o evento de divulgação dos resultados do terceiro trimestre de 2026 da Hapvida está encerrado e a área de RI permanece à disposição. Muito obrigada por sua participação e bom dia a todos!