

Relatório de Sustentabilidade 2024

Hapvida

Sumário

Apresentação

03

04 **Boas-vindas**
05 **Mensagem da liderança**
08 **Destaques do ano**
09 **Prêmios e reconhecimentos**

Quem somos

10

11 **Hapvida**
19 **Assistência de qualidade**
22 **Experiência do cliente**
24 **Qualivida**
25 **Teleconsulta**

Sustentabilidade e agenda ASG

26

27 **Estratégias**
28 **Nossa materialidade**
30 **Acesso à saúde**
31 **Agenda interna**
32 **Compromissos públicos e parcerias**
34 **Engajamento de *stakeholders***

Ambiental

36

37 **Gestão de recursos**
42 **Mudanças climáticas**

Social

44

45 **Gestão de pessoas**
47 **Perfil dos colaboradores**
50 **Jornada do colaborador**
54 **Desenvolvimento e treinamento**
59 **Saúde e bem-estar**
66 **Diversidade, equidade e inclusão**
71 **Responsabilidade social**
73 **Fornecedores**

Pesquisa e Inovação

75

76 **Educação e Pesquisa**
79 **Tecnologia e Inovação**
81 **Privacidade de dados**

Governança

84

85 **Estrutura corporativa**
88 **Ética e Integridade**
92 **Gestão de riscos**

Financeiro

97

98 **Nossos resultados**
100 **Investimentos**

Anexos

104 **Sobre o relatório**
105 **Anexos**
108 **Sumário de conteúdo da GRI**
115 **Sumário de conteúdo SASB**
117 **Asseguração independente**
118 **Créditos**



Apresentação

- Boas-vindas
- Mensagem da liderança
- Destaques do ano
- Prêmios e reconhecimentos

Hapvida

Relatório de Sustentabilidade 2024



Boas-vindas

Com grande satisfação, apresentamos o Relatório de Sustentabilidade 2024 da Hapvida, um registro abrangente dos principais avanços, resultados e compromissos da nossa companhia ao longo do último ano. Esta publicação é dedicada a todos os nossos públicos de relacionamento — pacientes, clientes, colaboradores, investidores, parceiros e fornecedores — que caminham conosco na construção de uma saúde mais acessível e eficiente no Brasil.

Em 2024, tivemos avanços ambientais, sociais e de governança significativos

Com uma das maiores estruturas de saúde suplementar e de odontologia do país, a Hapvida segue ampliando sua presença e atuação em todo o território nacional. Nossa capilaridade e modelo verticalizado nos permitem oferecer soluções de saúde integrada com altos padrões de qualidade e custo acessível.

Neste relatório, destacamos nosso desempenho relativo aos compromissos ambientais, sociais e de governança (ASG), alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU). Os resultados apresentados refletem o empenho de toda a nossa equipe na construção de um futuro mais saudável, inclusivo e sustentável.

Boa leitura!

Mensagem da liderança

GRI 2-22



Ao longo de 2024, vivenciamos uma das fases mais estratégicas e transformadoras da história da Hapvida. Concluímos 95% do processo de integração entre as empresas Hapvida e NotreDame Intermédica com a unificação de sistemas, a padronização de processos e o alinhamento de indicadores assistenciais, operacionais e financeiros em toda a companhia. O trabalho de grande complexidade, que será finalizado no primeiro trimestre de 2025, exigiu muito esforço, dedicação e resiliência dos nossos times, mas trouxe ganhos significativos em qualidade, segurança, eficiência e inteligência de gestão. A transformação foi guiada, o tempo todo, pela nossa missão principal: garantir o acesso à saúde de qualidade para um número cada vez maior de brasileiros.

Nós enfrentamos, simultaneamente, importantes desafios externos. O setor de saúde suplementar continuou pressionado por mudanças regulatórias que aumentaram a judicialização e os custos não previstos no rol de procedimentos. Associado a isso, os efeitos do reajuste negativo aplicado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) nos planos individuais, em um cenário de inflação médica persistente, exigiram de nós soluções inovadoras e ágeis para proteger a sustentabilidade do negócio sem comprometer nossa missão.

Mesmo diante desse cenário, 2024 foi um ano de resultados expressivos. No campo financeiro, conseguimos reduzir o nível de endividamento. A geração de caixa e a disciplina na alocação de recursos possibilitaram quase dobrar os investimentos em relação ao ano anterior, alcançando a marca de R$ 835 milhões. Esses recursos foram direcionados principalmente à expansão e qualificação da nossa rede própria, à inovação tecnológica e à ampliação da nossa atuação em regiões estratégicas do país.

Na frente assistencial, avançamos em padronização de melhores práticas, intensificamos programas de prevenção e fortalecemos nossa vocação de cuidado humanizado e resolutivo. Inauguramos dois importantes hospitais — o Santa Maria, em Fortaleza, e o Nilton Lins, em Manaus — e avançamos na construção de outras unidades, parte de um plano que prevê a entrega de 10 novos hospitais nos próximos anos. Também investimos na ampliação da rede de diagnóstico, em unidades dedicadas ao cuidado de pessoas com Transtorno de Espectro Autista (TEA). Esses movimentos contribuem diretamente para nosso propósito de oferecer atendimento de qualidade, acolhedor e acessível.

Nosso investimento em tecnologia também ganhou novos contornos. A adoção de soluções baseadas em inteligência artificial e análise de dados tem nos permitido otimizar processos, ampliar a capacidade preditiva e tornar a gestão ainda mais assertiva. Acreditamos que a inovação tecnológica será um dos principais motores de transformação da saúde nos próximos anos, e temos trabalhado com foco para estar na vanguarda dessa evolução — não apenas na área assistencial, mas também nas dimensões administrativas, comerciais e operacionais.

No que se refere à governança, 2024 foi um ano de consolidação. Comitês, conselhos e estruturas implantadas nos últimos anos amadureceram e passaram a operar com mais sinergia, profundidade e agilidade. O Conselho de Administração, com membros altamente qualificados, tem atuado de forma próxima e estratégica, garantindo decisões alinhadas aos melhores padrões de governança corporativa. A implantação dos sistemas integrados reforçou a transparência, a rastreabilidade e a disseminação de boas práticas em todas as áreas da organização. A área de *compliance* segue fortalecida, com canais de denúncia atuantes e independentes, políticas claras e mecanismos efetivos de controle e integridade.

No campo ambiental, 2024 foi um ano marcado pelo fortalecimento da nossa estratégia de descarbonização e eficiência energética. Cientes da relevância da pauta climática e da necessidade de reduzir os impactos ambientais de nossas operações, avançamos de forma estruturada em três frentes complementares: autoprodução de energia, migração para o mercado livre de energia e aquisição de fontes renováveis. A transição energética nos permitiu reduzir significativamente a dependência de fontes mais poluentes, ao mesmo tempo que promoveu uma redução consistente dos custos operacionais — um fator essencial para garantir a sustentabilidade do nosso modelo de negócio. Estabelecemos ainda metas ambiciosas de médio e longo prazos para ampliação do uso de energia limpa em nossas unidades e estamos investindo também em tecnologias que otimizem o consumo e promovam a eficiência energética em nossas operações assistenciais e administrativas.

Melhorias na área assistencial, integração dos sistemas e consolidação da governança fortaleceram a Hapvida neste ano



No futuro, vamos investir ainda mais na expansão da rede própria, em tecnologia de ponta e no acesso à saúde de qualidade

No eixo social, mantivemos nosso foco na atuação prática e sensível às demandas mais urgentes da sociedade. Uma das iniciativas foi o reaproveitamento de uniformes hospitalares inservíveis, que passaram por tratamento e foram transformados em cobertores doados para populações em situação de vulnerabilidade. Essa ação representa um duplo impacto positivo: reduz resíduos hospitalares e promove acolhimento a quem mais precisa. Outra frente importante foi a ampliação de projetos voltados à segurança alimentar. Em 2024, destacamos o projeto de distribuição diária de 250 refeições a pessoas em situação de rua no centro de São Paulo. Trata-se de uma ação contínua e estruturada, que reforça nosso papel como agente de transformação social, indo além da saúde formal para atuar diretamente em temas de bem-estar e dignidade humana.

Internamente, reforçamos ações voltadas à promoção da diversidade, do respeito aos direitos humanos e do engajamento social de nossos colaboradores. Por meio da Diretoria de ASG e de comitês temáticos, a companhia acompanha indicadores, define metas e direciona esforços para iniciativas com alto potencial de impacto positivo nas comunidades em que atuamos.

Nós seguimos firmes também em nossa jornada de fortalecimento da cultura organizacional. Queremos que cada colaborador da Hapvida, em cada ponta do Brasil, esteja conectado ao nosso propósito, atuando com senso de urgência e foco total no beneficiário. É o acesso à saúde que guia cada ação que tomamos, cada investimento que realizamos, cada decisão estratégica que adotamos. Essa é a nossa missão maior — e também a nossa maior responsabilidade.

Olhando para o futuro, temos objetivos ambiciosos. Continuaremos investindo na qualificação e expansão da nossa rede própria, com tecnologia de ponta e proximidade das comunidades. Buscaremos intensificar o uso de soluções digitais e inteligência artificial em todos os processos. E, acima de tudo, manteremos nosso compromisso com a democratização da saúde de qualidade. Sabemos que a população brasileira envelhece, que os desafios regulatórios persistem e que o acesso à saúde ainda é um sonho para muitos. Nosso papel é tornar esse sonho possível, com eficiência, empatia e inovação.

Jorge Pinheiro
CEO

Destaques do ano

R$ 835,3 milhões
em Capex total (+89,3% vs. 2023)

2 novos hospitais
inaugurados: Newton Lins (Manaus) e Santa Maria (Fortaleza)

Hospitais em construção:
Jardim Anália Franco (SP)
Lair Maia (Belém)
Ariano Suassuna (Recife)

Maior investimento
tecnológico da história da companhia

Incorporação de IA
em programas assistenciais (gestantes, nefropatas, diabéticos e pacientes oncológicos)

Expansão da telemedicina de urgência:
mais de 200 mil consultas/mês

Atualização do parque tecnológico
de UTIs e serviços de alta complexidade

Projeto de
10 novos hospitais
até 2026 (plano de R$ 2 bilhões)

A Hapvida conquistou
8 prêmios
ao longo de 2024, o que confirma a excelência de seu atendimento e o aumento do acesso à saúde para milhões de brasileiros

Prêmios e reconhecimentos

Melhor transação financeira do Brasil em 2024, na categoria Equity

Prêmio Golden Tombstone, promovido pelo Instituto Brasileiro de Executivos de Finanças (IBEF). O reconhecimento refere-se à oferta subsequente de ações em abril de 2023, que otimizou a estrutura de capital da companhia.

3º lugar no 100 Open Corps 2024

O prêmio reconhece a Hapvida como uma das líderes em Inovação Aberta no Brasil na categoria serviços de saúde.

100 Empresas Mais Influentes do Brasil

Parceria da revista Veja *Negócios* com o LIDE (Grupo de Líderes Empresariais), o prêmio reconhece as organizações que se destacaram no país pelo desempenho em critérios de faturamento, rentabilidade, reputação, inovação, pioneirismo e adoção de políticas ASG (Ambientais, Sociais e de Governança).

Líderes da Saúde do Grupo Mídia

Reconhecimento nacional na categoria operadoras e seguradoras.

1º lugar no Recall das Marcas

Na categoria plano de saúde pelo décimo ano consecutivo em Pesquisa realizada pelo *Jornal do Commercio*, de Pernambuco.

1º lugar no Top of Mind Anuário do Ceará

Plano mais lembrado pelos Cearenses.

1º lugar em Marcas que eu Gosto

Nas categorias plano de saúde (pelo décimo primeiro ano consecutivo), hospital particular e diagnóstico preferidos dos pernambucanos. Pesquisa realizada pelo jornal *Folha de Pernambuco*.

Finalistas no Leaders League Compliance Summit & Awards Brasil 2024 na categoria “Biotecnologia, Farmacêutico e Saúde”

Reconhecimento pelo programa de *compliance* da companhia.



Quem somos

- Hapvida
- Assistência de qualidade
- Experiência do cliente
- Qualivida
- Teleconsulta

Hapvida

Relatório de Sustentabilidade 2024



Hapvida GRI 2-6

A Hapvida é o maior ecossistema de saúde da América Latina. Com 79 anos de experiência, hoje está presente nas cinco regiões do país, em 20 estados e no Distrito Federal. A Companhia oferece planos de assistência médica e odontológica individuais, familiares, por adesão, para pequenas e médias empresas (PME) e corporativos. Atualmente conta com uma rede de 807 unidades, divididas em 86 hospitais, 77 unidades de pronto atendimento, 352 clínicas e 292 unidades de diagnósticos.

A companhia adota um modelo de negócios verticalizado e integrado, com rede própria de atendimento, o que permite maior controle da qualidade assistencial, redução de desperdícios e gestão eficiente de custos. Com tecnologia, protocolos alinhados a padrões internacionais e foco na experiência do cliente, a Companhia garante um serviço de excelência a um custo acessível. Essa estrutura sólida e eficiente permite a expansão contínua da rede assistencial, ampliando o acesso da população brasileira a uma saúde de qualidade, com sustentabilidade e bom custo-benefício.

Ao longo de 2024, a Companhia avançou na integração das operações da Hapvida e da NotreDame Intermédica, com 95% do projeto concluído, incluindo equipes, ativos e processos – resultado de uma das maiores fusões do setor de saúde no Brasil. A complexidade exigiu planejamento rigoroso dos gestores, dedicação intensa das equipes e resiliência de todos para unir culturas corporativas distintas, com destaque para os esforços realizados no estado de São Paulo, região estratégica para a consolidação do modelo operacional integrado.

A união das operações fortalece a Companhia para os desafios de um mercado competitivo e diversificado, sempre sujeito a mudanças regulatórias e aumentos de custos. A integração será finalizada no primeiro trimestre de 2025, solidificando a fusão que resultou em um aumento expressivo da capilaridade da companhia, garantindo a qualidade dos serviços sem comprometer a saúde financeira e consolidando uma estrutura mais coesa, eficiente e comprometida com o acesso à saúde de qualidade.

Detalhes da organização GRI 2-1

A Hapvida Participações e Investimentos S.A., conhecida como Hapvida, é uma sociedade anônima aberta, com fins lucrativos, que atua no setor de saúde suplementar no Brasil. A sede administrativa da *holding* está localizada na Avenida Heráclito Graça, 406, Centro, CEP 60140-060, na cidade de Fortaleza, Estado do Ceará. Além desta, a empresa mantém uma segunda sede corporativa em São Paulo (Avenida Paulista, 867), refletindo a dimensão nacional de suas operações. A Hapvida atua exclusivamente no Brasil, com unidades em todas as regiões do país. Informações detalhadas sobre as localidades onde a organização está presente podem ser acessadas no ***site*** institucional.

NOSSO JEITO DE SER

MISSÃO

Proporcionar saúde integrada de qualidade, acessível a gerações de brasileiros

VISÃO

Ser reconhecida pela qualidade assistencial e geração de valor para todo o ecossistema da saúde

VALORES

- Acolhimento
- Comprometimento
- Ética e combate à corrupção
- Inovação e aprendizado
- Respeito
- Responsabilidade social
- Sustentabilidade
- Eficiência em custo

PILARES

Qualidade assistencial e técnica

Zelamos pela qualidade assistencial e técnica tendo um time formado por profissionais qualificados, além de oferecermos estruturas adequadas, protocolos e processos para um atendimento responsável e de qualidade.

Acolhimento de pessoas

Valorizamos um ambiente onde a empatia, a receptividade, o cuidado e a proximidade sejam protagonistas para a construção de relações humanizadas e de confiança com clientes, colaboradores e parceiros de negócio.

Inovação em soluções

Buscamos continuamente soluções inovadoras em todas as frentes de atuação para garantir controle, geração contínua de valor e diferenciação.

Eficiência em custos

Gestão eficiente de pessoas e processos, otimização de recursos e tempo, maximizando os resultados e investimentos.

Colaboração entre equipes

Valorizamos o trabalho conjunto e em equipe, baseado no respeito, diálogo, colaboração e compartilhamento de conhecimento, alcançando objetivos comuns.

NOSSOS NÚMEROS

SASB -HC-DY-000.A

807
unidades
próprias

86
hospitais

77
unidades de pronto atendimento

+ 74 mil
colaboradores

352
clínicas

292
unidades
de diagnósticos

7.535
leitos

+ 28 mil
médicos

+ 22 mil
dentistas

+ 15 mil
vendedores

+ 15,8
milhões
de clientes
(8.869 milhões
de saúde e
6.932 milhões
de odontologia)



ONDE ESTAMOS GRI 2-1

NORTE

7 hospitais

- Amazonas (AM) **5 hospitais**
- Pará (PA) **2 hospitais**

CENTRO-OESTE

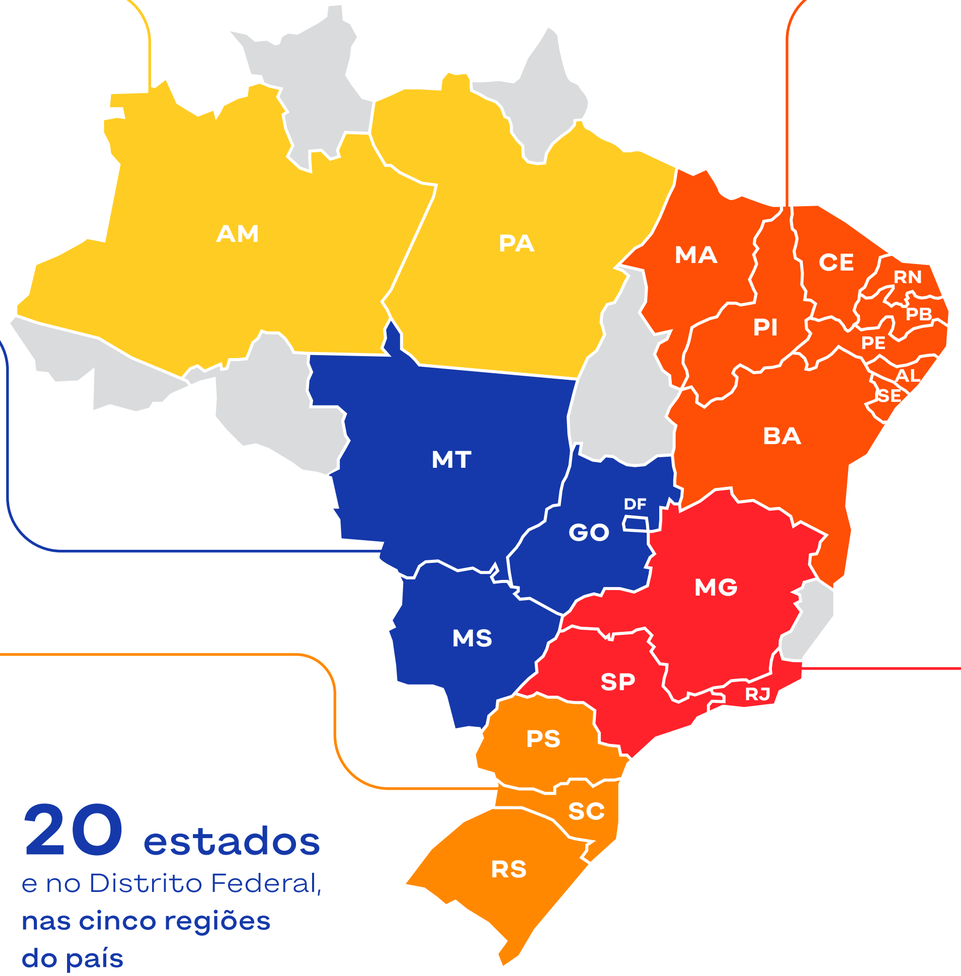
5 hospitais

- Distrito Federal (DF) **1 hospital**
- Goiás (GO) **4 hospitais**

SUL

8 hospitais

- Paraná (PR) **5 hospitais**
- Rio Grande do Sul (RS) **1 hospital**
- Santa Catarina (SC) **2 hospitais**



20 estados e no Distrito Federal, nas cinco regiões do país

NORDESTE

24 hospitais

- Alagoas (AL) **1 hospital**
- Bahia (BA) **5 hospitais**
- Ceará (CE) **6 hospitais**
- Maranhão (MA) **1 hospital**
- Paraíba (PB) **1 hospital**
- Pernambuco (PE) **6 hospitais**
- Piauí (PI) **1 hospital**
- Rio Grande do Norte (RN) **2 hospitais**
- Sergipe (SE) **1 hospital**

SUDESTE

42 hospitais

- Minas Gerais (MG) **10 hospitais**
- Rio de Janeiro (RJ) **4 hospitais**
- São Paulo (SP) **28 hospitais**

Valores sustentáveis

Após a fusão entre Hapvida e NotreDame Intermédica em 2022 chegamos a

807 unidades próprias, de norte a sul do Brasil

Presença nacional

Medicina preventiva e preditiva

Programas de prevenção e promoção da saúde, com foco principal no acompanhamento de doentes crônicos, idosos, gestantes e pacientes oncológicos

Qualivida: rede de programas e linhas de cuidados para grupos prioritários

Infraestrutura e expansão da rede

Novos hospitais, clínicas e laboratórios

Investimentos na ampliação e modernização das unidades, com foco na qualidade assistencial e na eficiência operacional, de forma sustentável

15,8 milhões de vidas atendidas

Inovação em tecnologia, pesquisa e desenvolvimento

Compromisso contínuo com tecnologia, pesquisa clínica e capacitação, impulsionando a inovação e a sustentabilidade na atenção à saúde

Uso de inteligência artificial para diagnósticos mais rápidos e seguros

Gestão dos impactos ambientais

Investimentos no uso de energia limpa, na gestão eficiente de resíduos e em programas de educação ambiental

Programa Guardiões do Meio Ambiente: 2.300 colaboradores capacitados em 2024

Acesso à saúde de qualidade

Modelo verticalizado e integrado, que permite o acompanhamento de toda jornada de saúde dos pacientes, com altos padrões de qualidade a um preço justo

ATUAÇÃO DA EMPRESA

A Hapvida promove acesso à saúde integrada e de qualidade por meio de planos conectados à sua ampla rede própria. Com compromisso social, investe na expansão de hospitais e centros de diagnóstico, ampliando o cuidado integral, acessível e sustentável para milhões de beneficiários em todo o país.

Canais de Comercialização

O canal varejo atende planos individuais, familiares, por adesão e empresas com até 99 vidas. Já os planos com 100 ou mais beneficiários são atendidos pelo canal empresarial. Produtos e serviços são ofertados pelo canal de vendas de serviços.

Planos de assistência médica

A Hapvida oferece planos individuais/familiares e coletivos (empresariais ou por adesão), priorizando o atendimento em sua rede própria. O modelo verticalizado e integrado favorece uma gestão eficiente e responsável, com protocolos de qualidade e ritos de cuidado que asseguram atenção contínua em toda a jornada dos beneficiários, da prevenção ao tratamento, quando necessário, fortalecendo a promoção da saúde e da qualidade de vida. A inovação tecnológica, a gestão consciente de recursos e a ampliação do acesso à saúde promovem o cuidado mais coordenado, inclusivo e sustentável.

Planos odontológicos

Atendidos por ampla rede credenciada, os planos odontológicos estão disponíveis em todo o país, com agendamento via aplicativo, *site* ou telefone. São oferecidos quatro modelos: prevenção e urgência (plano mais simples que só atende pacientes que se enquadram nessas duas situações); misto (em caso de necessidade de serviços adicionais, o beneficiário pode pagar o valor extra diretamente para o dentista); pré-pagamento (com cobertura nacional); e além rol (cobertura ampliada com direito a ortodontia, órteses e próteses).

+ Produtos e serviços

Hospitais, clínicas e laboratórios da rede própria também atendem clientes particulares e de outros planos, mantendo o padrão de qualidade da Companhia.

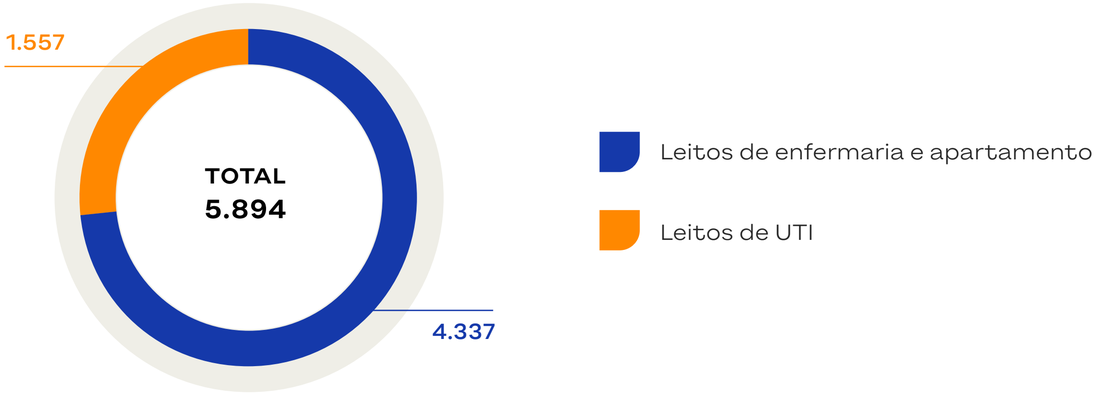
O número de leitos e de instalações possibilita a ampla atuação da Hapvida no setor de saúde



Métricas de atividades SASB HC-DY-000.B

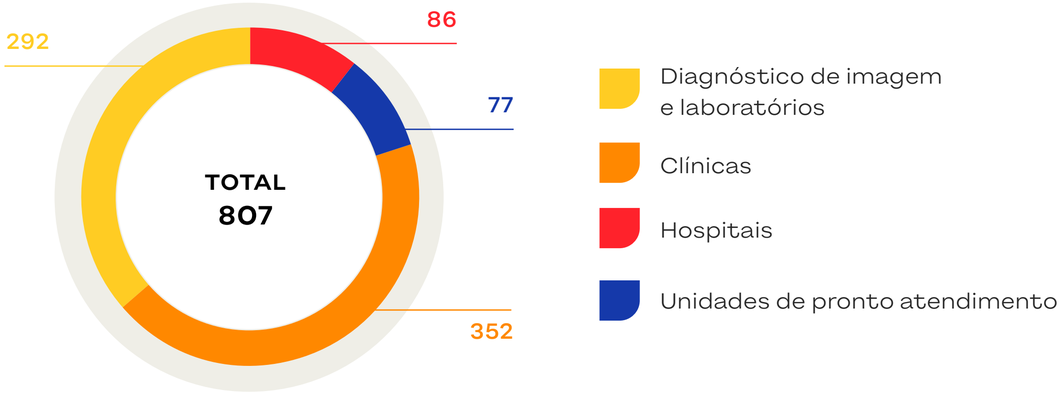
Em 2024, Hapvida registrou um total de 568.971 internações realizadas. No mesmo período, foram contabilizadas 27.812.552 consultas ambulatoriais, evidenciando a ampla atuação e o alcance dos serviços de saúde prestados.

Número de leitos hospitalares operacionais por tipo em 2024 SASB -HC-DY-000.A



Número de instalações por tipo em 2024

SASB -HC-DY-000.A



NOSSAS MARCAS

A nova marca da Hapvida, lançada em 19 de fevereiro de 2025, simboliza a conclusão de um importante ciclo de integração entre as operações da Hapvida e da NotreDame Intermédica, que deu origem ao maior ecossistema de saúde da América Latina. Presente nas cinco regiões do país, a Companhia consolida sua missão de proporcionar saúde integrada de qualidade, acessível para gerações de brasileiros. A identidade renovada reflete uma empresa mais moderna, coesa e preparada para os próximos desafios, alinhada ao compromisso histórico de cuidar das pessoas com excelência, sustentabilidade e responsabilidade social.

Hapvida clínica

Hapvida Clinipam

Hapvida NotreDame

Hapvida diagnóstico

Hapvida pronto atendimento

Hapvida +odonto

Assistência de qualidade

GRI 3-3

Para atender as necessidades dos nossos clientes, oferecemos cuidado integral em nossa rede própria. Isso significa que o paciente recebe acompanhamento completo e personalizado, em toda a sua jornada, da prevenção ao tratamento. Nosso corpo clínico atua de forma assertiva com acesso ao histórico de saúde do paciente, ritos de cuidados e equipe multiprofissional conectada para todo o suporte que seja necessário. Além disso, a Companhia, por meio do **Qualivida,** disponibiliza diversas linhas de cuidado preventivo e de promoção da saúde para garantir mais qualidade de vida aos pacientes.

Para proporcionar o acesso à saúde de qualidade para nossos 15,8 milhões de beneficiários, investimos em algumas frentes:

Integração de informações
Com um sistema único, nossos médicos acessam o histórico dos pacientes em qualquer uma de nossas 807 unidades próprias de atendimento.

Qualidade de atendimento
Medimos nossa qualidade através de diversos indicadores de qualidade assistencial, que seguem os mais altos padrões nacionais e internacionais, alcançando muitas vezes resultados superiores aos melhores hospitais privados do país (*veja boxe*).

Inovação e parcerias
Investimos constantemente em inovação, pesquisa e educação, com parcerias nacionais e internacionais, sempre na busca das melhores soluções de saúde para os nossos 15,8 milhões de clientes

Odontologia 100% credenciada
Nossa rede destaca-se pela internalização das agendas dos nossos mais de 20 mil dentistas credenciados, o que garante gestão direta das consultas e possibilita agilidade para adequação da rede de atendimento conforme a necessidade dos clientes.

Saúde ao alcance de todos
Por meio do cuidado integrado, focamos na promoção da saúde e na prevenção, oferecemos serviços acessíveis e de qualidade para nossos clientes na busca de oferecer uma vida plena.



MONITORAMENTO CONTÍNUO SABS HC-DY-250A.3

Para garantir altos padrões de segurança e qualidade na rede própria, a Hapvida monitora continuamente mais de 3.500 itens em suas unidades, abrangendo desde infraestrutura até processos assistenciais. A Companhia foi a primeira operadora de saúde no Brasil a ter seu manual interno de qualidade acreditado pela *International Society for Quality in Health Care* (ISQua), em reconhecimento à excelência do Qualitotal — programa de qualidade da Hapvida que orienta práticas e protocolos assistenciais. O reconhecimento reforça que as unidades da rede são acompanhadas e avaliadas conforme as melhores práticas internacionais em qualidade e segurança do paciente.

Qualidade dos cuidados

SABS HC-DY-250a.3

Além do Qualitotal, os maiores hospitais da rede também possuem acreditações externas reconhecidas no mercado, como ONA, Qmentum e outros selos de excelência. A pontuação de Condição Adquirida no Hospital (HAC), atribuída aos hospitais da rede, reflete os esforços contínuos da organização em monitorar e promover a qualidade assistencial. Cada uma das seguintes unidades obteve pontuação igual a 1, indicando uniformidade nos indicadores avaliados:

- Hospital Renascença Campinas – ONA 3
- Hospital Modelo – Qmentum Platinum
- Hospital Paulo Sacramento – Qmentum Diamond
- Hospital Qualivida – Qmentum Diamond
- Hospital Bosque da Saúde – Qmentum Gold
- Hospital Guarulhos – Qmentum Gold
- Hospital Lifecenter – Qmentum Gold
- Hospital Salvalus – Qmentum Gold
- Hospital Rosário – Qmentum Platinum
- 45 hospitais com Selo Qualitotal, além de 6 clínicas de imagem, radiologia e NTO, 2 bases de remoção e 5 centros clínicos e PAS também com Selo Qualitotal, e 4 hospitais com Selo Platinum Qualitotal – todos com pontuação igual a 1.

Satisfação do paciente

SABS HC-DY-250a.3

A satisfação dos clientes com os serviços prestados pela Hapvida se reflete no Índice Geral de Reclamação (IGR), em que a Companhia apresenta o melhor desempenho entre as operadoras de grande porte do País, segundo a ANS. Esse resultado está diretamente relacionado ao monitoramento contínuo de indicadores de qualidade assistencial, tais como:

Espera nas emergências

77,2% dos clientes são atendidos em até 15 minutos, garantindo segurança, agilidade e alta satisfação.

SMR (Standardized Mortality Ratio)

Em português, o indicador significa Razão de Mortalidade Padronizada. Ele acompanha e assegura resultados positivos na UTI. Quanto menor for o índice, maior é a segurança na UTI. Em 2024, o SMR da Hapvida foi 0,56. Já a referência da Associação de Medicina Intensiva Brasileira (AMIB) é 0,76.

Parto normal

Temos consciência de que o parto normal ajuda na recuperação da mulher, aumenta o vínculo dela com o bebê e diminui o risco de internação em UTI e de doenças respiratórias. Por isso somos grandes incentivadores dessa prática para garantir segurança às gestantes e saúde aos bebês. O percentual de referência da Associação Nacional de Hospitais Privados (ANAHAP) para partos normais é de 25%. Na rede própria da Hapvida, o percentual é de 30,5%. Em nossas praças do Programa Nascer Bem é 37,51%.

37,51%
partos normais
em nossas praças do Programa Nascer Bem

Resultados assistenciais

+ de 47 milhões
de consultas*

+ 141 milhões
de exames

+ 82 mil partos

+ 10 milhões
de atendimentos odontológicos

+ 569 mil
internações

+ 1 milhão
de cirurgias

+ 20 mil
pacientes oncológicos

* Consultas ambulatoriais e de urgência.

Qualidade assistencial

Nos últimos anos, a operadora consolidou-se como o maior ecossistema de saúde da América Latina, impulsionado pelo aprimoramento da qualidade assistencial, integração de serviços e foco na experiência do paciente

Nossos indicadores (2024)

Acompanhamento de mais de 30 indicadores de qualidade assistencial

- Emergência hospitalar
- Pacientes internados
- Obstetrícia e Neonatologia

77,2% dos pacientes em consulta de emergência atendidos em até **15 minutos**

SMR (indicador de resultados positivos nas UTIs) de **0,56**

Melhor que o índice da Associação de Medicina Intensiva Brasileira (AMIB) de 0,76*

Satisfação dos clientes

Programa 5 Estrelas (escala de 0 a 5)

Telemedicina ★★★★½ **4,59**

Consultas Presenciais ★★★★½ **4,58**

Índice Geral de Reclamação (IGR)
Um dos melhores desempenhos no IGR da ANS. Ocupa a melhor posição entre as cinco maiores operadoras do país

Metodologia

- Unificação de métricas em toda a rede própria
- Comparação com os principais hospitais privados de referência, membros da Anahp**

Reconhecimentos importantes

★★★

- 51 hospitais acreditados
- 1ª Certificação Qmentum Diamond na América Latina em Medicina Preventiva
- Programa Qualitotal e Standards reconhecidos pela ISQua (*Internacional Society for Quality in Health Care*)

* Quanto mais longe o SMR está do número 1, maior é a segurança na UTI.
** Associação Nacional de Hospitais Privados



A centralidade do cliente na estratégia da Hapvida resultou em avanço no Índice Geral de Reclamações, medido pela ANS

Experiência do cliente

O ano de 2024 representa um marco para a Hapvida no que diz respeito à experiência do cliente. Demos passos decisivos em direção à consolidação de uma cultura centrada no cliente, com escuta ativa, ações preventivas, uso de tecnologia e integração sistêmica como pilares para uma experiência mais ágil, transparente e acolhedora. A integração entre as duas operadoras, especialmente nas regiões Sudeste e Sul, trouxe avanços importantes para a jornada dos clientes, ainda que permeados por desafios típicos de um processo de fusão dessa magnitude.

Um dos grandes destaques é a unificação dos sistemas nas praças do Rio de Janeiro e São Paulo, efetivada em dezembro. Essa virada sistêmica marca o início da fase final de integração, cujo processo de estabilização se estende por 120 dias e deverá avançar ao longo de 2025. Essa transição profunda trouxe impacto direto nos canais de atendimento e na experiência dos usuários, com desafios pontuais, mas também com ganhos estruturais.

Durante o ano, a companhia intensificou esforços para manter o cliente no centro de suas decisões. A evolução do Índice Geral de Reclamações (IGR), medido pela ANS, foi um dos reflexos dessa estratégia. Saímos do 23º lugar para o 36º, lembrando que nesse *ranking* quanto mais distante do primeiro lugar, melhor o desempenho. Assim, alcançamos patamares que superaram operadoras tradicionais como a Unimed BH — feito inédito para a companhia. Esse avanço também se reflete nas metas corporativas: todos os executivos com bônus atrelados ao desempenho passaram a ter o IGR como um dos critérios de remuneração.

569 mil internações
foram realizadas em toda a rede Hapvida durante 2024

Além disso, a empresa reforçou seus mecanismos de escuta ativa com beneficiários, como os fóruns semanais de soluções, que reúnem representantes de SAC, Ouvidoria e áreas técnicas. Em 2024, foram realizados mais de 190 encontros desse tipo, nos quais foram discutidas causas raízes, ofensores e planos de ação para os principais problemas relatados. Entre os canais de comunicação, houve avanços importantes:

- **Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)** - O SAC passou por uma grande transformação com a centralização das operações em Fortaleza. O processo foi demorado ao longo do ano, com transição progressiva e treinamento intensivo, permitindo maior uniformidade no atendimento. Uma das inovações de 2024 é a implementação do ALT SAC, sistema que automatiza respostas de agendamento via WhatsApp, reduzindo o tempo de resposta e aumentando a satisfação dos clientes.

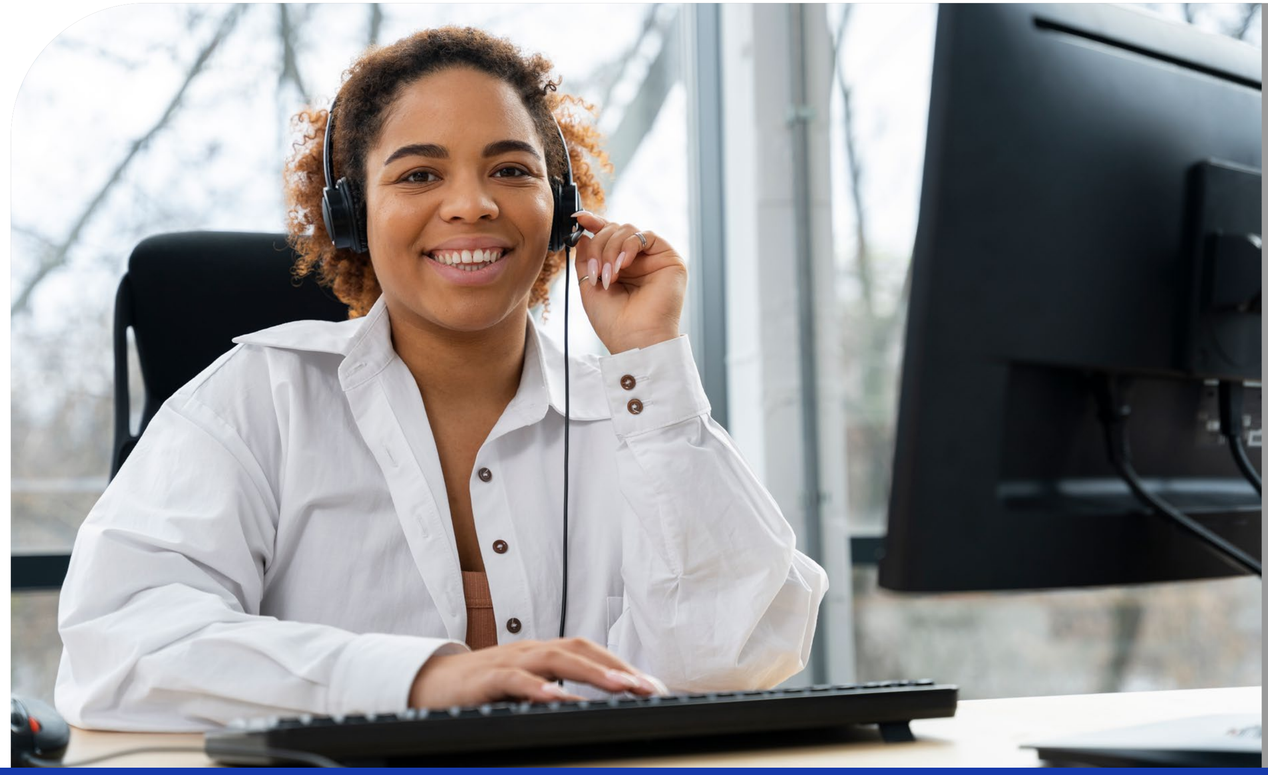
- **ReclameAqui** - A plataforma foi fortalecida com a integração de ferramentas como o ASC (sistema de disparo via WhatsApp) e a utilização do Hug Me (atendimento e monitoramento multicanal, desenvolvido pelo ReclameAqui), somadas ao uso de soluções de BI, como Power BI, Power Query e Power Apps. Isso permitiu um aumento nas avaliações recebidas e respostas mais ágeis, otimizando o relacionamento com os clientes e aprimorando a conversa institucional.

- **Ouvidoria** - Em 2024, houve unificação dos processos das ouvidorias de São Paulo e Fortaleza, incluindo a extensão da certificação ISO 9001 para essa praça. A padronização de fluxos e a melhoria de identificadores permitiram maior precisão na detecção de ofensores e mais eficácia em soluções.

- **Fale com o Presidente** - A iniciativa foi mantida e fortalecida, com ligações diretas do presidente da companhia a clientes que passaram por situações críticas. Essas interações geraram planos de ação individuais que foram encaminhados diretamente às diretorias responsáveis, reforçando a escuta ativa e o compromisso com a resolução.

- **Programa 5 Estrelas** - A empresa também avançou na implantação do programa de avaliação imediata dos serviços assistenciais pelos próprios beneficiários. Essa pesquisa de satisfação é realizada com o beneficiário final na hora do atendimento. Em 2024, alcançamos a nota 4,59 em telemedicina e 4,58 em consultas presenciais, ambas em uma escala de 0 a 5.

Outra ação relevante em 2024 foi a incorporação de inteligência artificial (IA) na área de relacionamento com o cliente. Após um ano de preparação e estruturação de dados, foram desenvolvidos modelos preditivos para identificar contratos com alta chance de cancelamento. A tecnologia permite que as equipes de relacionamento e comercial recebam alertas com até seis meses de antecedência, o que possibilita ações preventivas e melhorias na jornada antes que o cliente manifeste insatisfação.



QUALIVIDA

A Hapvida possui uma rede de programas especializados e linhas de cuidados focadas em grupos prioritários nas cinco regiões do país. Através do sistema integrado da nossa rede própria de atendimento, conseguimos o acompanhamento constante do histórico de saúde dos nossos beneficiários. Assim, ofertamos as melhores soluções de saúde, da prevenção ao tratamento, de forma customizada às suas necessidades. Em 2024, houve destaque para os programas ao lado.

A Hapvida acompanha de perto o histórico de saúde dos cardiopatas, transplantados, idosos e outros grupos prioritários por meio de programas especializados

Viva Leve

Reabilitação de pacientes com afecções na coluna vertebral, por meio de uma equipe interdisciplinar de especialistas.

Cardiovida

Gerencia a saúde de beneficiários com determinadas doenças cardíacas ou que podem levar a problemas cardíacos.

Programa Assistencial ao Idoso (PAI)

Atendimento a idosos com perda moderada de capacidade funcional com o objetivo de proporcionar um envelhecimento mais saudável.

Centro Integrado de Transplante (CIT)

Programa para transplantes de medula óssea, rim e fígado.

Oncologia

Cuidados especiais para pacientes que fazem radioterapia e quimioterapia.

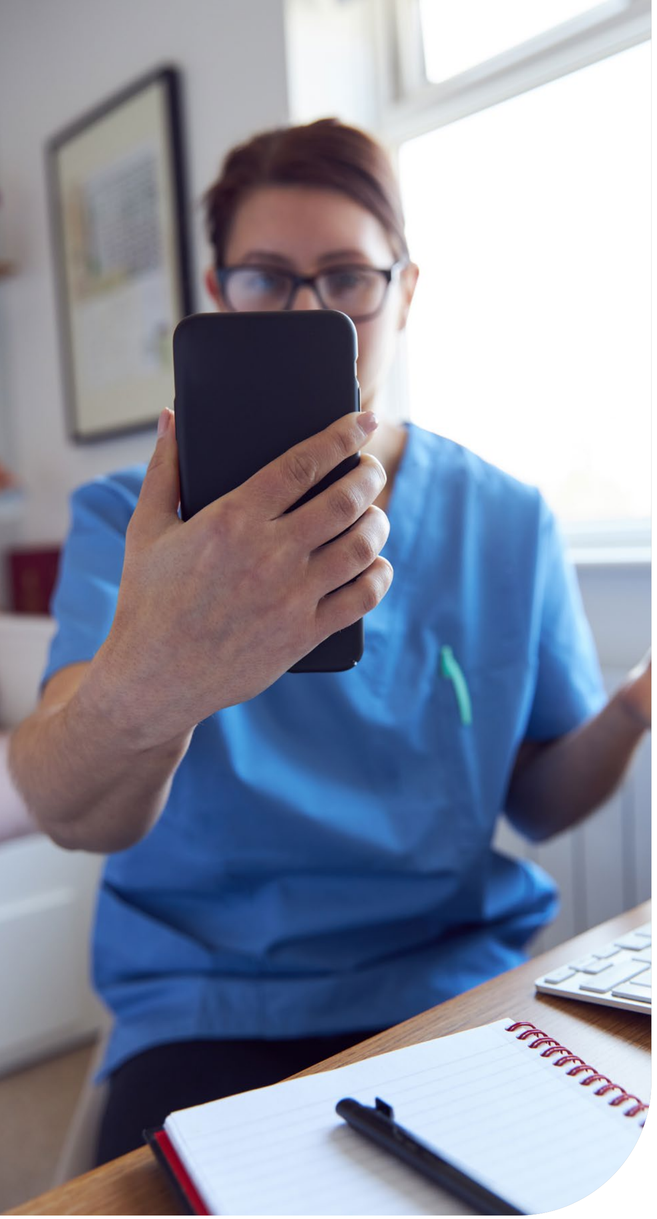
Grupo de Apoio ao Paciente com Obesidade (GAPO)

Para auxiliar na perda de peso e na adoção de um estilo de vida mais saudável.

Viver Bem

Equipe especializada se dedica a melhorar a qualidade de vida de pacientes com diabetes tipo II.





Teleconsulta

O serviço de teleconsulta surgiu como uma alternativa diante da necessidade de distanciamento social e da sobrecarga do sistema de saúde ocasionado pela pandemia de covid-19. Transformou-se em uma excelente solução para complementar o acesso à saúde de qualidade para os clientes da Hapvida, aumentando ainda mais a capilaridade de atendimento, principalmente em regiões mais afastadas dos grandes centros.

Nosso modelo de telemedicina atingiu um novo patamar em 2024, com mais de 500 mil consultas mensais realizadas em ambiente digital. Por meio de nosso aplicativo, oferecemos, além das consultas, renovações de receitas, retornos e acompanhamento médico de forma remota.

Destacam-se ainda os serviços de teleurgência, tele-hematologia, telerradiologia e tele-eletrocardiograma„ que conectam especialistas com médicos da linha de frente em todo o Brasil, 24 horas por dia. Essas soluções têm contribuído cada vez mais para salvar vidas em regiões onde há escassez de determinadas especialidades médicas.

Em uma rede de serviços de saúde com a capilaridade do porte da Hapvida, a telemedicina é extremamente útil para atender as diferentes demandas dos pacientes que necessitam de atendimento médico imediato. Hoje, beneficiários de várias partes do Brasil podem consultar especialistas de forma prática, rápida e segura, transpondo as barreiras físicas existentes e utilizando a telessaúde como uma forma de melhorar sua qualidade de vida e de toda sua família. No fim de 2024, levando em conta o atendimento desde o início da pandemia, totalizamos:

+ 500 mi
de atendimentos
em teleconsulta por mês*

+ 1.200
médicos
cadastrados

+ 20
especialidades
médicas

91%
de taxa de
resolutividade

* Teleconsultas de urgência, eletivas e de renovação de receitas.

Sustentabilidade e agenda ASG

- Estratégias
- Nossa materialidade
- Acesso à saúde
- Agenda interna
- Compromissos públicos e parcerias
- Engajamento de *stakeholders*



Hapvida

Relatório de Sustentabilidade 2024

Estratégias

GRI 203-2

A sustentabilidade é um pilar estratégico da Hapvida, incorporada formalmente por meio de sua **Política de Sustentabilidade**, aprovada pelo Conselho de Administração em 2022. O documento orienta a gestão corporativa e todos os *stakeholders* quanto aos compromissos e responsabilidades com o desenvolvimento sustentável. Atrela o crescimento rentável à ética, à responsabilidade social e à proteção ambiental. Também estabelece princípios para a atuação da companhia, como a promoção da saúde e da prevenção de doenças, o acesso qualificado aos serviços de saúde, o bem-estar e a segurança dos colaboradores.

A Hapvida, no entanto, compreende que seu papel vai além da prestação de serviços de saúde. Procuramos influenciar positivamente a sociedade, promover a equidade, o desenvolvimento local e a geração de valor compartilhado. Fazemos isso por meio de uma gestão em conformidade com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e os princípios do Pacto Global, ambos da Organização das Nações Unidas (ONU). Essa visão está refletida na atuação de áreas estratégicas como Sustentabilidade, Riscos, Governança, Compliance, Jurídico, RH e Operações, que compartilham a responsabilidade pela integração da agenda ASG (Ambiental, Social e Governança).

Acreditamos que é possível crescer com responsabilidade, unindo saúde e cuidado com as pessoas, ética nos processos, impacto ambiental minimizado e compromisso com a comunidade. Esse posicionamento também está refletido na governança corporativa aprimorada da companhia, em linha com o Novo Mercado da B3, que prevê práticas como presença de conselheiros independentes, publicação de demonstrações financeiras em inglês e adesão a padrões contábeis internacionais.



Nossa Política de Sustentabilidade relaciona o desenvolvimento rentável à ética, à proteção ambiental e à responsabilidade social

Nossa materialidade GRI 3-1

A materialidade da Companhia, realizada em 2022, passou por um processo de atualização e reformulação devido às mudanças que aconteceram pós-fusão entre Hapvida e NotreDame Intermédica. Em 2024, alguns temas materiais entraram, alguns saíram e outros mudaram de nome para se adequar ao novo momento da empresa, cada vez mais focada na saúde, bem-estar e satisfação do cliente.

O processo de materialidade e identificação de riscos financeiros e impactos socioambientais envolveu diversos métodos de consulta, incluindo entrevistas individuais, consultas *online*, mapeamento de *stakeholders*, análise de documentos internos e externos, além de reuniões de trabalho. A abrangência do processo de identificação compreendeu as atividades da empresa, atividades *upstream* e *downstream*.

Apesar de a Assembleia dos Acionistas não ter acompanhado diretamente o processo de materialidade, foi representada pelo Conselho de Administração, na validação da lista final dos temas materiais. A reunião contou com o Comitê Estatutário de ASG, composto por quatro conselheiros, dentre eles o presidente do Conselho de Administração. O processo adotado contemplou a dupla materialidade e foi concluído no ano de referência informado. No entanto, a periodicidade do processo de materialidade ainda não foi definida pela empresa.

Na etapa de priorização dos impactos, foram utilizados critérios de probabilidade e severidade — considerando intensidade, extensão e reversibilidade —, já para a priorização de riscos e efeitos financeiros, critérios de probabilidade e magnitude.

Em relação aos *stakeholders*, foram consultados grupos como clientes e/ou consumidores, trabalhadores próprios, reguladores, fornecedores e prestadores de serviços, além de outros grupos. Dentre eles, destacam-se especialistas externos (como ABRAMGE e GBR), colaboradores, provedores de capital, clientes em diferentes categorias (individual, empresarial – beneficiários e RH – e coletivo por adesão), fornecedores de bens e serviços, imprensa, consultorias de monitoramento, e órgãos fiscalizadores e reguladores.



LISTA DE TEMAS MATERIAIS GRI 3-2

- Qualidade do atendimento e satisfação do cliente
- Acesso à saúde
- Inovação, pesquisa e tecnologia
- Saúde preventiva
- Gestão da cadeia de suprimentos
- Saúde e bem-estar
- Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores
- Cibersegurança e privacidade de dados
- Gestão de energia
- Gestão de água e efluentes
- Ética, integridade e *compliance*
- Diversidade, equidade e inclusão
- Mudanças climáticas

REFORMULAÇÕES DE INFORMAÇÕES

GRI 2-4

Em relação à lista de temas materiais do relato anterior, ocorreram modificações, incluindo temas que saíram, temas que entraram e temas semelhantes que mudaram de nome. Os temas que saíram foram: gestão de resíduos, direitos humanos e responsabilidade social. Os temas que entraram foram: saúde preventiva e gestão de água e efluentes. Já os temas semelhantes que mudaram de nome incluem: qualidade do atendimento e satisfação do cliente e beneficiário; saúde e bem-estar; ética, integridade e *compliance*; diversidade, equidade e inclusão; e inovação, pesquisa e tecnologia. Essas modificações na lista de temas materiais ocorreram devido a um novo processo de materialidade.

Acesso à saúde

GRI-3-3, SASB HC-DY-240a.1

Com uma das maiores estruturas próprias do setor de saúde na América Latina, a Hapvida atua de forma decisiva na ampliação do acesso ao atendimento à saúde de qualidade e contribui para a inclusão de milhões de brasileiros no sistema privado. A verticalização do modelo assistencial permite à companhia ofertar planos a preços acessíveis e atraentes, ampliando sua presença em regiões historicamente desassistidas e contribuindo diretamente para o acesso da população à saúde suplementar. A operadora mantém uma das menores mensalidades médias do setor, com valor de R$ 236,17, o que representa cerca de 16,7% do salário mínimo e aproximadamente metade do *ticket* médio nacional, segundo dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

De acordo com a Política de Sustentabilidade, o acesso aos serviços de saúde é um dos princípios estruturantes da estratégia ASG da empresa. Essa diretriz se traduz na busca permanente por atendimento humanizado, associado à promoção da saúde e à prevenção de doenças — pilares essenciais do cuidado integral.

A companhia realiza investimentos constantes na expansão física e digital de sua rede própria, com a inauguração de hospitais, clínicas, laboratórios e unidades de pronto atendimento em diversas regiões do país. Essa estratégia reforça sua capilaridade nacional, consolidando a missão de atender com eficiência e proximidade.

Além da infraestrutura, a Hapvida tem investido fortemente em inovação e tecnologia, com destaque para a telemedicina, que amplia o alcance dos atendimentos e reduz barreiras geográficas. Essa solução tem sido essencial para atender beneficiários em localidades remotas com agilidade e resolutividade.

SAÚDE PREVENTIVA

GRI-3-3

A Hapvida possui políticas e compromissos relacionados ao tema material Saúde preventiva, expressos na estruturação de várias linhas de cuidado e programas de saúde destinados aos beneficiários da carteira de saúde. Alguns desses programas são

A verticalização do modelo assistencial permite à Companhia ampliar o acesso à saúde suplementar, oferecendo planos mais acessíveis e expandindo sua atuação em regiões historicamente desassistidas

reconhecidos e monitorados pela ANS. Em 2024, a organização realizou o levantamento dos impactos desses programas na economia, no meio ambiente e nas pessoas, inclusive impactos em seus direitos humanos.

Em relação aos **impactos potenciais positivos**, foram identificados diversos benefícios associados à coordenação dos cuidados com pacientes crônicos, à utilização proporcional dos serviços de saúde e à redução do sinistro e da sinistralidade. Tais resultados são alcançados por meio de programas estruturados, como o Viver Bem (para diabetes), Sinta-se Bem (para pacientes renais crônicos) e o Grupo de Apoio ao Paciente Obeso *(saiba mais no item Qualivida)*. Quanto aos **impactos potenciais negativos**, não foram identificados nem descritos no estudo. A Hapvida também realizou o levantamento dos **impactos reais positivos e negativos**. Foi constatada a melhora na saúde e na qualidade de vida dos beneficiários e nenhum impacto real negativo foi registrado.

Os aprendizados obtidos com a execução dos programas e levantamento dos impactos potenciais e reais incluem o aprimoramento contínuo diante de avanços tecnológicos, novas formas de diagnóstico, adequação de medicamentos para tratamento e controle de doenças, bem como o uso de recursos digitais que aproximam o cliente e encurtam o tempo e a distância para as intervenções necessárias.

Agenda interna

De acordo com a **Política de Sustentabilidade** da Hapvida, o desenvolvimento sustentável deve estar presente em todos os níveis da organização — da alta liderança aos colaboradores da linha de frente. Para isso, a Companhia estrutura sua agenda interna ASG em diferentes frentes, articuladas entre si, com foco na gestão de riscos, conformidade, capacitação e melhoria contínua. Entre os principais eixos de atuação interna, destacam-se:

- Definição de metas e objetivos estratégicos ASG
- Campanhas mensais de comunicação interna
- Desenvolvimento de procedimentos operacionais específicos
- Aplicação de processos de *due diligence*
- Capacitação obrigatória em ASG
- Avaliação de impacto



Essas ações estão alinhadas e integradas com outras políticas institucionais da Companhia, como a **Política de Meio Ambiente,** a **Política de Integridade,** a **Política de Diversidade, Equidade e Inclusão,** a **Política de Combate às Mudanças Climáticas,** e com os compromissos assumidos no âmbito do Pacto Global. A estrutura de governança ASG da Hapvida garante o monitoramento contínuo dessas iniciativas. O Comitê Estatutário de ASG é responsável por acompanhar indicadores e resultados, reportando diretamente ao Conselho de Administração. Já o Departamento de Sustentabilidade atua de forma transversal, apoiando a implementação e disseminação das práticas nas áreas operacionais, administrativas e clínicas.



Nossa gestão segue os princípios da Agenda 2030 da ONU

Compromissos públicos e parcerias

A Hapvida reconhece a importância de atuar de forma colaborativa e transparente junto à sociedade civil, organismos internacionais e redes de sustentabilidade. Por isso, mantém uma postura proativa na adesão a compromissos públicos e parcerias estratégicas, que fortalecem sua atuação e ampliam o impacto de suas iniciativas ASG.

A companhia é signatária do **Pacto Global das Nações Unidas**, reforçando seu compromisso com os dez princípios universais nas áreas de **direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção**. Essa adesão impulsiona a integração da sustentabilidade à estratégia corporativa e contribui para a promoção de uma cultura responsável em todas as suas operações.

Além disso, a Hapvida está engajada na **Agenda 2030 da ONU**, contribuindo diretamente para os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)**. Suas iniciativas dialogam especialmente com os ODS:

- **3 – Saúde e Bem-Estar**, ao ampliar o acesso à saúde de qualidade;
- **5 – Igualdade de Gênero**, ao promover ações afirmativas e apoiar mulheres em cargos de liderança
- **10 – Redução das Desigualdades**, ao estender seus serviços a diferentes regiões do país;
- **12 – Consumo e Produção Responsáveis**, ao aplicar práticas ambientais responsáveis;
- **13 – Ação Contra a Mudança Global do Clima**, ao avaliar riscos climáticos relacionados à saúde.



Como parte de seu compromisso com a equidade, a Companhia também aderiu aos **Princípios de Empoderamento das Mulheres (WEPs)** da ONU Mulheres, reafirmando sua responsabilidade em promover a igualdade de gênero no ambiente de trabalho, na cadeia de valor e nas comunidades em que está presente.

A atuação em rede também envolve parcerias com organizações da sociedade civil, voltadas especialmente aos direitos humanos, à promoção da diversidade, à proteção ambiental e à responsabilidade social corporativa. A Companhia mantém diálogo constante com essas entidades, participando de fóruns, pactos e iniciativas setoriais, fortalecendo seu papel como agente de transformação.



Nossos compromissos

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

UN Global Compact – Pacto Global Rede Brasil

coalizão empresarial pelo fim da violência contra mulheres e meninas

Justiceiras

ONU Mulheres

fórum de empresas e direitos lgbti+

Rede Empresarial de Inclusão Social pela Empregabilidade das Pessoas com Deficiência

#TransEmpregos

Selo da Diversidade étnico-racial – Prefeitura de Salvador

Engajamento de *stakeholders* GRI 2-2, 2-29

Na Hapvida, reconhecemos que o sucesso da nossa operação está diretamente ligado à qualidade do relacionamento que mantemos com nossos *stakeholders*. Atuando como o maior sistema de saúde suplementar da América Latina, com mais de 15,8 milhões de beneficiários, compreendemos que o diálogo transparente e o engajamento contínuo com nossos públicos estratégicos são fundamentais para promover a sustentabilidade e democratizar o acesso à saúde de qualidade.

A organização se conecta com diversos grupos de *stakeholders*, incluindo empregados(as) e outros(as) trabalhadores(as), parceiros de negócios, clientes, acionistas e investidores(as). Para promover esse engajamento, adota práticas como comunicação transparente, uso de canais de comunicação diversificados, publicação de relatórios de sustentabilidade, avaliação contínua, inovação aberta e responsabilidade social corporativa. Além disso, realiza ações específicas com colaboradores, como campanhas de endomarketing, ações nas unidades, concursos culturais e *lives* com especialistas.

O engajamento com os *stakeholders* tem como propósitos construir relacionamentos duradouros, promover a inovação, fortalecer a reputação e a imagem da marca, além de promover a sustentabilidade. Para garantir que esse engajamento seja significativo, a organização adota comunicação aberta e transparente, promove consultas e colaborações, elabora relatórios de sustentabilidade, define metas de desempenho, realiza treinamentos e ações de conscientização e integra os *stakeholders* nos processos de negócios.

Nosso principal desafio em 2024 foi consolidar o alinhamento de políticas e práticas decorrentes da fusão entre as duas empresas, respeitando a diversidade regional e cultural das nossas operações em mais de 230 municípios brasileiros. Esse processo exigiu uma escuta ainda mais sensível e estratégica, tanto interna quanto externamente. Para os próximos ciclos, reforçamos nosso compromisso com a melhoria contínua na mensuração dos impactos sociais, com o fortalecimento dos canais de comunicação e com o desenvolvimento de práticas cada vez mais eficazes de engajamento.

Para os próximos ciclos, reforçamos nosso compromisso com a melhoria contínua na mensuração dos impactos sociais, com o fortalecimento dos canais de comunicação e com o desenvolvimento de práticas cada vez mais eficazes de engajamento. O amadurecimento dessas estratégias, aliado ao crescimento sustentável do negócio, é a base para seguirmos construindo uma empresa que escuta, acolhe e transforma realidades.

Criar um relacionamento estruturado com *stakeholders*, além de ampliar o impacto positivo nas comunidades, fortalece a reputação da empresa e antecipa riscos sociais e regulatórios

NOSSO ECOSSISTEMA

Nossa estratégia de engajamento com os públicos prioritários parte do princípio da transparência e da escuta ativa. Cultivamos canais de diálogo estruturados e periódicos com nossos públicos prioritários, como o Comitê de Sustentabilidade e Governança Integrada (SGI), que integra as áreas de ASG, riscos e *compliance*. Em 2024, o processo de integração entre Hapvida e NotreDame Intermédica proporcionou o aprimoramento dessas práticas, unificando políticas, comitês e metodologias que antes operavam separadamente.

Além disso, fortalecemos nossas ações por meio de parcerias institucionais com organizações como ONU Mulheres, Pacto Global, TransEmpregos, ONG Justiceiras (*saiba mais no item Responsabilidade social*). Essas parcerias ampliam nosso impacto e nos conectam a pautas urgentes, como equidade de gênero, combate à violência contra a mulher, inclusão de pessoas LGBTQIAPN+ e promoção da diversidade racial e geracional. Estes são os integrantes do nosso ecossistema:

- **Clientes e beneficiários**, 15,8 milhões de pessoas que confiam em nossa rede para cuidar da saúde com qualidade e acessibilidade;
- **Colaboradores e corpo clínico**, pilares da nossa atuação, com mais de 74 mil profissionais diretos e cerca de 50 mil médicos, dentistas e prestadores de serviço;
- **Investidores e analistas do mercado financeiro**, que acompanham nossos indicadores e resultados;
- **Órgãos reguladores e governamentais**, fundamentais para garantir a conformidade legal e a evolução do setor;
- **Fornecedores e parceiros institucionais**, com os quais mantemos relações pautadas pela ética e pelo compromisso com a entrega de valor;
- **Sociedade civil, organizações sociais e ambientalistas**, especialmente em ações de impacto social;
- **Associações setoriais**, como a Associação Brasileira de Planos de Saúde (Abramge), da qual fazemos parte de forma ativa.

Grupos locais GRI 204-1

Embora não haja uma política formal de priorização de fornecedores locais, a Companhia adota critérios que, na prática, favorecem a contratação local em diversas situações — especialmente em serviços que exigem resposta rápida, como ambulâncias e dedetizações. O percentual de compras feitas com fornecedores locais em unidades operacionais importantes é de 70%. A definição de "local" utilizada pela empresa corresponde ao estado onde a unidade está situada. Para o cálculo do indicador, a empresa considera todas as unidades operacionais.

A área de Suprimentos realiza o mapeamento da representatividade dos fornecedores locais por meio de ferramentas como curva ABC e relatórios de ***spend***, considerando o volume de investimento e o tipo de serviço contratado. Os relatórios de ***spend*** são ferramentas que mostram quanto a empresa gasta, com quem e em que categorias de compra. A curva ABC mostra os fornecedores mais estratégicos (20% dos fornecedores que respondem por 80% dos gastos), os intermediários (30% dos fornecedores que representam 15% dos gastos) e aqueles com menor impacto financeiro (50% dos fornecedores com apenas 5% dos gastos).

Ambiental

- Gestão de recursos
- Mudanças climáticas

Gestão de recursos

A Hapvida tem avançado na consolidação de uma gestão ambiental integrada ao seu modelo de negócio e alinhada às melhores práticas do setor de saúde. Em 2024, fortalecemos nosso Sistema de Gestão Ambiental, reafirmando nossos compromissos com a mitigação de impactos, uso consciente de recursos e conformidade com a legislação.

Em linha com esses princípios, **investimos na unificação de dados ambientais, na automação de processos de medição de resíduos e na adoção de tecnologias mais eficientes. A busca por maior segurança hídrica também se destacou, com a expansão de poços artesianos em hospitais e o aprimoramento do consumo energético por meio da migração para fontes renováveis, como o mercado livre.**

A atuação ambiental da Hapvida está pautada pela padronização de procedimentos, capacitação de equipes e engajamento de colaboradores. Contamos com 2.300 voluntários do programa **Guardiões do Meio Ambiente** *(veja boxe na página 42)*, que promovem a conscientização em todas as áreas assistenciais.



Dados ambientais unificados, eficiência hídrica e energia limpa em foco

ÁGUA E EFLUENTES

GRI 3-3, 303-1, 303-3, 303-5

A captação de água de superfície da Hapvida, em 2024, corresponde a 1.1014,02 megalitros de água doce, obtidas por meio de concessionárias, sem registro de outros tipos de água captados. O valor informado considera todas as áreas operacionais, mas é uma estimativa feita por uma empresa especializada na gestão de faturas de água e energia. Foram mapeadas 338 unidades consumidoras, número considerado factível, uma vez que diversas unidades do Hapvida compartilham a mesma instalação física. As faturas dessas unidades são auditadas e analisadas mensalmente, e eventuais inconsistências, como erros de leitura ou medição, são questionadas junto às concessionárias.

O principal impacto identificado é o alto volume de consumo de água. Com foco em sustentabilidade e eficiência, a empresa realiza monitoramento mensal da qualidade, adota tecnologias sustentáveis e planos corretivos de curto prazo, apoiados por *softwares* de gestão ambiental. Nenhuma unidade opera em áreas de estresse hídrico. A Hapvida reconhece a água como recurso compartilhado e prioriza o consumo eficiente e o cumprimento da legislação.

A organização realiza avaliações regulares de conformidade regulatória e mapeia as fontes hídricas por unidade, considerando o contexto hidrográfico local e a relevância para comunidades próximas. Embora ainda não integre a cadeia de valor em suas práticas de gestão hídrica, reconhece a importância desse avanço e estuda formas de incorporar critérios de sustentabilidade no relacionamento com fornecedores. As ações de mitigação priorizam o uso racional do recurso e a segurança hídrica das unidades, com atenção à autonomia por meio da perfuração de poços e à proteção de fontes sensíveis, mesmo em regiões sem estresse hídrico identificado.

Em 2024, a Hapvida avançou em sua gestão de recursos hídricos, com foco na mitigação de riscos de desabastecimento, aumento da eficiência no uso da água e adequação às exigências regulatórias. Em continuidade à estratégia definida em 2023, a companhia ampliou os esforços para reduzir o consumo hídrico nas unidades assistenciais e reforçar a segurança operacional por meio da perfuração de poços artesianos.

Durante o ano, foi conduzido um processo abrangente de mapeamento e padronização do consumo de água em todas as unidades. Com o apoio de consultorias especializadas, a companhia unificou dados antes dispersos, o que permitiu maior precisão nas medições. A iniciativa é essencial para o estabelecimento de metas futuras e para o acompanhamento sistemático da eficiência hídrica em toda a operação.

A estratégia de segurança hídrica avançou com a ampliação da quantidade de poços artesianos em hospitais, contribuindo para a autonomia no abastecimento. Embora fatores técnicos, como qualidade da água e vazão, limitem a adoção universal da medida, a iniciativa já trouxe benefícios em diversas unidades, reduzindo a dependência de fornecimento externo e aumentando a resiliência diante de eventuais instabilidades no sistema público.

A reutilização da água, por outro lado, permaneceu como um desafio em 2024, especialmente por conta das restrições sanitárias que envolvem o ambiente hospitalar. A companhia optou por manter o foco na segurança dos pacientes, evitando riscos de contaminação e priorizando o uso de tecnologias e processos adequados à realidade das suas operações.

1.189,62
megalitros
de água doce foram descartados em corpos hídricos de superfície

Descarte de água e seus impactos GRI 303-2, 303-4

A Hapvida registrou, no total, o descarte de 1.189,62 megalitros de água doce em corpos hídricos de superfície, não havendo descarte de outros tipos de água nem qualquer tipo de descarte em áreas com estresse. No processo de descarte, a organização não detectou nenhuma substância que represente risco de dano irreversível ao corpo d'água, ao ecossistema ou à saúde humana. A base utilizada para a definição das substâncias prioritárias consideradas preocupantes foi a Diretiva de Qualidade da Água Potável da Organização Mundial da Saúde (OMS). A abordagem para o estabelecimento dos limites de descarte dessas substâncias visa o aprimoramento contínuo.

A organização realiza o descarte de água e efluentes líquidos por meio da rede coletora de esgoto. Além disso, possui instalações com operações em locais onde não há requisitos específicos para o descarte de água. Embora a organização não tenha elaborado internamente normas ou diretrizes próprias de qualidade da água para o descarte, utiliza como referência normas e padrões exigidos para o segmento em que atua.

A Companhia realiza o descarte de água e efluentes líquidos por meio da rede coletora de esgoto

No que se refere ao tratamento de efluentes, a Hapvida iniciou uma ampla revisão e recadastramento das unidades, em função de alterações nas legislações municipais aplicáveis. O objetivo do processo é garantir a conformidade legal e fortalecer o controle sobre a destinação final dos resíduos gerados nas atividades hospitalares.

ENERGIA GRI 3-3, 302-1

Com uma estrutura de 807 unidades próprias, distribuídas pelas cinco regiões do Brasil, a Hapvida apresenta um consumo energético expressivo, da ordem de 344.617,92 GJ, o que torna a gestão do tema uma prioridade estratégica. Em 2024, a companhia consolidou a transição de boa parte de suas unidades para modelos de fornecimento baseados em fontes limpas. Por meio de contratos no Mercado Livre, adquiriu energia solar e eólica. Além de reduzir a pegada de carbono da companhia, a iniciativa também proporciona ganhos financeiros, uma vez que essas fontes têm custo inferior ao da energia convencional fornecida pelas concessionárias.

O compromisso da companhia é ambicioso: alcançar, até o fim de 2025, 100% de utilização de energia limpa em suas unidades, seja por meio de autoprodução, geração distribuída ou compra no Mercado Livre. Esse movimento integra uma estratégia ampla de transição energética e sustentabilidade, alinhada às melhores práticas do setor e aos objetivos globais de enfrentamento das mudanças climáticas.

Redução do consumo GRI 302-4

A organização desenvolveu iniciativas para reduzir o consumo de energia por meio da conversão e adaptação de equipamentos. Uma das principais ações foi a atualização das instalações com a substituição de equipamentos elétricos antigos por modelos mais modernos e eficientes, incluindo sistemas de climatização, aparelhos de raio-X, tomógrafos e equipamentos de ressonância magnética. Essas medidas visaram especificamente a redução do consumo de eletricidade.

Consumo de energia dentro da organização

Houve um ganho significativo no monitoramento desse indicador. Por meio de consultoria especializada contratada, a Companhia passou a acompanhar com maior eficiência e precisão o seu consumo de energia, o que é fundamental para o estabelecimento de metas de redução. Em 2024, esse avanço permitiu o mapeamento de 100% do consumo energético de 607 unidades de atendimento da Hapvida, consolidando uma base robusta para a gestão e a transição para uma matriz mais sustentável.

> Em 2024, a companhia consolidou a transição de boa parte de suas unidades para modelos de fornecimento baseados em fontes limpas

Consumo de energia por fonte
GRI 302-1, SASB HC-DY-130a.1

Tipo de consumo	Quantidade (kWh)	Quantidade (gigajoule)
Eletricidade	97.779.060	352.004.616

Foi computado o total de energia em kWh adquirido do sistema nacional elétrico. A empresa não realiza venda do excedente de eletricidade.

Combustíveis fósseis (não renováveis) utilizados pela organização, e o total de energia proveniente deles, em litros em 2024 GRI 302-1, SASB HC-DY-130a.1

Combustíveis fósseis	Quantidade (litros)
Diesel	485.049,16

Foi computado o total diesel consumido pela frota de ambulâncias, geradores e demais veículos de passeio.

RESÍDUOS GRI 306-1, 306-2, SABS - HC-DY-150A.1, HC-DY-150A.2

A gestão de resíduos é um dos temas mais sensíveis da operação da Hapvida, considerando a dimensão da companhia e a complexidade envolvida no descarte de resíduos hospitalares e farmacêuticos. Com 807 unidades próprias, incluindo 86 hospitais, o volume de resíduos gerado é bem significativo *(veja tabela na próxima página)*, o que exige rigorosos padrões de controle, conformidade e rastreabilidade. Os principais impactos ocorrem no recebimento de insumos, devido ao descarte de embalagens, e durante as operações, com a geração de resíduos químicos, biológicos e perigosos.

Em 2024, Hapvida gerou um total de 5.817,06 kg de resíduos infectantes. Todos os resíduos infectantes (100%) foram tratados integralmente por empresa contratada, especializada nesse tipo de serviço, e, posteriormente, destinados a aterros sanitários devidamente licenciados, também em sua totalidade, refletindo o cumprimento das normas técnicas e ambientais aplicáveis à gestão de resíduos de serviços de saúde. Os resíduos medicamentosos, gerados na unidades da companhia, seguem o mesmo fluxo de tratamento dos resíduos químicos.

Durante o ano, a Hapvida manteve o foco na melhoria contínua dos seus processos de gerenciamento de resíduos, integrando ações voltadas à conformidade legal, à padronização operacional e ao engajamento das equipes. A atuação seguiu os preceitos da legislação ambiental brasileira e das normas sanitárias aplicáveis (como a RDC 222/2018), além de estar alinhada à Política Corporativa de Meio Ambiente da companhia.

Entre as frentes estruturantes está a padronização de rotinas por meio de manuais técnicos e procedimentos operacionais, utilizados em todas as unidades. Auditorias internas quadrimestrais em hospitais e unidades de pronto atendimento, que simulam os critérios de fiscalização de resíduos da vigilância sanitária, avaliando desde o acondicionamento e a identificação de resíduos até a documentação exigida para rastreabilidade. O controle também é reforçado por auditorias documentais e monitoramento de indicadores ambientais.

Avançamos também na modernização tecnológica da gestão de resíduos. No último trimestre de 2024, iniciou-se a implantação do sistema **Meu Resíduo**, plataforma automatizada de medição e registro em tempo real dos volumes descartados. O sistema trouxe maior precisão a todo processo e será expandido em 2025. Em termos de inovação sustentável, a implementação do sistema também proporcionou a previsão de redução de cerca de 60 kg de papel por ano. Já a redução na fonte foi promovida por meio da eliminação de copos descartáveis na sede e da digitalização de contratos via sistemas como Greendocs e DocuSign.

Além da gestão operacional, mantivemos programas de valorização de resíduos. Destacam-se: implementação de projetos como a compostagem em 17 hospitais de São Paulo, destinando 1.272,55 toneladas de resíduos orgânicos; a ressignificação de uniformes inservíveis, com a conversão de 1,5 tonelada em 1.372 cobertores doados a pessoas em vulnerabilidade social; e o projeto de reciclagem que evitou o envio de 1.309,77 toneladas de papel, plástico e metal para aterros sanitários *(saiba mais em Responsabilidade social)*.

Gestão inovadora de resíduos

1. Avanços na **modernização tecnológica**
2. Implantação do sistema **Meu Resíduo**
3. Redução de **cerca de 60 kg de papel** por ano
4. **Eliminação de copos descartáveis** na sede
5. **Digitalização de contratos** via sistemas como Greendocs
6. Implantação de **compostagem em 17 hospitais** de São Paulo
7. Conversão de **1,5 tonelada de uniformes** inservíveis em 1.372 cobertores doados a pessoas em vulnerabilidade social
8. Projeto de reciclagem **evitou o envio de 1.309,77 toneladas de papel, plástico e metal** para aterros sanitários

Resíduos gerados GRI 306-3, 306-4, 306-5

Em 2023, devido a fusão das operações entre Hapvida e NotreDame Intermédica, priorizou-se a implementação do processo de medição de resíduos nas unidades hospitalares e de pronto atendimento. A estratégia para o ano de 2024 foi integrar as demais unidades da Companhia (clínicas, medicinas preventivas, diagnósticos, medicinas ocupacionais, oncologias, odontologias e outros). Dessa forma, os dados não são comparáveis, pois não representam o mesmo escopo. Importante: todos os resíduos perigosos foram destinados para disposição final. No caso dos resíduos não perigosos e, portanto, não destinados para disposição final, como os orgânicos, recicláveis e uniformes, a medição seguiu as mesmas estratégias de 2023 e de 2024, e os dados também não podem ser comparados.

Peso total dos resíduos gerados (tonelada)

6.305,02
resíduos perigosos

13.779,62
resíduos não perigosos

20.084,64
total de resíduos gerados

Peso total dos resíduos perigosos e não perigosos gerados (exceto efluentes) nas próprias atividades da empresa, em toneladas GRI 306-3

	Quantidade gerada
Resíduos perigosos	
Infectante	5.817,06
Químico	487,96
TOTAL	**6.305,02**
Resíduos não perigosos	
Comum	11.194,96
Reciclável	1.309,77
Orgânico	1.272,55
Uniformes	2,34
TOTAL	**13.779,62**

Peso total de resíduos não perigosos não destinados para disposição final, em toneladas GRI 306-4

Resíduos não perigosos	Peso não destinado para disposição final
Orgânicos	1.272,55
Recicláveis	1.309,77
Uniformes	2,34
TOTAL	**2.584,66**

Peso total de resíduos não perigosos não destinados para disposição final, por operação de recuperação GRI 306-4

Tipo de recuperação	Peso total fora da organização
Reciclagem	1.309,77
Compostagem	1.272,55
Recuperação (uniformes)	2,34
TOTAL	**2.584,66**

Peso total de resíduos perigosos e não perigosos destinados para disposição final, por operação de recuperação GRI 306-5

Tipo de recuperação	Total
Resíduos perigosos	
Incineração (sem recuperação de energia)	487,96
Autoclave	5.817,06
TOTAL	**6.305,02**
Resíduos não perigosos	
Confinamento em aterro	11.194,96
TOTAL	**11.194,96**

Os dados abrangem 100% das unidades assistenciais da operadora, incluindo hospitais, unidades de pronto atendimento, clínicas e laboratórios de diagnóstico.

Guardiões do Meio Ambiente

Em 2024, a Hapvida ampliou o programa **Guardiões do Meio Ambiente**, formado por colaboradores voluntários treinados para monitorar e orientar o descarte correto de resíduo em todos os setores assistenciais — centros cirúrgicos, internação, nutrição e manutenção.

No total, foram capacitados mais de **2.300 colaboradores** em unidades de todas as regiões do país. No fim do ano, todos estavam ativos em campo para reforçar a cultura ambiental e atuar como multiplicadores das práticas responsáveis e sustentáveis.

O projeto inclui treinamentos, fiscalização e auditorias nos processos de descarte de resíduos medicamentosos, infectantes, químicos e comuns, para assegurar a conformidade com as normas ambientais e sanitárias.

Mudanças climáticas GRI 3-3, 305-4

Diante dos impactos crescentes das mudanças climáticas na saúde pública e, consequentemente, no próprio modelo de negócio da Hapvida, em 2024, fortalecemos as estratégias para mitigação de riscos e redução das emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE). As diretrizes estão ancoradas na **Política Corporativa de Combate às Mudanças Climáticas**, documento que estabelece os compromissos da companhia com uma economia de baixo carbono, por meio da identificação, controle e mitigação dos impactos ambientais e operacionais relacionados ao clima.

Ao longo do ano, a companhia investiu em um sistema unificado para mensuração e gestão das emissões de GEE em todos os escopos (1, 2 e 3), com base no GHG Protocol e com verificação externa. A uniformização dos dados — antes fragmentados pelas diferentes origens das operações — foi uma das conquistas estruturantes do período. Essa consolidação permitiu que 2024 fosse definido como o ano-base para futuras metas de redução de emissões de GEE.

Em relação às emissões diretas (escopo 1), o monitoramento foi reforçado em atividades que envolvem o uso de combustíveis fósseis em geradores e em frota própria. No escopo 2, que compreende a energia adquirida, os avanços na migração para o Mercado Livre de Energia com fontes renováveis tiveram impacto positivo na diminuição da intensidade de emissões, com destaque para o compromisso de atingir 100% de uso de energia limpa até o fim de 2025. No escopo 3, que engloba a cadeia de valor, a companhia ampliou o monitoramento de fornecedores, exigindo alinhamento às políticas ambientais e de integridade nos contratos firmados.

Internamente, o tema também ganhou força. Promovemos campanhas de comunicação e treinamentos obrigatórios sobre mudanças climáticas para novos colaboradores. Além disso, mantivemos os Grupos de Trabalho de Meio Ambiente (GTMA) em 100% das unidades assistenciais, com encontros periódicos para orientação e padronização de práticas.

Alinhada às exigências regulatórias recentes, como a Resolução CVM nº 193, **a Hapvida iniciou em 2024 os preparativos para a divulgação de riscos climáticos conforme os padrões internacionais IFRS S1 e S2**, com apoio de consultoria especializada. O objetivo é ampliar a transparência sobre os impactos financeiros e operacionais decorrentes da crise climática, além de fortalecer a resiliência do negócio.

A companhia estabeleceu ainda medidas de adaptação, como o **reforço da infraestrutura elétrica com geradores redundantes (aparelhos de *back-up*)** e a prevenção de falhas logísticas, em resposta a eventos extremos, como enchentes e secas. **Tais medidas asseguram a continuidade dos serviços de saúde e a segurança de pacientes em situações críticas.**

Ao consolidar o combate às mudanças climáticas como pilar estratégico, a Hapvida reafirma seu papel na construção de um sistema de saúde resiliente, sustentável e alinhado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS 7 e 13).

EMISSÕES DIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (ESCOPO 1)

GRI 305-1

A referência utilizada para os fatores de emissão e os potenciais de aquecimento global (GWP) foi a metodologia do GHG Protocol. As normas, metodologias e/ou ferramentas utilizadas também se basearam no GHG Protocol. A abordagem de consolidação adotada para o cálculo das emissões foi a de controle operacional.

Os dados reportados referem-se ao inventário de GEE da companhia no período de janeiro a dezembro de 2024. O escopo do inventário abrangeu 100% das unidades assistenciais da operadora, incluindo hospitais, unidades de pronto atendimento, clínicas e laboratórios de diagnóstico. Esse escopo aplica-se às emissões de escopo 1, 2 e 3. Em 2024, foi consolidada a fusão de 95% das operações da Hapvida e da NotreDame Intermédica e, conforme a meta estabelecida em 2023, 100% das unidades foram integradas ao inventário de GEE e reportadas na plataforma Climas.

EMISSÕES INDIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA PROVENIENTES DA AQUISIÇÃO DE ENERGIA (ESCOPO 2)

GRI 305-2

A organização reportou um total de 8.116,73 toneladas de CO_2 equivalente em emissões de escopo 2, considerando a abordagem baseada na localização. A empresa não realiza o cálculo do escopo 2 com base na abordagem de escolha de compra. No cálculo das emissões de Escopo 2 em 2024, foram considerados os seguintes gases de efeito estufa: dióxido de carbono (CO_2), metano (CH_4), óxido nitroso (N_2O), hidrofluorcarbonetos (HFCs), perfluorcarbonos (PFCs) e hexafluoreto de enxofre (SF_6).

OUTRAS EMISSÕES INDIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (ESCOPO 3)

GRI 305-3

A empresa opta por reportar as emissões de escopo 3 de forma consolidada no relatório. As categorias de emissões de escopo 3 consideradas nos cálculos incluem: bens e serviços adquiridos, transporte e distribuição *upstream*, resíduos gerados nas operações e viagens de negócios. Para os fatores de emissão e os potenciais de aquecimento global (GWP), a referência utilizada foi a metodologia do GHG Protocol.

REDUÇÃO DE EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA GRI 305-5

O ano-base estabelecido foi 2024, pois nesse período a organização passou a mensurar 100% de suas unidades operacionais, após a consolidação das operações Hapvida e NotreDame Intermédica. Portanto, ainda não é possível a identificação de redução de emissões de GEE em relação ao ano-base.

Emissões de escopo 1 consolidadas

GRI 305-1

Tipo de emissão	2024 Total de emissões
Total de emissões de escopo 1, em tCO_2e	9.636,97
Total de emissões biogênicas de escopo 1, em toneladas	163,53

Foram incluídos no cálculo das emissões de gases de efeito estufa (GEE) os seguintes gases: perfluorcarbonos (PFCs), hexafluoreto de enxofre (SF_6), dióxido de carbono (CO_2), metano (CH_4), óxido nitroso (N_2O) e hidrofluorcarbonetos (HFCs).

Emissões de escopo 3 consolidadas

GRI 305-3

Tipo de emissão	2024 Total de emissões
Total de emissões de escopo 3, em tCO_2e	14.857,61
Total de emissões biogênicas de escopo 3, em toneladas	5.016,43

Os gases incluídos no cálculo são: hidrofluorcarbonetos (HFCs), perfluorcarbonos (PFCs), hexafluoreto de enxofre (SF_6), dióxido de carbono (CO_2), metano (CH_4) e óxido nitroso (N_2O).

Social

- Gestão de pessoas
- Perfil dos colaboradores
- Jornada do Colaborador
- Desenvolvimento e treinamento
- Saúde e bem-estar
- Diversidade, equidade e inclusão
- Responsabilidade social
- Fornecedores



Gestão de pessoas

Ao unificar todas as suas políticas e práticas de Recursos Humanos em 2024, a Hapvida iniciou um novo ciclo na gestão de pessoas. O ano marcou o encerramento do processo de integração entre os modelos da antiga Hapvida e da NotreDame Intermédica, iniciado após a fusão em 2022, culminando em um sistema único de gestão e numa cultura organizacional comum a todos os mais de 74 mil colaboradores espalhados pelo Brasil.

A Companhia estruturou dois grandes portais: o **Portal do Gestor** e o **Portal do Colaborador**. O primeiro dá autonomia aos líderes para gerir suas equipes com agilidade e visibilidade sobre processos-chave. Já o segundo empodera os colaboradores com serviços como atualização cadastral, acesso a benefícios e envio de demandas ao RH sem a necessidade de mediação presencial.

A Hapvida ampliou ainda a atuação dos profissionais de RH locais nas maiores praças, implementou o canal **Nossa Gente** — plataforma de comunicação interna — e o **Seu Espaço,** um *chat* com atendentes especializados que garantem acolhimento e resolução rápida de dúvidas e sugestões.

O Portal do Gestor e o Portal do Colaborador trouxeram mais agilidade e autonomia para as equipes



POLÍTICAS DE REMUNERAÇÃO

GRI 2-19

Uma das ações mais importantes do ano em RH foi a organização de Políticas de Remuneração. A Companhia estruturou políticas claras de remuneração e reconhecimento, unificadas nacionalmente após a fusão. As diretrizes são públicas e alinhadas a critérios técnicos com foco em meritocracia, equidade e perenidade.

As políticas de remuneração da alta liderança e do Conselho de Administração da organização incluem remuneração fixa e variável, conforme descrito nos itens 5.2 e 5.3 da Política de Remuneração vigente, divulgada no *site* de Relações com Investidores da Hapvida.

A remuneração fixa tem como objetivo a compensação direta pelos serviços prestados, estando alinhada às práticas de mercado. Ela é baseada nas responsabilidades do cargo e nas experiências individuais, podendo ser revista anualmente por recomendação do Comitê de Remuneração e Pessoas e aprovada pelo Conselho de Administração, de forma que esteja adequada às práticas de mercado e atualizada monetariamente.

A remuneração variável de curto prazo, quando aplicável, consiste no pagamento de bônus com o objetivo de direcionar as ações dos administradores ao cumprimento dos objetivos estratégicos da Companhia, atendendo aos interesses dos investidores, clientes e demais *stakeholders*, estando sujeita ao alcance de metas individuais e coletivas. Já a remuneração variável de longo prazo, quando aplicável, visa estimular a expansão, o êxito e a consecução dos objetos sociais da companhia; alinhar os interesses dos administradores aos interesses dos acionistas; e possibilitar a atração e retenção de executivos pela Companhia.

Quanto a bônus de atração ou pagamentos de incentivos ao recrutamento, a Companhia informa que esse item não se aplica, pois não está previsto em sua política. Em relação aos pagamentos de rescisão, a Companhia segue a legislação vigente. No que diz respeito à devolução de bônus e incentivos (*clawback*), a empresa adota a Política de Recuperação de Remuneração Concedida Erroneamente (Clawback), divulgada no *site* do RI em 28 de agosto de 2024, na seção de atas e publicações. Já os benefícios de aposentadoria não se aplicam, pois também não constam na política.

Em relação à vinculação a impactos, a Política de Remuneração vigente estabelece as diretrizes para a fixação da remuneração e dos benefícios concedidos aos membros do Conselho de Administração, Comitês de Assessoramento, Diretoria Estatutária e Conselho Fiscal, com base nas responsabilidades dos seus membros, cargos ocupados, funções desempenhadas e tempo dedicado, procurando seguir as melhores práticas de mercado.

> A Companhia estruturou políticas claras de remuneração e reconhecimento, unificadas nacionalmente após a fusão

Determinação dos valores

GRI 2-20

O processo para o desenvolvimento das políticas de remuneração envolve a formação do comitê de remuneração, análise de mercado, desenvolvimento de pacotes de remuneração, revisões periódicas, transparência e divulgação contínua, além de avaliações de desempenho. A supervisão desse processo é realizada pelo comitê de remuneração. As opiniões dos *stakeholders*, incluindo acionistas, são consideradas por meio de pesquisas e consultas. Além disso, consultores de remuneração foram envolvidos na determinação da remuneração. No entanto, os *stakeholders*, incluindo acionistas, não foram consultados diretamente sobre a remuneração da governança.

Perfil dos colaboradores GRI 2-7

A Hapvida é uma empresa formada por equipes que têm como propósito promover a saúde e o bem-estar. Para oferecer assistência de qualidade, cuidado e respeito aos nossos pacientes, que estão no centro do negócio, dependemos da dedicação e preparo dos nossos colaboradores. Por isso, a Companhia investe constantemente em políticas de atração e retenção de talentos, na valorização das lideranças e do *staff*, no desenvolvimento e treinamento dos times.

+ de 74 mil profissionais
fazem parte do quadro de colaboradores da Hapvida

Os dados relatados a seguir foram extraídos do sistema Lugar de Gente (LG). Para contabilizar o número total de empregados, foi utilizada a metodologia de contagem direta, ou seja, a empresa contabiliza todos os empregados registrados, incluindo os que atuam em tempo integral e parcial. Durante o período de 2024, a Companhia apresentou crescimento tanto na abertura de novas unidades quanto no quadro funcional, de forma orgânica. Os dados considerados são referentes a dezembro de 2024, incluindo empregados com status ativo e afastado. Também são informados dados sobre empregados sem garantia de carga horária, segmentados por gênero e por região.

Empregados por região e gênero GRI 2-7

	2023			2024		
Regiões	**Homens**	**Mulheres**	**Total**	**Homens**	**Mulheres**	**Total**
Filial SP	6.774	21.912	28.686	6.430	21.454	27.884
Filial MG	970	3.442	4.412	933	3.597	4.530
Filial RJ	429	1.455	1.884	551	1.587	2.138
Filial Sul	929	3.666	4.595	1.568	4.337	5.905
Norte	1.071	2.734	3.805	1.225	3.242	4.467
Nordeste	6.557	16.991	23.548	7.410	19.007	26.417
Centro-oeste	793	2.447	3.240	661	2.386	3.047
TOTAL	**17.523**	**52.647**	**70.170**	**18.778**	**55.610**	**74.388**

Empregados por tipo de contrato* e gênero GRI 2-7

	2023	2024
Gênero	Prazo indeterminado	Prazo indeterminado
Homens	17.523	18.778
Mulheres	52.647	55.610
TOTAL	**70.170**	**74.388**

*Todos os empregados possuem contrato de tempo indeterminado.

Empregados por tipo de contrato* e região GRI 2-7

	2023	2024
Regiões	Prazo indeterminado	Prazo indeterminado
Filial SP	28.686	27.884
Filial MG	4.412	4.529
Filial RJ	1.884	2.138
Filial Sul	4.595	5.905
Norte	3.805	4.467
Nordeste	23.548	26.418
Centro-oeste	3.240	3.047
TOTAL	**70.170**	**74.388**

*Todos os empregados possuem contrato de tempo indeterminado.

Empregados por tipo de emprego e região GRI 2-7

	2023			2024		
Região	Tempo integral	Período parcial	Total	Tempo integral	Período parcial	Total
Filial SP	8.831	19.855	28.686	9.078	18.806	27.884
Filial MG	1.793	2.619	4.412	1.802	2.728	4.530
Filial RJ	503	1.381	1.884	559	1.579	2.138
Filial Sul	1.488	3.107	4.595	2.689	3.216	5.905
Norte	969	2.836	3.805	1.023	3.444	4.467
Nordeste	6.797	16.751	23.548	7.912	18.505	26.417
Centro-oeste	986	2.254	3.240	1.030	2.017	3.047
TOTAL	**21.367**	**48.803**	**70.170**	**24.093**	**50.295**	**74.388**

Empregados por tipo de emprego e gênero GRI 2-7

	2023			2024		
Gênero	Tempo integral	Período parcial	Total	Tempo integral	Período parcial	Total
Homens	6.293	11.230	17.523	6.998	11.780	18.778
Mulheres	15.074	37.573	52.647	17.095	38.515	55.610
TOTAL	**21.367**	**48.803**	**70.170**	**24.093**	**50.295**	**74.388**

Trabalhadores que não são empregados

Para fins de transparência e alinhamento com as melhores práticas de sustentabilidade, a empresa adota uma metodologia de contagem direta para relatar o número de trabalhadores que não possuem vínculo empregatício formal. Esse grupo inclui profissionais que atuam sob diferentes formatos legais de contratação, tanto em regime de dedicação integral quanto parcial.

São considerados, por exemplo, estagiários, jovens aprendizes e profissionais contratados como prestadores de serviço, conforme as modalidades previstas na legislação brasileira. A apuração é feita com base nas informações disponíveis até o encerramento do período de relato, não tendo sido observadas variações significativas nesse total ao longo do ciclo.

Número total de trabalhadores que não são empregados, mas que prestam serviço para a empresa GRI 2-8

Relação contratual	2023	2024
Aprendizes	898	2.099
Estagiários[1]	199	226
Relação contratual - Terceiros	46	5.000
Médicos[2]	-	+28.000
Dentistas	-	+20.000
TOTAL	**1.144**	**53.325**

1. Destaca-se que, em 2024, houve um expressivo crescimento no número de jovens aprendizes e estagiários, com aumento de 47,1% em relação ao ano anterior (de 1.097 em 2023 para 2.325 em 2024).

2. Para ampliar a transparência sobre o nosso ecossistema de trabalho, o relatório deste ano inclui também os médicos e dentistas credenciados, profissionais fundamentais para a prestação de serviços da companhia, ainda que sem vínculo empregatício direto.





Jornada do Colaborador

GRI 3-3, SASB HC-DY-330a.2

A Jornada do Colaborador na Hapvida tem início no momento em que ele deseja trabalhar na companhia até sua plena integração ao grupo e à cultura organizacional. Mais do que um ciclo de processos, essa jornada reflete o nosso compromisso em cuidar de quem cuida. Acreditamos que oferecer um ambiente de trabalho acolhedor, transparente e orientado ao desenvolvimento pessoal e profissional é essencial para garantir a excelência do nosso propósito: salvar vidas.

Do recrutamento de colaboradores à etapa de retenção de talentos, temos o compromisso de cuidar de quem cuida

A empresa desenvolve iniciativas direcionadas ao recrutamento e à retenção de talentos voltadas para profissionais de saúde, com foco na atração de novos colaboradores e no desenvolvimento de carreira dos que já integram a organização. No que diz respeito ao recrutamento, a estratégia inclui o estabelecimento de parcerias com instituições de ensino, o que tem se mostrado eficaz para atrair profissionais qualificados e alinhados com os valores e as necessidades da empresa. Para a retenção de talentos, a empresa aposta em oportunidades internas de desenvolvimento e mobilidade, o que contribui para manter os profissionais engajados, além de promover seu crescimento dentro da organização.

A seguir algumas etapas da Jornada do Colaborador na Hapvida.

1. Atração

A força da marca Hapvida foi um dos nossos principais ativos para atrair talentos em 2024. Atuamos de forma estratégica no *employer branding*, com participação em eventos de empregabilidade como os realizados no Insper e ações em outras faculdades e escolas. Procuramos mostrar que aqui se constrói uma carreira com propósito, impacto e pertencimento.

A adoção de tecnologias com inteligência artificial (IA), como Gupy e Pandapé, nos permitiu fazer uma busca ativa mais assertiva de candidatos nos *sites* de emprego. A IA da Gupy identifica perfis por palavras-chave, cruza dados com os valores da companhia e acelera a conexão entre as oportunidades e os profissionais ideais. Já a IA da Pandapé faz a gestão do funil de seleção, relatórios de performance do RH e integração com redes sociais e *sites* de vaga.

O **Feirão de Carreiras**, realizado em unidades por todo o Brasil, também foi um marco. Nele, os próprios colaboradores puderam acessar vagas internas e participar ativamente de processos seletivos. Assim, promovemos mobilidade interna e reforçamos nossa cultura de valorização dos talentos da casa.

2. Recrutamento

A digitalização dos processos seletivos foi um grande avanço em 2024. Estruturamos um ciclo de avaliação 100% *online*, composto por testes técnicos, avaliação de *fit* cultural e entrevistas com os gestores. Para aumentar a transparência e o respeito à experiência dos candidatos, mesmo aqueles que não foram aprovados passaram a receber devolutivas sobre seu desempenho.

Esse novo modelo também permitiu um processo mais inclusivo e padronizado em todas as regiões do país, o que contribuiu para o aumento da diversidade dos perfis contratados e o fortalecimento da marca empregadora.

3. Desenvolvimento e treinamentos

Reestruturamos a Universidade Corporativa, unificando as plataformas de ensino e organizando trilhas específicas para públicos distintos: assistencial, médico e corporativo. A maioria dos cursos aconteceu no formato virtual, respeitando a capilaridade da companhia, com previsão de ampliação para o presencial em 2025 *(veja mais no capítulo Desenvolvimento e treinamento)*.

4. Cuidado e zelo

Cuidar de pessoas é a essência da nossa operação — e isso começa dentro da companhia. Em 2024, realizamos o **Feirão de Benefícios**, com participação de colaboradores de todas as regiões do país. A ação, além de tangibilizar os direitos e vantagens oferecidas, foi uma oportunidade para escuta ativa e fortalecimento do senso de pertencimento. Outras iniciativas voltadas ao bem-estar incluíram o programa **Vida Plena** e o canal digital **Nossa Gente** *(veja o capítulo Saúde e bem-estar)*.

5. Retenção

Promover a permanência de profissionais inclui ações concretas de escuta, valorização das equipes e atenção às condições do ambiente de trabalho. Em 2024, os executivos da companhia visitaram unidades em todo o Brasil para escutar e analisar as demandas dos colaboradores. A partir dessas visitas, foram construídos planos de melhoria nos ambientes de trabalho — incluindo vestiários, refeitórios e espaços de descanso.

A empresa manteve políticas salariais compatíveis com o mercado, reforçou benefícios e ampliou a oferta de treinamentos e educação continuada. A Pesquisa de Engajamento, realizada no início de 2024, obteve 70% de adesão e a nota 79,8, que revelou um alto índice de conexão emocional com o propósito da companhia. A redução do *turnover* nos últimos meses do ano reforça que estamos no caminho certo em nossas ações de retenção.

A jornada do Colaborador na Hapvida é composta por cinco etapas que visam o engajamento à cultura e valores da Companhia

Número total de empregados (colaboradores) e contratações no período, por faixa etária, gênero e região GRI 401-1

	2023					2024				
	Total de empregados	Contratações	Taxa de novas contratações	Desligamentos	Taxa de rotatividade ou *turnover*	Total de empregados	Contratações	Taxa de novas contratações	Desligamentos	Taxa de rotatividade ou *turnover*
Faixa etária										
Abaixo de 30 anos	21.460	760	3,54	733	3,48	22.631	933	4,12	580	3,34
Entre 30 e 50 anos	41.963	887	2,11	1.140	2,42	42.852	1.046	2,44	783	2,13
Acima de 50 anos	6.747	125	1,85	107	1,72	8.905	118	1,33	92	1,18
TOTAL	**70.170**	**1.772**	**2,53**	**1.980**	**2,67**	**74.388**	**2.097**	**2,82**	**1.455**	**2,39**
Gênero										
Homens	17.523	642	3,66	477	3,19	18.778	536	2,85	321	2,28
Mulheres	52.647	1.130	2,15	1.503	2,5	55.610	1.561	2,81	1.134	2,42
TOTAL	**70.170**	**1.772**	**2,53**	**1.980**	**2,67**	**74.388**	**2.097**	**2,82**	**1.455**	**2,39**
Região										
Filial SP	28.686	705	2,46	702	2,45	27.884	552	1,98	583	2,04
Filial MG	4.412	182	4,13	151	3,77	4.530	103	2,27	108	2,33
Filial RJ	1.884	49	2,6	68	3,11	2.138	29	1,36	26	1,29
Filial Sul	4.595	154	3,35	396	5,98	5.905	186	3,15	194	3,22
Norte	3.805	105	2,76	70	2,3	4.468	231	5,17	62	3,28
Nordeste	23.548	508	2,16	499	2,14	26.417	873	3,3	370	2,35
Centro-oeste	3.240	69	2,13	94	2,52	3.046	123	4,04	112	3,86
TOTAL	**70.170**	**1.772**	**2,53**	**1.980**	**2,67**	**74.388**	**2.097**	**2,82**	**1.455**	**2,39**



Neste ano, a Pesquisa de Engajamento entre os colaboradores da Hapvida teve 70% de adesão e gerou a nota 79,8

Recrutamento, desenvolvimento e retenção de empregados

Taxa de rotatividade em 2024 SASB-HC -DY-330a.1

Categorias	Total de empregados por categoria	Contratações	Desligamentos	Taxa de rotatividade
Voluntária				
Médicos	554	8	5	1,17
Profissionais de saúde não médicos	26.895	831	494	2,46
Todos os outros funcionários	46.939	1.258	701	2,09
TOTAL	**74.388**	**2.097**	**1.200**	**2,22**
Involuntária				
Médicos	554	8	2	0,9
Profissionais de saúde não médicos	26.895	831	96	1,72
Todos os outros funcionários	46.939	1.258	246	1,6
TOTAL	**74.388**	**2.097**	**344**	**1,64**

Desenvolvimento e treinamento GRI 3-3

Investir em pessoas é um compromisso com a excelência assistencial e com o propósito de salvar vidas

O fortalecimento da cultura organizacional, a valorização das equipes e a qualificação contínua dos colaboradores foram pilares fundamentais da gestão de pessoas da Hapvida em 2024. Diante dos desafios da integração pós-fusão e da consolidação dos sistemas de gestão, a companhia priorizou estratégias de desenvolvimento que reforçam o engajamento, a retenção de talentos e a sustentabilidade do negócio. Investir em pessoas é um compromisso com a excelência assistencial e com o propósito da companhia de salvar vidas – responsabilidade que exige times preparados, motivados e alinhados aos valores institucionais.

Em 2024, a Hapvida estruturou e implantou sua estratégia de capacitação com base em três grandes frentes: desenvolvimento profissional com foco em sucessão, capacitação de lideranças diante do novo momento da companhia e programas de apoio à transição de carreira e aprendizado contínuo.

Durante o ano, alinhada à estratégia da companhia, a área de Desenvolvimento Organizacional atuou em educação e desenvolvimento dos colaboradores, com destaque para o Programa de Liderança, a Integração Institucional, o Programa Vida Plena e as trilhas de desenvolvimento profissional oferecidas pela plataforma virtual da empresa, o Portal de Aprendizagem.



Avaliação, mapeamento para sucessão e desenvolvimento GRI 404-3

O ano foi marcado pela primeira aplicação da Avaliação de Desempenho por Competências para 100% dos colaboradores — cerca de 74 mil pessoas —, uma iniciativa inédita na Companhia. Essa ferramenta foi fundamental para mapear talentos e traçar o plano de sucessão em todas as camadas organizacionais, desde cargos técnicos e administrativos até posições executivas estratégicas.

Com base nesse processo, foram criados programas estruturados de desenvolvimento com trilhas formativas, *coaching* individualizado e ações de mobilidade interna. Também foram promovidos feirões de carreira, nos quais os próprios colaboradores puderam visualizar vagas disponíveis no sistema interno e se candidatar diretamente, fortalecendo o protagonismo na construção de suas trajetórias e fomentando a retenção e a valorização de talentos.

Empregados que recebem análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira por categoria funcional e gênero GRI-404-3

	2023			2024		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretoria						
Número total de empregados	119	68	187	171	90	261
Número de empregados avaliados	113	68	181	145	83	228
Percentual	94,96	100	96,79	84,8	92,22	87,36
Gerência						
Número total de empregados	296	487	783	310	476	786
Número de empregados avaliados	281	465	746	289	450	739
Percentual	94,93	95,48	95,27	93,23	94,54	94,02
Coordenação						
Número total de empregados	433	1.149	1.582	417	1.181	1.598
Número de empregados avaliados	415	1.092	1.507	377	1.081	1.458
Percentual	95,84	95,04	95,26	90,41	91,53	91,24
Supervisão						
Número total de empregados	367	963	1.330	365	1.000	1.365
Número de empregados avaliados	318	881	1.199	330	922	1.252
Percentual	86,65	91,48	90,15	90,41	92,20	91,72

	2023			2024		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Especialista/Analista						
Número total de empregados	3.079	11.210	14.289	3.364	12.180	15.544
Número de empregados avaliados	2.803	10.208	13.011	2.893	10.440	13.333
Percentual	91,04	91,06	91,06	86,00	85,71	85,78
Auxiliar Técnico/Operacional						
Número total de empregados	13.229	38.770	51.999	14.151	40.681	54.834
Número de empregados avaliados	11.435	34.457	45.892	12.009	34.560	46.569
Percentual	86,44	88,88	88,26	84,86	84,95	84,93
Total						
TOTAL DE EMPREGADOS	**17.523**	**52.647**	**70.170**	**18.778**	**55.608**	**74.388**
TOTAL DE EMPREGADOS AVALIADOS	**15.365**	**47.171**	**62.536**	**16.043**	**47.536**	**63.579**
PERCENTUAL	**87,68**	**89,60**	**89,12**	**85,44**	**85,48**	**85,47**

Capacitação e fortalecimento das lideranças

Com cerca de 4 mil líderes em todo o país, a Hapvida priorizou o desenvolvimento da liderança em sua estratégia de gestão de pessoas. Em 2024, foi lançado um programa nacional com trilhas obrigatórias sobre comunicação, *feedback*, gestão de pessoas, acolhimento e engajamento, alinhado à cultura assistencial da companhia.

Além de conteúdos técnicos e comportamentais, as lideranças participaram de escutas nas unidades, como o programa Seu Espaço, e foram incentivadas a adotar os 10 comportamentos do Programa de Acolhimento, que reforçam empatia, colaboração e escuta ativa.

O programa Liderança 360° capacitou todos os níveis de liderança, incluindo conteúdos internos e de consultorias externas. Com foco no fortalecimento do Jeito de Ser o programa teve adesão de 71,8% entre diretores e gerentes, com conteúdos oferecidos pelo Portal de Aprendizagem e *lives*.

Ações específicas atenderam públicos distintos: lideranças de Enfermagem participaram de encontros sobre gestão de pessoas e experiência do cliente; líderes médicos e hospitalares foram capacitados no Programa de Formação de Gestores Médicos, com conteúdos sobre saúde pública e suplementar, ferramentas de gestão e particularidades da empresa.

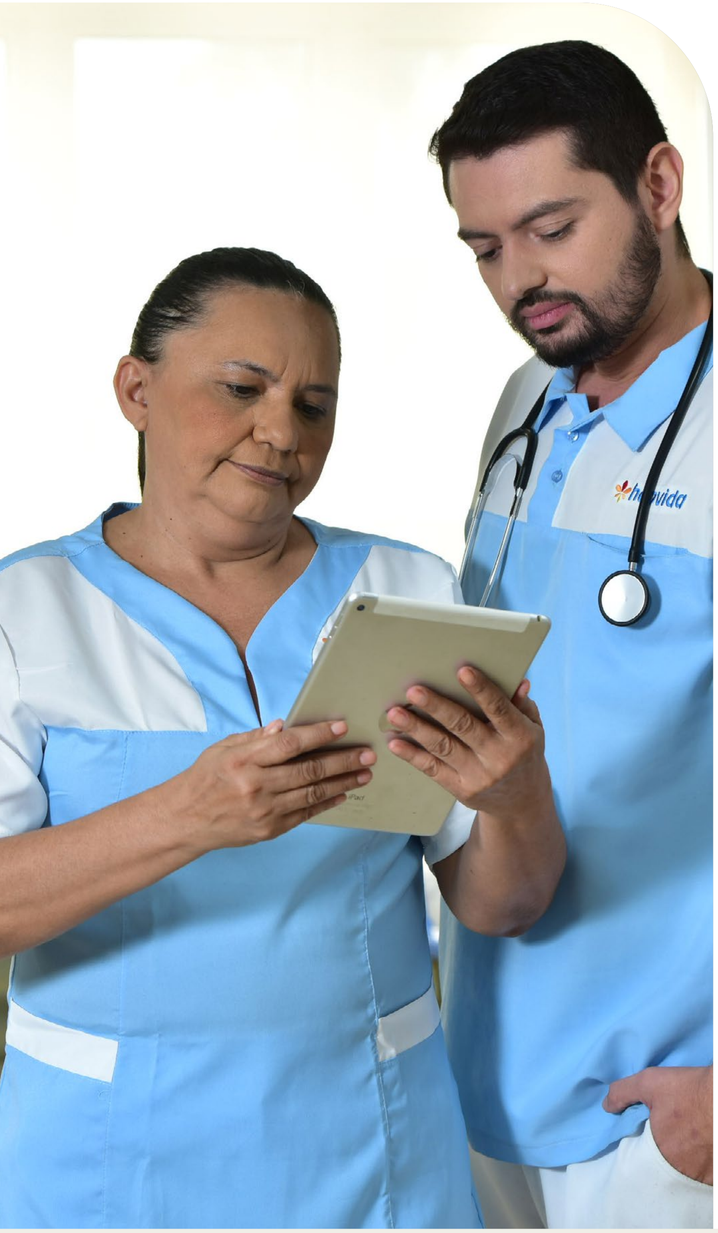
Para os sucessores identificados, foram oferecidas trilhas estratégicas como *Coaching* Executivo, o curso internacional *Leadership Master Class* e o programa Liderando a Transformação Digital na Área da Saúde, da Harvard Medical School, com foco em experiências reais e planos de ação.

Na integração institucional, todos os novos colaboradores participaram de sessões ao vivo, realizadas de duas a três vezes por semana. Para gerentes e diretores, a integração foi presencial e *online*. Ao todo, 23.677 novos profissionais foram integrados em 2024.

O programa Vida Plena, lançado em julho, promoveu ações de saúde mental e bem-estar, com temas como assédio infantil, saúde emocional, campanhas de prevenção e consciência racial. Os encontros foram *online*, conduzidos por profissionais da própria Hapvida. Por fim, o Portal de Aprendizagem consolidou-se como a principal plataforma de capacitação, com 34 escolas especializadas e mais de 900 cursos voltados ao desenvolvimento técnico e comportamental, reforçando o compromisso com o crescimento contínuo das equipes.

O programa Liderança 360° capacitou os profissionais com conteúdos técnicos e comportamentais





Horas de capacitação realizada pelos empregados da organização em 2024, por gênero e por categoria funcional

GRI 404-1

	2023			2024		
	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Gênero						
Homens	17.523	117.409	6,7	18.778	127.184	6,77
Mulheres	52.647	431.791	8,2	55.610	355.416	6,39
TOTAL	**70.170**	**549.200**	**7,83**	**74.388**	**482.600**	**6,49**
Categoria funcional						
Diretoria	187	3.292	17,6	261	2.834	10,86
Gerência	783	15.745	20,11	786	12.044	15,32
Coordenação	1.582	32.945	20,82	1.598	20.505	12,83
Supervisão	1.330	31.972	24,04	1.365	17.106	12,53
Especialista/ Analista	14.289	148.170	10,37	15.544	96.831	6,23
Auxiliar técnico/ Operacional	51.999	317.076	6,1	54.834	333.304	6,08
TOTAL	**70.170**	**549.200**	**7,83**	**74.388**	**482.624**	**6,49**

Transição de carreira e aprendizagem contínua GRI 404-2

Outro marco de 2024 foi o fortalecimento da **Universidade Corporativa Hapvida**, com a unificação de plataformas e o desenvolvimento de trilhas de carreira específicas para médicos, enfermeiros e áreas corporativas. Para o público assistencial, os conteúdos priorizaram protocolos clínicos, atendimento humanizado e diretrizes da cultura organizacional. Já para o público administrativo, foram adquiridos cursos externos sobre liderança, RH e gestão.

O modelo de aprendizagem foi amplamente digital, com investimento em plataformas de ensino *online* e conteúdos sob medida, produzidos internamente com base nas necessidades da companhia. Apenas os cursos para áreas corporativas foram contratados externamente. A expectativa para 2025 é complementar essa estratégia com formatos presenciais.

A empresa implementa programas de aperfeiçoamento de competências para seus empregados, com foco no desenvolvimento contínuo e na qualificação técnica e comportamental. São oferecidos cursos e treinamentos internos, abrangendo temas essenciais para o dia a dia organizacional, tais como processos internos, saúde mental, capacitação profissional, assistência ao paciente e normativas institucionais.

As capacitações são organizadas por meio de escolas temáticas, entre as quais se destacam:

- **Diversidade e Inclusão** – Promoção de um ambiente de trabalho equitativo e inclusivo;
- **Liderança** – Desenvolvimento de competências estratégicas para gestores;
- **Conteúdos obrigatórios** – Capacitações fundamentais para a conformidade institucional;
- **Fisioterapia** – Atualizações e aperfeiçoamento técnico na área;
- **Informática** – Capacitação em ferramentas e tecnologias digitais;
- **Recursos humanos** – Gestão de pessoas e desenvolvimento organizacional;
- **Segurança do trabalho** – Treinamentos sobre normas regulamentadoras, prevenção de riscos e boas práticas;
- **Enfermagem** – Trilhas técnicas e comportamentais voltadas para a qualidade assistencial.

Além dessas, existem trilhas de desenvolvimento direcionadas a diferentes níveis de liderança, como diretores, gerentes médicos e líderes de enfermagem, com formações alinhadas às suas responsabilidades estratégicas. Os conteúdos são disponibilizados na plataforma virtual de aprendizagem da empresa, que reúne 34 temas e mais de 900 cursos, incluindo materiais complementares, como livros, cartilhas, manuais, palestras e treinamentos.

Os formatos oferecidos são tanto *online* quanto presenciais, ampliando o alcance e a flexibilidade das ações de capacitação. Atualmente, a empresa não oferece apoio financeiro para cursos de capacitação externos nem assistência para transição de carreira ou aposentadoria. Entretanto, está previsto para 2025 o lançamento de um projeto dedicado ao suporte em transições de carreira.

100%
dos colaboradores
participaram da Avaliação de Desempenho por Competências, o que ajudou a mapear talentos e futuros líderes

Saúde e bem-estar

GRI 3-3, 403-1, 403-6, 403-7, 403-8, SASB HC-DY-320a.1

A saúde e o bem-estar dos colaboradores da Hapvida são prioridades diretamente conectadas ao propósito da companhia de salvar vidas. Em 2024, a empresa deu importantes passos para padronizar as práticas de saúde ocupacional, segurança do trabalho e promoção do bem-estar, especialmente durante a integração entre Hapvida e NotreDame Intermédica. Com mais de 74 mil colaboradores espalhados pelas cinco regiões do Brasil, a uniformização dessas ações foi um dos nossos maiores desafios e conquistas do período.

No campo da segurança do trabalho, a companhia estruturou brigadas de incêndio e promoveu simulados práticos em todos os hospitais, além de fortalecer os treinamentos sobre o uso adequado de equipamentos de proteção individual (EPI). Todos os profissionais passaram a ser admitidos somente após os exames obrigatórios e foram adotados critérios rigorosos para áreas insalubres, com a ampliação do uso de dosímetros para controle de exposição a agentes nocivos. Foi realizada também a adequação completa do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), que cuida da saúde dos colaboradores por meio de exames médicos e da prevenção de doenças ocupacionais. E também do Programa de Gestão de Riscos (PGR) e antigo Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), que trata da segurança no ambiente de trabalho, com foco nos riscos ambientais.



A saúde ocupacional foi reforçada com o aumento do número de médicos do trabalho, que agora têm um papel ativo na triagem e encaminhamento de colaboradores para atendimento dentro da própria rede da companhia. O uso do sistema de gestão de pessoas permitiu identificar e acompanhar casos com maior precisão, integrando informações de atestados, afastamentos e recomendações clínicas. Para 2025, está previsto o primeiro Censo de Saúde do Colaborador para mapear de forma estruturada o estado de saúde dos respondentes e definir políticas preventivas e identificação de riscos epidemiológicos.

Durante o período de referência, a empresa registrou uma Taxa Total de Incidentes Registráveis (TRIR) de 2.016, considerando o total de acidentes de trabalho ocorridos. Já a Taxa de Dias Ausentes, Restritos ou Transferidos (DART) foi de 6.214, representando a quantidade de dias perdidos em decorrência de acidentes de trabalho. Esses indicadores são essenciais para o monitoramento contínuo da segurança ocupacional e subsidiar a implementação de medidas preventivas mais eficazes no ambiente laboral.

No eixo do bem-estar e promoção à saúde, a Hapvida lançou o programa **Vida Plena**, que em 2024 ofereceu uma série de *lives* e fóruns com especialistas sobre temas como estresse, alimentação, saúde mental, parentalidade e qualidade de vida. Os temas são definidos com base nas sugestões enviadas pelos próprios colaboradores por meio do portal interno **Nossa Gente**, que também permite interações, divulga aniversários, premia unidades que se destacam e mede o humor dos times por meio de enquetes diárias.

O novo programa Vida Plena oferece *lives* com diversos especialistas sobre alimentação, saúde mental, parentalidade e bem-estar

A empresa também investiu em educação e sensibilização. O **Programa de Acolhimento**, principal iniciativa de fortalecimento de relações interpessoais, foi expandido em 2024. Com base em 10 comportamentos-chave, o programa promove ações lúdicas e educativas sobre empatia, trabalho em equipe e respeito mútuo. Esses comportamentos estão representados graficamente na "Árvore do Acolhimento", utilizada como recurso visual nas ações de formação e engajamento.

Todas essas iniciativas foram alinhadas ao Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho da companhia, garantindo conformidade legal e reforçando o compromisso com a integridade física e emocional de todos os profissionais. A Hapvida entende que cuidar de quem cuida é fundamental para manter o padrão de qualidade de atendimento ao paciente e sustentar seu modelo verticalizado de saúde.

SISTEMA DE GESTÃO DE SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

GRI 403-1, 403-7, 403-8

A empresa implementou um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho, em conformidade com as exigências legais e com normas e diretrizes reconhecidas. Nenhum trabalhador foi excluído do escopo desse sistema, assegurando a cobertura total e equitativa para todos os(as) colaboradores(as). Todos os 74.388 colaboradores diretos da empresa, assim como os trabalhadores terceirizados, estão cobertos pelo sistema de gestão de saúde e segurança. Esse sistema é auditado internamente de forma regular. Até o momento, não houve certificação por terceira parte externa, mas os indicadores internos confirmam a abrangência total das práticas.

O sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho está alinhado às normas regulamentadoras (NR) do Ministério do Trabalho e Emprego e aos requisitos de órgãos reguladores como o Ministério Público do Trabalho. O sistema abrange todos os profissionais e unidades operacionais, garantindo a cobertura integral dos riscos relacionados às atividades desenvolvidas. São elaborados e atualizados regularmente documentos técnicos como o Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), Laudo Técnico das Condições Ambientais de Trabalho (LTCAT), Análise Ergonômica do Trabalho (AET), laudos de insalubridade e periculosidade, além de planos de emergência e abandono.

As ações são operacionalizadas com o apoio do *software* Sistema de Organização e Controle (SOC), que centraliza processos de gestão de risco, registro de ocorrências, controle de atestados e afastamentos e consolidação de informações para o eSocial.

Serviços de saúde do trabalho

GRI 403-3

A empresa disponibiliza serviços de saúde ocupacional amplamente estruturados e acessíveis em todas as regiões do país. Entre as ações, destacam-se exames médicos, gestão de atestados, acompanhamento da saúde de trabalhadores com condições crônicas, reabilitação profissional, auditorias em saúde ocupacional e apoio técnico aos programas de prevenção. A operação é garantida por profissionais qualificados e registrados, com uso intensivo de canais internos como sistema SOC, *e-mail* corporativo, telefone e plataformas digitais integradas à área de Gente e Gestão.

Perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes

GRI 403-2

A identificação e avaliação de riscos à saúde e à segurança ocorrem por meio de processos rotineiros e não rotineiros, com destaque para inspeções de segurança, simulações de emergência, análises ergonômicas e químicas, avaliações de mudanças organizacionais e de projetos especiais. Esses processos seguem metodologias padronizadas e envolvem diretamente a alta liderança, que assegura os recursos necessários e participa ativamente da cultura de prevenção. Todas as investigações de incidentes utilizam critérios rigorosos que envolvem registro detalhado, análise da causa raiz, classificação de riscos e aplicação de medidas corretivas com base na hierarquia de controles.

Os riscos à saúde e à segurança do trabalho são também mapeados e mitigados em atividades terceirizadas ou indiretas. A companhia adota procedimentos para trabalho remoto, trabalho em campo e ambientes externos, instalações de clientes ou controladas por parceiros de negócios, viagens a trabalho. Entre os riscos considerados estão exposição a agentes químicos e biológicos, quedas, acidentes com veículos, choque elétrico e radiações. Medidas de controle incluem EPIs, capacitações específicas, planos de evacuação e acompanhamento contínuo por equipes técnicas.



Trabalhadores cobertos pelo sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho GRI 403-8

	2023		2024	
	Empregados	Trabalhadores que não são empregados (terceiros)	Empregados	Trabalhadores que não são empregados (terceiros)
Número total de indivíduos	70.170	5.237	74.388	5.286
Número de indivíduos que estão cobertos pelo sistema	70.170	5.237	74.388	5.286
Percentual de indivíduos que estão cobertos pelo sistema	100	100	100	100
Número de indivíduos cobertos por um sistema que tenha sido auditado internamente	70.170	5.237	74.388	5.286
Percentual de indivíduos cobertos pelo sistema, que foi auditado internamente	100	100	100	100
Número de indivíduos que estão cobertos pelo sistema que tenha sido certificado por uma terceira parte independente	0	0	0	0
Percentual de indivíduos que estão cobertos por esse sistema que tenha sido auditado internamente ou certificado por uma parte externa	0	0	0	0

As normas, premissas e metodologias adotadas são baseadas em referências consolidadas. Dentre as normas regulamentadoras (NRs) aplicáveis, estão: NR 01 (Disposições Gerais e Gerenciamento de Riscos Ocupacionais), NR 04 (SESMT), NR 05 (CIPA), NR 06 (EPI), NR 07 (PCMSO), NR 10 (Instalações e Serviços em Eletricidade), NR 15 (Atividades e Operações Insalubres), NR 16 (Atividades e Operações Perigosas), NR 17 (Ergonomia), NR 23 (Proteção Contra Incêndios), NR 24 (Condições Sanitárias e de Conforto nos Locais de Trabalho), NR 32 (Segurança e Saúde no Trabalho em Serviços de Saúde) e NR 35 (Trabalho em Altura). As premissas adotadas consideram que a coleta de dados é abrangente, representando com fidelidade as atividades da organização, e que os dados são analisados com objetividade e imparcialidade, garantindo decisões fundamentadas e confiáveis. A metodologia de gestão inclui a realização de inspeções e avaliações de rotina, a análise sistemática de relatórios de acidentes e incidentes, o monitoramento contínuo da saúde ocupacional e a verificação da eficácia dos treinamentos e das ações de conscientização implementadas.



Participação dos trabalhadores GRI 403-4

Os trabalhadores participam ativamente do sistema de saúde e segurança por meio de canais como o **Seu Espaço** e da atuação em comitês formais (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, Comissão de Perfurocortantes e Comitê de Radiologia). As reuniões mensais desses grupos permitem não apenas o acompanhamento técnico, mas também a proposição de medidas preventivas, realização de inspeções e envolvimento direto na apuração de acidentes. A empresa assegura canais anônimos, proteção contra retaliação e o direito de recusa em atividades com risco iminente, conforme previsto no Código de Ética.

Capacitação em saúde e segurança GRI 403-5

A capacitação contínua é uma diretriz estratégica da Hapvida. Os treinamentos oferecidos abrangem desde a integração de novos profissionais até temas específicos como combate a incêndios, uso de EPIs, prevenção de acidentes com produtos químicos e trabalho em altura. A realização dos Diálogos Mensais de Segurança (DMS) e Diálogos Mensais de Segurança Contra Incêndio (DMSCI) reforça uma cultura contínua de prevenção e responsabilidade compartilhada.

ACIDENTES DE TRABALHO GRI 403-9

Durante 2024, foram registrados diferentes tipos de acidentes de trabalho: queda de mesmo nível, queda de diferente nível, acidente com veículos, quedas de objetos, exposição a substâncias químicas, exposição a agentes biológicos, queimaduras, acidentes com equipamentos, lesões por choques elétricos e incêndios.

Todos já haviam sido mapeados, identificados e classificados previamente como perigos e riscos à segurança dos trabalhadores, conforme os procedimentos do sistema de gestão de saúde e segurança da empresa. O processo de identificação desses perigos é realizado por meio de inspeções e avaliações das instalações, bem como pela análise detalhada dos processos e tarefas executados no ambiente de trabalho.

Identificados com potencial de gerar acidentes com consequências graves, esses perigos de fato resultaram em incidentes significativos durante o período analisado. Para reduzir ou eliminar esses riscos, a organização adotou diversas medidas de prevenção e controle, incluindo: avaliações de riscos, treinamento e conscientização dos(as) trabalhadores(as), manutenção preventiva de equipamentos e instalações, implementação de políticas de segurança, supervisão e gerenciamento operacional contínuos, investigação detalhada dos acidentes ocorridos, monitoramento sistemático dos ambientes de trabalho, cumprimento rigoroso da legislação vigente, além da utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e Equipamentos de Proteção Coletiva (EPCs).

Essas mesmas medidas preventivas são aplicadas de forma sistemática para eliminar ou minimizar riscos de acidentes de menor gravidade, atuando de forma abrangente na proteção da integridade física de todos(as) os(as) colaboradores(as). Nenhum trabalhador foi excluído dos dados referentes aos acidentes de trabalho, assegurando abrangência e transparência na apuração das ocorrências e nas ações corretivas adotadas.

Acidentes de trabalho GRI 403-9

	2023		2024	
	Empregados	Trabalhadores que não são empregados (terceiros)	Empregados	Trabalhadores que não são empregados (terceiros)
Número de horas trabalhadas	100.865.552,62	1.201.883	114.795.011,39	951.480
Base de número de horas trabalhadas (200.000 ou 1.000.000)	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000
Número de óbitos resultantes de acidente de trabalho	1	0	0	0
Índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0,01	0	0	0
Número de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	1.622	61	2.016	46
Índice de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	16,08	50,75	17,56	48,35
Número de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória (inclui óbitos)	1.623	61	2.016	46
Índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória (inclui óbitos)	16,09	50,75	17,56	48,35

Doenças ocupacionais e ações de reabilitação GRI 403-10

Durante o período de relato, não foram registrados casos de doenças ocupacionais entre empregados e trabalhadores terceiros. A Hapvida adota uma abordagem ampla e preventiva no monitoramento de riscos ocupacionais, sem excluir nenhum grupo de trabalhadores. Todos estão contemplados pelo sistema de gestão de perigos e riscos relacionados à saúde, com base em normativas e diretrizes técnicas atualizadas.

A estrutura de monitoramento é sustentada por metodologias reconhecidas, como as normas regulamentadoras (NR), o Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e os registros oficiais de Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT). A empresa realiza avaliações contínuas das condições de trabalho, com foco na identificação precoce de sinais clínicos e na prevenção de doenças ocupacionais, especialmente em atividades com maior exposição ergonômica, química e biológica.

As ações preventivas incluem exames médicos periódicos, gestão de afastamentos, vigilância ativa da saúde ocupacional e campanhas educativas. A empresa reforça sua atuação integrada nas áreas de segurança, medicina e ergonomia para garantir ambientes saudáveis e preservar a integridade física e mental dos trabalhadores.

Benefícios para os empregados

GRI 401-2

A Hapvida oferece uma série de benefícios para os colaboradores em regime de tempo integral, parcial e temporário de todas as unidades operacionais. Os benefícios disponibilizados incluem:

- **Seguro de vida** - Disponível para todos os empregados, independentemente do tipo de contrato de trabalho;
- **Plano de Saúde** - Para empregados em tempo integral, parcial e temporário, garantindo acesso a serviços de saúde;
- **Plano odontológico** - Acessível para todos os empregados, proporcionando cuidados dentários;
- **Licença-maternidade/paternidade** – Para todos os empregados.

Licença-maternidade/paternidade GRI 401-3

	2023	2024
Número total de empregados com direito a tirar licença-maternidade/paternidade		
Homens	17.523	18.968
Mulheres	52.647	56.314
Total de empregados que tiraram a licença-maternidade/paternidade		
Homens	233	219
Mulheres	4.488	3.974
Total de empregados que retornaram ao trabalho, no período do relatório, após o término da licença-maternidade/paternidade		
Homens	233	219
Mulheres	4.488	3.919
Total de empregados que voltaram a trabalhar após a licença-maternidade/paternidade e que ainda estiveram empregadas 12 meses após o retorno ao trabalho		
Homens	233	233
Mulheres	4.216	3.165
Taxa de retorno		
Homens	100	100
Mulheres	100	96,89
Taxa de retenção		
Homens	100	100
Mulheres	93,94	100

Diversidade, equidade e inclusão GRI 3-3



A Hapvida acredita que promover um ambiente inclusivo, respeitoso e representativo é essencial para o bem-estar das pessoas e a sustentabilidade do negócio. A **Política de Diversidade, Equidade e Inclusão (D&I)**, disponível no *site* da companhia, estabelece diretrizes claras para garantir oportunidades iguais e eliminar práticas discriminatórias em todos os níveis da organização. O documento reafirma o compromisso com a valorização das diferenças como fonte de inovação e crescimento, além de orientar a estruturação de treinamentos, campanhas, canais de escuta e infraestrutura acessível para todos os públicos.

Um marco em 2024 foi a realização do primeiro **Censo de Diversidade** da empresa após a fusão com a NotreDame Intermédica, que trouxe um retrato abrangente da pluralidade entre nossos times. A pesquisa teve adesão de 21% dos colaboradores (base de 66.688 pessoas), sendo que 53,3% se autodeclararam negros — percentual próximo à média nacional do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) de 55,4% — e 12,6% se identificaram como LGBTQIAPN+, valor superior à média de 8% registrada em empresas parceiras do setor privado. Além disso, 9,1% dos respondentes se classificaram como neurodivergentes. Esses números não apenas fortalecem a representatividade na empresa, mas também evidenciam um ambiente de segurança psicológica, no qual os colaboradores se sentem confortáveis para se expressar e afirmar suas identidades.

A Hapvida não adota metas numéricas para contratação de grupos minoritários, mas acompanha indicadores regularmente e trabalha de forma transversal para estimular inclusão, igualdade salarial e oportunidades de desenvolvimento. A proporção entre salários-base e remunerações entre homens e mulheres é monitorada com o objetivo de mitigar desigualdades e fomentar a equidade de gênero em cargos operacionais e de liderança.

A companhia mantém ainda políticas rigorosas de combate à discriminação e apuração de casos de assédio por meio de canais de denúncia independentes, como previsto no nosso Código de Ética e Conduta. Durante o ano, não foram relatados casos relevantes de discriminação, e o canal **Seu Espaço** permaneceu como ambiente seguro para escuta ativa e acolhimento de manifestações espontâneas.

Por fim, em 2024, a Hapvida renovou sua adesão aos **Princípios de Empoderamento das Mulheres (WEP)** da ONU Mulheres, reforçando seu alinhamento com a Agenda 2030 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). A companhia também manteve seu compromisso com o **Pacto Global da ONU**, que reúne princípios universais nas áreas de direitos humanos, trabalho, meio ambiente e anticorrupção — incluindo a promoção da diversidade e o combate a todas as formas de discriminação nas relações de trabalho (*veja mais em Estratégias e compromissos de sustentabilidade*).

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança da organização, por gênero GRI 405-1

	2023			2024		
Conselho de Administração*	**Homens**	**Mulheres**	**Total**	**Homens**	**Mulheres**	**Total**
Número de membros de órgãos de governança	8	1	9	8	1	9
Percentual de membros de órgãos de governança por gênero	88,89	11,11	100	88,89	11,11	100

* Refere-se ao quadro do Conselho de Administração aprovado em Assembleia Geral junto aos acionistas.

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança da organização, por faixa etária GRI 405-1

	2023		2024	
Conselho de Administração	**Número**	**Percentual**	**Número**	**Percentual**
Abaixo de 30 anos	0	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	0	0	0	0
Acima de 50 anos	9	100	9	100
TOTAL	**16**	**100**	**9**	**100**

Empregados por categoria funcional e gênero GRI 405-1

	2023			2024		
	Homens	**Mulheres**	**Total**	**Homens**	**Mulheres**	**Total**
Diretoria						
Número	119	68	187	171	90	261
Percentual	63,64	36,36	100	65,52	34,48	100
Gerência						
Número	296	487	783	310	476	786
Percentual	37,8	62,2	100	39,44	60,56	100
Coordenação						
Número	433	1.149	1.582	417	1.181	1.598
Percentual	27,37	72,63	100	26,10	73,90	100
Supervisão						
Número	367	963	1.330	365	1.000	1.365
Percentual	27,59	72,41	100	26,74	73,26	100
Especialista/Analista						
Número	3.079	11.210	14.289	3.367	12.180	15.544
Percentual	21,55	78,45	100	21,66	78,34	100
Auxiliar técnico/Operacional						
Número	13.229	38.770	51.999	14.150	40.681	54.834
Percentual	25,44	74,56	100	25,81	74,19	100
Total						
NÚMERO	**17.523**	**52.647**	**70.170**	**18.780**	**55.610**	**74.388**
PERCENTUAL	**24,97**	**75,03**	**100**	**25,25**	**74,75**	**100**

Empregados por categoria funcional e faixa etária GRI 405-1

	2023		2024	
	Número	%	Número	%
Diretor				
Abaixo de 30 anos	0	0	1	0,38
Entre 30 e 50 anos	128	68,45	167	63,98
Acima de 50 anos	59	31,55	93	35,63
TOTAL	**187**	**100**	**261**	**100**
Gerente				
Abaixo de 30 anos	24	3,07	39	4,96
Entre 30 e 50 anos	640	81,74	609	77,48
Acima de 50 anos	119	15,2	138	17,56
TOTAL	**783**	**100**	**786**	**100**
Coordenador				
Abaixo de 30 anos	172	10,87	222	13,89
Entre 30 e 50 anos	1.297	81,98	1.218	76,22
Acima de 50 anos	113	7,14	158	9,89
TOTAL	**1.582**	**100**	**1.598**	**100**
Supervisor				
Abaixo de 30 anos	233	17,52	274	20,07
Entre 30 e 50 anos	972	73,08	934	68,42
Acima de 50 anos	125	9,4	157	11,50
TOTAL	**1.330**	**100**	**1.365**	**100**
Especialista/Analista				
Abaixo de 30 anos	3.681	25,76	4.726	30,40
Entre 30 e 50 anos	9.717	68	9.506	61,16
Acima de 50 anos	891	6,24	1.312	8,44
TOTAL	**14.289**	**100**	**15.544**	**100**
Auxiliar técnico / Operacional				
Abaixo de 30 anos	17.350	33,37	19.944	36,37
Entre 30 e 50 anos	29.209	56,17	27.843	50,78
Acima de 50 anos	5.440	10,46	7.047	12,85
TOTAL	**51.999**	**100**	**54.834**	**100**
Total				
ABAIXO DE 30 ANOS	**21.460**	**30,58**	**25.206**	**33,88**
ENTRE 30 E 50 ANOS	**41.963**	**59,8**	**40.277**	**54,14**
ACIMA DE 50 ANOS	**6.747**	**9,62**	**8.905**	**11,97**
TOTAL	**70.170**	**100**	**74.388**	**100**

Empregados de grupos minoritários e/ou vulneráveis por categoria funcional GRI 405-1

	2023		2024	
	Empregados de grupos minoritários	%	Empregados de grupos minoritários	%
Negros/pardos				
Diretoria	71	37,97	83	31,80
Gerência	346	44,19	362	46,06
Coordenação	909	57,46	915	57,26
Supervisão	690	51,88	722	52,89
Especialista/ Analista	7.772	54,39	8.430	54,23
Operacional	34.115	65,61	36.051	65,75
TOTAL	**43.903**	**62,57**	**46.563**	**62,59**
PCD				
Diretoria	0	0	0	0
Gerência	3	0,38	4	0,51
Coordenação	7	0,44	10	0,63
Supervisão	19	1,43	17	1,25
Especialista/ Analista	113	0,79	130	0,84
Operacional	1.281	2,46	1.275	2,33
TOTAL	**1.423**	**2,03**	**1.436**	**1,93**

Proporção salarial entre mulheres e homens por categoria funcional (R$)* GRI 405-2

	2023		2024	
	Salário-base	Remuneração	Salário-base	Remuneração
Coordenação				
Proporção salarial (mulheres x homens)	0,84	0,86	0,86	0,86
Supervisão				
Proporção salarial (mulheres x homens)	1,04	1,06	1,02	1,02
Especialista/Analista				
Proporção salarial (mulheres x homens)	0,9	0,93	0,88	0,92
Auxiliar técnico/Operacional				
Proporção salarial (mulheres x homens)	1	1,02	1,01	0,99

* Para o cálculo deste indicador a empresa optou por não divulgar os salários dos diretores e gerentes.

Percentual do pessoal de segurança que recebeu capacitação formal nas políticas ou nos procedimentos específicos da organização em direitos humanos* e sua aplicação na segurança GRI 410-1

	2023	2024
Número total de seguranças (empregados da organização e de empresas contratadas)	2.102	950
Número total de seguranças que recebeu capacitação em políticas ou procedimentos de direitos humanos	2.102	950
Percentual	100	100

* Houve queda significativa do percentual do pessoal de segurança que recebeu capacitação formal nas políticas ou nos procedimentos específicos da organização em direitos humanos e sua aplicação na segurança. Isso se deu porque na Hapvida a maior parte dos colaboradores é contratada em regime de acordo com a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), e, portanto, muitos dos colaboradores de segurança que eram terceirizados na antiga operação NotreDame Intermédica foram contratados como funcionários da rede própria.



Em nosso primeiro Censo de Diversidade na empresa pós-fusão, 53,3% dos respondentes se autodeclararam negros e pardos, 12,6% se identificaram como LGBTQIAPN+ e 9,1% se classificaram como neurodivergentes

CASOS DE DISCRIMINAÇÃO GRI 406-1

Durante o período de relato, foram registrados 10 casos de discriminação considerados procedentes. No total, a Companhia recebeu 76 relatos com a temática de discriminação, dos quais 44 foram considerados não procedentes e 22 permanecem em análise.

Os casos procedentes foram analisados pela organização, e planos de ação implementados em resposta às ocorrências. Esses planos incluem medidas como demissão, advertência, e ações educativas voltadas à prevenção e conscientização, como o letramento de gestores em Diversidade e Inclusão, realizado na Universidade Corporativa. O programa obrigatório inclui trilhas de formação com foco em inclusão e *webinars* conduzidos pelo time de diversidade, além de rodas de conversa, inclusive com edições voltadas a gestores que acolheram novos colaboradores PCDs no mês.

A eficácia dos planos de ação é avaliada por meio de processos rotineiros de análise da gestão interna, e todos os casos procedentes registrados até o momento foram considerados resolvidos. A empresa mantém o compromisso de atuar de forma ativa na prevenção de novas ocorrências e no fortalecimento da cultura de respeito no ambiente de trabalho.

A Companhia conta com uma Diretoria de Diversidade, vinculada à Área de Recursos Humanos, responsável por implementar políticas inclusivas, fomentar a cultura de diversidade e promover grupos de afinidade abertos à participação de todos os(as) colaboradores(as) interessados(as) nos temas abordados. A apuração das denúncias é realizada por uma equipe dedicada ao Canal de Denúncias, que também acompanha a implementação das medidas corretivas com base na Política de Consequências da organização.

Responsabilidade social GRI 3-3

Ciente do seu protagonismo como maior ecossistema de saúde da América Latina, e do tamanho da sua responsabilidade, a Hapvida desenvolve ações para beneficiar diferentes públicos. A responsabilidade social é um dos principais pilares da companhia e está diretamente relacionada à sua missão de democratizar o acesso à saúde de qualidade no Brasil. Esse compromisso se reflete na atuação em todas as frentes do negócio, desde a oferta de planos acessíveis até a presença territorial em regiões com menor infraestrutura médica, o que gera impacto positivo nas comunidades ao redor. Em 2024, com mais de 15,8 milhões de clientes e presença em todas as regiões do país, a Companhia reafirmou seu papel como uma das principais empregadoras do setor de saúde suplementar, com mais de 74 mil colaboradores CLT, além de mais de 28 mil médicos e 22 mil dentistas em seu ecossistema.

Durante o ano, a companhia deu novos passos em direção ao fortalecimento de suas práticas sociais, com destaque para a padronização e integração das ações sociais durante a fusão entre Hapvida e NotreDame Intermédica. Esse processo consolidou políticas e programas anteriormente descentralizados, trouxe uniformidade e ampliou o alcance das iniciativas sociais, especialmente em contextos de crise. Um exemplo foi a rápida mobilização em apoio à população afetada por **enchentes no Rio Grande do Sul**. A empresa forneceu abrigo, alimentação e suporte emocional a colaboradores desabrigados, além de disponibilizar teleconsultas gratuitas — inclusive por telefone — para toda a população do estado, com 350 profissionais atuando 24 horas por dia. Também foram feitas doações de medicamentos e ampla divulgação de campanhas solidárias, como a veiculação do Pix oficial do governo gaúcho na fachada da sede da companhia na Avenida Paulista, em São Paulo (SP).

Durante as enchentes no Rio Grande do Sul, oferecemos abrigo, alimentação e suporte emocional aos nossos colaboradores desabrigados e telemedicina 24 horas para toda a população







Outro destaque de 2024 foi a continuidade e expansão de iniciativas voluntárias com forte impacto social, como o **Programa de Segurança Alimentar** na Praça da Sé (SP), que desde novembro de 2024 fornece diariamente 250 sopas nutritivas a pessoas em situação de rua. Até o fim desse ano, distribuímos mais de 8 mil refeições, preparadas por equipes das unidades hospitalares Nossa Senhora do Rosário e Salvalus, com apoio de nutricionistas e voluntários da própria empresa. O projeto reflete o cuidado com a saúde e a dignidade das pessoas atendidas.

A companhia também manteve o **Programa de Ressignificação de Uniformes Hospitalares** inservíveis para produção de cobertores, doados para população em situação de rua. Em 2024, foram doados mais de 1.372 cobertores no centro de São Paulo e na cidade de Santo André (SP). A meta para 2025 é expandir o projeto para novas cidades.

As ações de responsabilidade social incluem ainda a parceria com a **ONG Justiceiras**, voltada ao acolhimento de mulheres vítimas de violência de gênero. A parceria, iniciada com foco nas colaboradoras, passou a beneficiar também as clientes da companhia, por meio de um canal discreto no aplicativo da Hapvida. Ao simular o agendamento de uma consulta, mulheres podem pedir ajuda em situações de risco e contar com suporte jurídico e psicológico oferecido pela ONG — uma ação que reforça o cuidado com o público feminino, que representa a maior parte dos beneficiários da empresa.

Em 2024, portanto, mais do que ampliar projetos, a companhia fortaleceu a cultura de cuidado, solidariedade e pertencimento entre seus colaboradores, clientes e parceiros.

1.372
cobertores
doação feita a partir da ressignificação de uniformes hospitalares em São Paulo e região metropolitana

250
refeições diárias
implantação de programa de segurança alimentar para pessoas em situação de vulnerabilidade

Fornecedores

GRI 3-3, 2-6

A Hapvida mantém uma gestão rigorosa e estruturada da sua cadeia de suprimentos, orientada pelos princípios de integridade, responsabilidade socioambiental e qualidade nos serviços prestados. O relacionamento com fornecedores é estratégico para a sustentabilidade do negócio, dada a diversidade e complexidade dos serviços contratados — que vão desde lavanderias hospitalares a soluções em tecnologia da informação.

A companhia adota uma **Política de Avaliação de Integridade de Terceiros** que estabelece critérios específicos para homologação de fornecedores. O processo inclui análise técnica, perfil econômico, regularidade fiscal e jurídica, licenças operacionais e o uso da ferramenta de *due diligence*, que investiga mídias negativas, dívidas e pendências judiciais. Em 2024, o Comitê de Ética passou por revisão e suas diretrizes tornaram-se aplicáveis também aos fornecedores.

Todos os fornecedores contratados, portanto, precisam aderir às políticas corporativas da Hapvida, incluindo o Código de Ética e Conduta, a Política Anticorrupção e as diretrizes de respeito aos direitos humanos e à legislação trabalhista. Cláusulas contratuais preveem a rejeição de práticas como trabalho infantil, escravo ou degradante, e atos de corrupção, assédio ou discriminação. Critérios ambientais, sociais e de governança (ASG) também são considerados tanto na seleção quanto na reavaliação de fornecedores.

Em 2024 não foram identificadas ocorrências significativas envolvendo impactos ambientais ou sociais negativos causados por fornecedores. A empresa, contudo, mantém um protocolo rigoroso para situações de não conformidade. Em caso de comprovação de práticas incompatíveis com as políticas da companhia, como violações ambientais ou condutas antiéticas, o contrato é rescindido após processo de apuração e escuta do fornecedor. Essa postura reforça o compromisso com a integridade e a responsabilidade socioambiental em toda a cadeia.



CRITÉRIOS AMBIENTAIS E SOCIAIS GRI 308-1, 414-1

A organização seleciona seus novos fornecedores levando em consideração uma série de critérios ambientais, reforçando seu compromisso com práticas sustentáveis em toda a cadeia de suprimentos. Durante 2024, foram contratados 15 novos fornecedores, sendo que todos passaram por avaliação, considerando também critérios ambientais.

O processo de seleção envolve uma estrutura formal, que inclui: avaliação de fornecedores, estabelecimento de critérios ambientais específicos, processos de RFI (*Request for Information*) ou RFP (*Request for Proposal*), etapas de seleção baseadas nos critérios definidos e inclusão de cláusulas ambientais nos contratos firmados.

Entre os critérios utilizados para avaliação estão: conformidade com a legislação ambiental, posse de certificações ambientais reconhecidas, práticas adequadas de gestão de resíduos e comprometimento com a responsabilidade social corporativa. Esses critérios garantem que os fornecedores estejam alinhados aos valores e diretrizes ambientais da organização, contribuindo para a minimização de impactos negativos e promoção da sustentabilidade.

A Companhia avaliou 15 fornecedores sobre impactos ambientais e outros 60 sobre questões sociais



Impactos ambientais GRI 308-2

Como parte de sua estratégia de gestão sustentável da cadeia de suprimentos, a Companhia realiza avaliações formais para identificar os impactos ambientais causados por seus fornecedores. Durante o período, 15 fornecedores foram submetidos a esse processo de avaliação ambiental.

Dentre eles, apenas um foi identificado como causador de impactos ambientais negativos reais. Com este fornecedor, a empresa estabeleceu acordos de melhoria como consequência direta da avaliação, representando um percentual de 100% de resposta corretiva aos casos identificados. Não houve encerramento de relações comerciais com fornecedores em decorrência de impactos ambientais.

Os principais impactos ambientais analisados na cadeia de fornecedores são geração e descarte inadequado de resíduos, descarte inadequados de efluentes, emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) e impactos das operações de biodiversidade. Os impactos como desmatamento, poluição da água, captação de água em áreas de estresse hídrico e consumo de energia de fontes não renováveis não foram aplicáveis aos casos analisados. Entre os critérios utilizados, destacam-se as auditorias e avaliações ambientais dos fornecedores, com foco na gestão de resíduos e no descarte adequado de materiais e efluentes.

Impactos sociais GRI 414-2

A empresa avaliou 60 fornecedores com relação a impactos sociais durante o período de referência. Nenhum fornecedor foi identificado como causador ou possível causador de impactos sociais negativos, o que reflete o rigor dos critérios de seleção e o acompanhamento contínuo adotado pela organização.

Entre os impactos sociais negativos que poderiam ocorrer e que são considerados nos processos de análise, estão: falência, problemas de idoneidade dos sócios da empresa, uso de trabalho infantil, entre outros quesitos que podem comprometer a conformidade ética e legal dos fornecedores. Como não foram identificados fornecedores com impactos sociais negativos, não houve necessidade de propor acordos de melhoria e nenhum contrato foi encerrado por esse motivo.

Pesquisa e Inovação

- Educação e pesquisa
- Tecnologia e inovação
- Privacidade de dados

Educação e pesquisa

GRI 3-3

A promoção do conhecimento, aliada ao desenvolvimento técnico e científico, é um dos pilares da sustentabilidade no setor da saúde. Na Hapvida, entendemos que investir em educação e pesquisa é essencial não apenas para aprimorar o atendimento ao paciente, mas também para contribuir para o avanço da ciência médica.

Acreditamos no potencial transformador da educação continuada, por isso incentivamos nossos colaboradores a participarem de cursos e programas de especialização que ampliem suas competências, tanto em suas áreas de atuação como em outros campos de interesse. A jornada de aprendizado é fortalecida por parcerias com instituições nacionais e internacionais, como a Universidade Harvard, entre outras universidades estrangeiras e brasileiras. Essas colaborações estimulam nossos profissionais a se envolverem em programas de estudos, intercâmbios e projetos de pesquisa que impactam positivamente suas práticas e fortalecem nosso compromisso com a excelência.

RESIDÊNCIA E ESPECIALIZAÇÃO MÉDICA

Valorizamos também a formação médica especializada. Em nossos hospitais, conduzimos programas de residência médica e especialização, devidamente reconhecidos pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC) e pelas sociedades médicas competentes. Esses programas são pautados por rigor técnico, acompanhamento pedagógico e integração com a prática clínica. As áreas contempladas incluem, entre outras, Clínica Médica, Cirurgia Geral, Pediatria, Ginecologia e Obstetrícia, Anestesiologia e Medicina Intensiva, além de especializações multiprofissionais voltadas para enfermagem, fisioterapia e nutrição hospitalar.

Em 2024, ampliamos a oferta de vagas e o alcance dos programas de ensino, com novos núcleos de formação em diferentes estados do país. Essa expansão reflete nosso compromisso com a descentralização da formação médica de qualidade e com o fortalecimento das redes locais de atenção à saúde.





PESQUISA COM FOCO NO BEM-ESTAR

A pesquisa científica é outro eixo fundamental da atuação da Hapvida. Realizamos estudos clínicos com pacientes, devidamente autorizados e conduzidos sob rígidos protocolos éticos e científicos. Essas iniciativas buscam contribuir para o desenvolvimento de tratamentos mais eficazes, personalizados e seguros, especialmente em áreas como oncologia, doenças crônicas, medicina preventiva e terapias intensivas.

Entre as frentes de pesquisa em destaque, estão os estudos voltados para a resposta a tratamentos em pacientes com câncer, o uso de tecnologia para monitoramento remoto de condições crônicas e a avaliação da efetividade de protocolos clínicos implementados em nossos hospitais. Nossos centros de pesquisa, conectados a redes científicas nacionais e internacionais, colaboram para a geração de conhecimento relevante e aplicável ao contexto brasileiro de saúde suplementar.

Nossas pesquisas clínicas ajudam no desenvolvimento de tratamentos mais seguros e eficazes

A missão do Instituto Internacional de Pesquisa e Inovação da Hapvida é idealizar, realizar e divulgar pesquisas em todas as fases de desenvolvimento, fortalecendo nossas equipes acadêmicas e assistenciais. Nosso propósito é criar ensaios clínicos inovadores e protocolos para o desenvolvimento de novos medicamentos e tecnologias na área de saúde.

Instituto Internacional de Pesquisa e Educação (IPE)

IPE faz parte da Hapvida, **maior ecossistema** de saúde da América Latina

7 unidades próprias, com tecnologia de ponta e equipes altamente qualificadas

Maior base de dados de saúde integrada da América Latina

Estrutura verticalizada focada em pesquisa e inovação

Alianças globais

Escola de Saúde Pública de Harvard: parceria para formação de pesquisadores em saúde

12 parcerias científicas com instituições como A.C.Camargo, BP e L2IP

+ de 380 pacientes envolvidos em pesquisas científicas

The City College of New York: desenvolvimento de IA para predição de câncer de mama



Formação profissional em saúde

9.400 médicos capacitados em educação continuada (2024)

8 programas de residência realizados nos hospitais da rede própria Hapvida

94 publicações científicas produzidas

771 alunos em programas de formação médica (internato, especialização, *fellowship* e residência médica)



Tecnologia e inovação

GRI 3-3

A inovação tecnológica tem sido um dos principais motores da transformação da Hapvida, especialmente na consolidação de uma plataforma nacional de saúde verticalizada. Em 2024, mesmo com os desafios estruturais trazidos pela reta final da fusão entre as duas companhias, avançamos significativamente em soluções digitais com foco em qualidade assistencial, eficiência operacional e experiência do paciente.

98% de assertividade
nos diagnósticos da IA que lê as anamneses feitas pelos médicos

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À SAÚDE

A inteligência artificial (IA) tornou-se um recurso central em nossa estratégia de suporte à decisão clínica. Trabalhamos ao longo do ano para ampliar e refinar o uso de IA em diversos pontos da jornada do cuidado. Com uma base de dados ampla e integrada — fruto da operação verticalizada —, conseguimos oferecer uma visão 360° do paciente, ao conectar histórico clínico, exames, consultas e condutas anteriores. Isso nos permitiu desenvolver soluções que entregam, em tempo real, informações relevantes para médicos e equipes de atendimento, aumentando a segurança e a precisão dos diagnósticos e tratamentos.

Um exemplo é a IA de recomendação de acordo com a Classificação Internacional de Doenças (CID), que interpreta textos das anamneses realizadas pelos médicos e sugere automaticamente o diagnóstico provável. Em auditorias realizadas ao longo do ano, essa IA alcançou um índice de acerto superior a 98%, o que contribuiu diretamente para o melhor desfecho clínico e a padronização de condutas baseadas em evidência científica.

Expandimos também o uso de IA para análise de laudos e identificação de achados críticos. O sistema analisa automaticamente exames de imagem e laboratoriais e emite alertas que antecipam condutas clínicas. Isso permite intervenções precoces, especialmente em áreas críticas como oncologia e doenças crônicas.

Outro destaque foi a ampliação dos estudos com IA aplicada à análise de imagens médicas. Iniciamos testes e parcerias em 2024 para desenvolver algoritmos capazes de detectar padrões clínicos nas imagens de exames, uma iniciativa que segue em expansão em 2025 e tem potencial inovador na área diagnóstica.

PROGRAMAS DE CUIDADO ORIENTADOS POR DADOS

As soluções digitais também impulsionaram nossos programas assistenciais e linhas de cuidado. Utilizamos algoritmos inteligentes para identificar precocemente pacientes com condições como diabetes, doenças renais, gestação de risco e suspeitas oncológicas, direcionando-os para programas específicos como **Viver Bem**, **Nascer Bem**, **Alerta Rosa** e **Prevenir Rins**. Esses programas promovem o acompanhamento contínuo e personalizado, com foco na prevenção e no controle da progressão das doenças.

Em 2024, também incorporamos a IA à captação automatizada de gestantes, pacientes com alterações laboratoriais sugestivas de risco e indivíduos com marcadores tumorais. Ao identificar esses casos, o sistema promove o encaminhamento automático para o serviço especializado, reduzindo o tempo entre o diagnóstico e o início do cuidado.

Além disso, avançamos na implementação de protocolos assistenciais baseados em evidências, que orientam condutas clínicas em prontos-socorros e, a partir de 2025, também em internações. Tais protocolos, integrados ao prontuário eletrônico, servem como guia para decisões rápidas e seguras, respeitando o julgamento clínico dos profissionais envolvidos.

Utilizamos algoritmos inteligentes que detectam precocemente pacientes com problemas renais, diabetes, gestação de risco e suspeitas de câncer



CULTURA DE INOVAÇÃO

Fomentar uma cultura de inovação é parte do nosso perfil institucional. Em 2024, os programas Intra e Viva estimularam o intraempreendedorismo e a geração de ideias por colaboradores de todas as áreas e níveis hierárquicos. Recebemos 238 ideias, das quais 162 vieram do Intra e o restante por meio de um novo canal interno de gestão de ideias.

Dessas, cinco foram selecionadas para apresentação em evento final diante de uma banca de vice-presidentes. Os três primeiros colocados receberam incentivo financeiro convertido em educação e mentoria para implementação dos projetos. O projeto vencedor de 2024 foi da área odontológica e propôs melhorias no atendimento de pacientes com transtorno do espectro autista (TEA), garantindo um cuidado mais humanizado e efetivo.

Também seguimos promovendo o programa Esfera, voltado à inovação aberta, que conecta a empresa com *startups* por meio de desafios de negócio. As soluções selecionadas recebem investimentos e têm a possibilidade de serem integradas à nossa operação.



Privacidade de dados

GRI 3-3, SASB HC-DY-230a.2

A confiança é um valor central na relação que construímos com nossos beneficiários. Por isso, temos o compromisso permanente de garantir a segurança e a privacidade das informações pessoais e sensíveis sob nossa responsabilidade, em conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**.

Ao longo de 2024, fortalecemos ainda mais nosso **Programa de Privacidade**, ampliando as ações de conformidade e reforçando nossa cultura organizacional voltada à proteção de dados. A governança dessa frente é liderada por uma estrutura dedicada, com atuação conjunta das áreas de Privacidade, Jurídico, Compliance e Tecnologia e Segurança da Informação, acompanhadas diretamente pelo Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e Compliance (COAUD).

As práticas incluem diretrizes claras para o tratamento de dados sensíveis, mapeamento e mitigação de riscos de privacidade, treinamentos contínuos de colaboradores e multiplicadores, e a adoção de controles técnicos e administrativos estabelecidos em suas políticas internas. A transparência com os titulares é garantida por meio da publicação de avisos e políticas de privacidade nos canais institucionais da empresa.

376
reclamações
sobre privacidade de dados, mas nenhum caso de vazamento

A documentação normativa foi atualizada com foco no amadurecimento das diretrizes e políticas. Revisamos a Política de Privacidade — tanto para o público interno quanto externo — e fortalecemos os instrumentos jurídicos, como contratos, termos de parceria e cláusulas específicas que regulam o tratamento de dados por terceiros. Também incluímos exigências contratuais rígidas para que fornecedores e parceiros compartilhem do mesmo nível de comprometimento com a proteção de dados.

CIBERSEGURANÇA

GRI 3-3

A organização avaliou os impactos potenciais e reais deste tema material sobre a economia, o meio ambiente e as pessoas, incluindo efeitos sobre os direitos humanos. Entre os impactos negativos potenciais, destacam-se riscos relacionados ao aumento de processos e sanções decorrentes da LGPD, bem como à exposição ou comercialização indevida de dados de clientes, colaboradores e fornecedores. Esses eventos podem gerar custos legais, encarecer o acesso ao capital e reduzir a demanda pelos produtos da empresa. Também foram identificados riscos associados ao vazamento de informações estratégicas, com impacto direto na reputação e na performance financeira da companhia.

A análise de impactos reais priorizou a perspectiva da materialidade financeira, tanto para efeitos positivos quanto negativos. A empresa possui políticas e compromissos que estruturam sua atuação nesse tema, como a Política de Privacidade Interna, o Aviso de Privacidade e a Normativa de Resposta a Incidentes. Entre as ações de prevenção e mitigação, estão treinamentos, a aplicação do conceito de *Privacy by Design*, *due diligence* de terceiros e procedimentos específicos, como o Registro de Operações de tratamento de dados pessoais (ROPA) e a Cartilha de Privacidade para fornecedores.

Para lidar com impactos negativos reais e responder a incidentes, são aplicados protocolos como o Procedimento de Recebimento de Demandas de Autoridades e o Processo de Resposta a Incidentes, que também apoiam a gestão dos impactos positivos. A eficácia dessas medidas é monitorada continuamente com base em metas e indicadores definidos nos relatórios de impacto à proteção de dados. Destacam-se como métricas o número de reclamações, denúncias e incidentes envolvendo dados pessoais.

Perdas monetárias provocadas por processos judiciais

HC-DY-230a.4

A empresa não teve perdas financeiras relacionadas a processos judiciais sobre segurança e privacidade de dados no último período de reporte. A empresa realiza auditorias, tanto internas quanto externas, com o objetivo de avaliar a conformidade com as normas de segurança e privacidade. Para garantir a transparência e o engajamento com seus públicos de interesse, a empresa disponibiliza um canal de comunicação específico para que os *stakeholders* possam reportar preocupações relacionadas à segurança e à privacidade de dados. Além disso, há um plano de ação estruturado com foco na redução dos riscos jurídicos e financeiros associados à proteção de dados pessoais. Esse plano é conduzido pelas áreas de Jurídico e Compliance, que atuam conjuntamente na gestão e mitigação desses riscos.

CAPACITAÇÃO E CONSCIENTIZAÇÃO

Sabemos que tecnologia sozinha não basta — é preciso conscientizar pessoas. Por isso, em 2024, realizamos treinamentos obrigatórios em privacidade, incorporados ao processo de integração de novos colaboradores. Todos os profissionais que ingressam na Hapvida precisam concluir o treinamento antes de finalizarem sua adaptação.

A companhia lançou e expandiu ainda o programa **Privacy Champions**, com pontos focais em diversos setores da companhia, responsáveis por disseminar práticas e conhecimentos sobre proteção de dados e a cultura de privacidade em toda a Companhia. Além disso, realizamos a primeira **Semana ASG**, com foco multidisciplinar em privacidade, *compliance*, governança, sustentabilidade e riscos, promovendo diálogos e ações em toda a organização. Mesmo com desafios técnicos, a companhia alcançou uma evolução contínua nos indicadores de treinamento, com crescimento no número de colaboradores capacitados ao longo do ano.

MECANISMOS DE PREVENÇÃO E RESPOSTA A INCIDENTES

Durante o ano, a Hapvida aprimorou processos internos de resposta a incidentes de dados, com fluxos que envolvem as áreas jurídica, de segurança da informação e de privacidade. Também evoluímos no uso de ferramentas que garantem rastreabilidade e protocolos padronizados para tratamento de solicitações e eventos críticos.

Para mitigar riscos, intensificamos o uso de *due diligence* de privacidade na contratação de prestadores e fornecedores, por meio da avaliação do grau de maturidade das empresas parceiras, evitando vínculos com organizações que não estejam em conformidade com os critérios legais e éticos que adotamos.

Plataformas digitais seguras e capacitação dos nossos colaboradores e parceiros sobre proteção de dados são prioridades na Companhia

Violação da privacidade e perda de dados de clientes

GRI 418-1, SASB HC-DY-230a.3

Durante o período de relato, a empresa registrou um total de 376 reclamações relacionadas à privacidade de dados. Destas, 374 foram reclamações de terceiros recebidas e confirmadas pela organização, e 2 foram encaminhadas por órgãos reguladores.

Apesar do número significativo de reclamações, a empresa não registrou nenhum caso relevante de vazamento, furto ou perda de dados de clientes, em 2024. Isso demonstra que as medidas de segurança da informação adotadas foram eficazes em evitar incidentes de comprometimento direto dos dados.

Compromisso contínuo

A proteção de dados é uma prioridade estratégica para nós. Seguimos investindo em plataformas digitais seguras, infraestrutura e em capacitação contínua dos nossos colaboradores e parceiros. Sabemos que o cenário de ameaças é dinâmico e que os desafios evoluem rapidamente, especialmente em um ecossistema tão complexo como o da saúde suplementar.

Por isso, olhamos para 2025 com o compromisso de segmentar os treinamentos por perfis profissionais, ampliar o alcance do programa de Privacy Champions, fortalecer auditorias internas e adotar novas ferramentas de monitoramento proativo de riscos.

Governança

- Estrutura corporativa
- Ética e integridade
- Gestão de riscos



Hapvida

Relatório de Sustentabilidade 2024

Estrutura corporativa GRI 2-9, 2-16

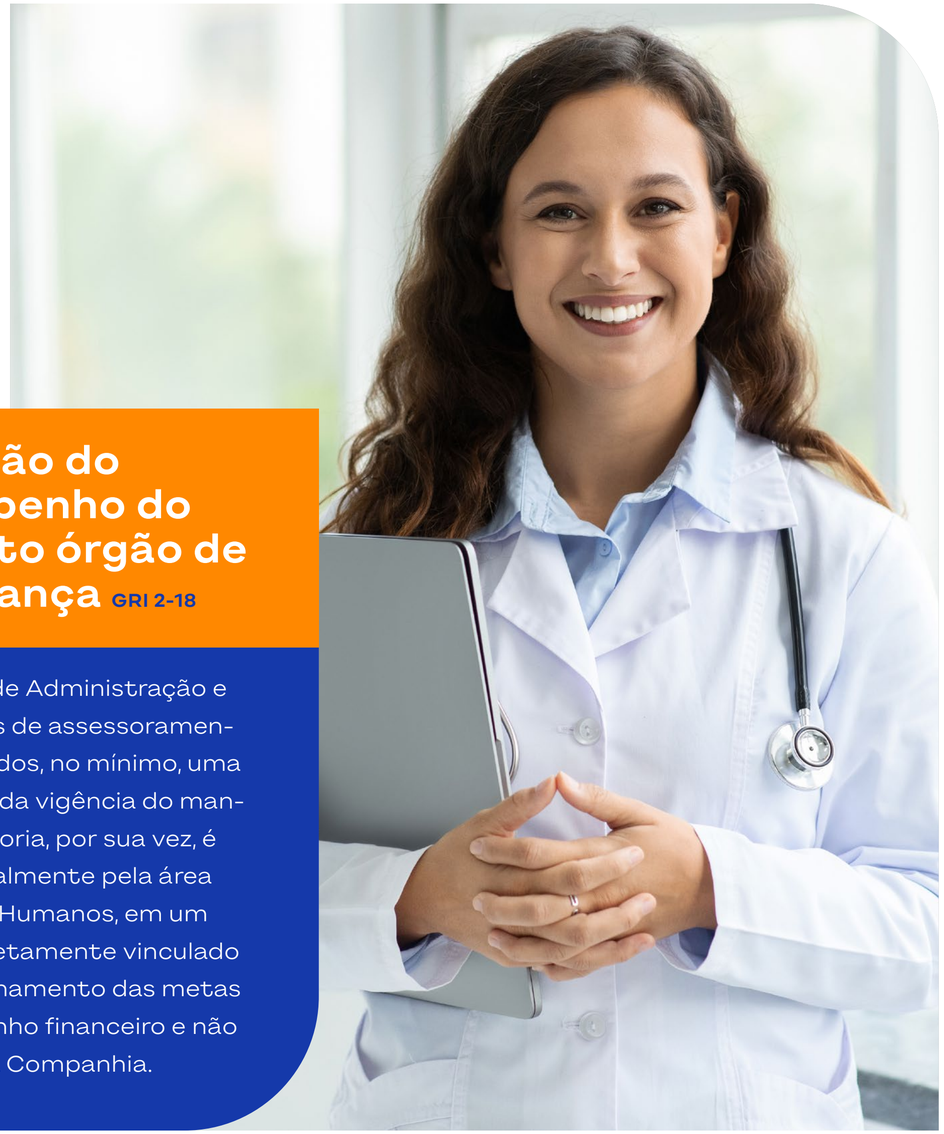
A Hapvida desenvolve e fortalece continuamente sua governança corporativa, garantindo a transparência, a integridade e a perenidade da companhia. Sua estrutura é composta por diferentes instâncias e órgãos com atribuições bem definidas, assegurando o equilíbrio entre os interesses dos acionistas, a proteção dos beneficiários e a sustentabilidade de longo prazo do negócio.

A **Assembleia Geral de Acionistas** é o fórum decisório da companhia, responsável por deliberações estratégicas como alterações no Estatuto Social, aprovação das demonstrações financeiras, eleição dos membros do Conselho de Administração e definição da remuneração da administração.

O **Conselho de Administração**, composto por 9 membros, orienta estrategicamente os negócios e supervisiona a gestão executiva. Em 2024, consolidou-se como fórum essencial de tomada de decisão em temas como gestão de riscos, sustentabilidade e governança corporativa. O Conselho também aprova políticas internas, define diretrizes estratégicas e delibera sobre reorganizações societárias, endividamento relevante e planos de remuneração.

O Conselho de Administração é responsável ainda por receber e deliberar sobre preocupações cruciais, conforme previsto no estatuto social da Companhia. A comunicação ocorre por meio de canais estruturados, como relatórios periódicos, apresentações da alta liderança, reuniões de comitês, auditorias internas e externas, revisões de desempenho financeiro, planos estratégicos e relatórios de sustentabilidade.

A **Diretoria Executiva Estatutária**, liderada pelo Diretor-presidente e composta por Vice-presidentes Executivos e Diretores, é responsável pela gestão cotidiana e operacional da companhia. Cada vice-presidência possui atribuições específicas, abrangendo áreas como operações, finanças, jurídico, relações institucionais e relacionamento com investidores, com atuação pautada por metas, indicadores e políticas internas.



Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança GRI 2-18

O Conselho de Administração e seus comitês de assessoramento são avaliados, no mínimo, uma vez ao longo da vigência do mandato. A Diretoria, por sua vez, é avaliada anualmente pela área de Recursos Humanos, em um processo diretamente vinculado ao acompanhamento das metas de desempenho financeiro e não financeiro da Companhia.

Comitês que supervisionam impactos

Para fortalecer sua governança e tomar decisões sobre tópicos relacionados aos impactos da organização na economia, no meio ambiente e nas pessoas, a Hapvida conta com comitês de assessoramento permanentes, vinculados ao Conselho de Administração. São eles:

Comitê Estatutário de ASG (Ambiental, Social e Governança)
Acompanha e propõe diretrizes de sustentabilidade, monitora indicadores e integra as agendas socioambientais e de governança à estratégia do negócio.

Comitê Estatutário de Auditoria, Riscos, Controles Internos e Compliance (COAUD)
Supervisiona a integridade das informações contábeis, a gestão de riscos, o funcionamento dos controles internos e o cumprimento das políticas de *compliance* e integridade. Em 2024, foi responsável por monitorar a evolução do Programa de Integridade e os avanços na gestão de riscos corporativos.

Comitê de Finanças, Mercado de Capitais e M&A
Trata de tópicos econômicos da Companhia.

Comitê de Remuneração e Pessoas
Analisa e propõe políticas de remuneração e incentivos, bem como práticas de gestão de pessoas alinhadas à cultura organizacional.

Estrutura Organizacional da Administração



Estrutura do Conselho de Administração

Conselho de Administração	Executivo	Independente	Mandato (anos)	Outros cargos	Resumo dos Cargos/ Comitês	Gênero	Grupo sub-representado
Candido Pinheiro Koren de Lima	✗	✗	2	✗	Presidente do Conselho.	Masculino	✗
Candido Pinheiro Koren de Lima Júnior	✗	✗	2	✗	Vice-presidente do Conselho.	Masculino	✗
Carlos Augusto Leone Piani	✗	✓	2	✓	Conselheiro. Membro dos comitês de Remuneração e Finanças	Masculino	✗
José Luis Camargo Júnior	✗	✓	2	✓	Conselheiro. Membro dos comitês de Auditoria, ASG, Remuneração e Finanças.	Masculino	✗
Jorge Fontoura Pinheiro Koren de Lima	✓	✗	2	✓	Diretor-presidente da Companhia	Masculino	✗
Alberto Serrentino	✗	✗	2	✓	Conselheiro. Membro dos comitês de Inovação e Projetos Estratégicos	Masculino	✗
Nicola Calicchio Neto	✗	✓	2	✓	Conselheiro	Masculino	✗
Maria Paula Soares Aranha	✗	✓	2	✓	Conselheira. Membra do Comitê de Auditoria	Feminino	✓
Carlos Massaru Takahashi	✗	✗	2	✓	Conselheiro. Membro dos comitês de Finanças	Masculino	✗

Ética e integridade

GRI 3-3

A Hapvida valoriza relações pautadas em ética e integridade com colaboradores, clientes, fornecedores, investidores, administradores públicos, concorrentes e com a comunidade em geral. Para estabelecer princípios e diretrizes em seu relacionamento com esses e com outros *stakeholders*, a companhia possui um Programa de Integridade e Compliance. Nele encontram-se o Código de Ética e Conduta e um conjunto de políticas que orienta e estimula as boas práticas.

Para a Companhia, o cumprimento dessas normas é um valor inegociável e, por isso mesmo, observado e cobrado constantemente. Acreditamos que nosso papel diário é cultivar a transparência e a integridade nas relações e tomadas de decisão, das mais simples às mais complexas, trilhando sempre o caminho que julgamos correto. Para reforçar a cultura da integridade no ambiente corporativo, em 2024, a Hapvida realizou campanhas de conscientização e treinamentos específicos sobre ética, assédio, discriminação, suborno e corrupção. A Companhia também ampliou os treinamentos sobre temas como integridade, privacidade de dados e direitos humanos, além de ter aderido ao Pacto Brasil pela Integridade Empresarial da CGU e indicada a premiações nacionais no campo da integridade empresarial.

Em termos de monitoramento e resposta a incidentes, as áreas de *compliance*, auditoria interna, gestão de riscos e segurança da informação atuam de forma integrada, com reporte ao Comitê de Auditoria, Riscos, Controles Internos e Compliance (COAUD), garantindo que o tema esteja presente na pauta da alta administração. Em 2024, houve **revisão e fortalecimento do Comitê de Ética**, com atualização de políticas internas e incremento nos mecanismos de prevenção, investigação e resposta a condutas inadequadas.

Em 2024, a Hapvida realizou diversas campanhas de conscientização sobre ética, suborno, corrupção, assédio e discriminação



COMPLIANCE GRI 3-3, 2-26

Em 2024, o programa de integridade da Hapvida passou por um importante amadurecimento e reestruturação. A companhia atualizou suas políticas e normativas internas, entre elas a própria revisão do Código de Ética, em conformidade à realidade do setor de saúde e à estrutura da companhia.

A companhia estruturou um Sistema de Gestão de Compliance, que centraliza treinamentos, políticas, materiais de ensino e indicadores de integridade. Entre os avanços implementados em 2024, destacam-se:

A realização de aproximadamente

4.600 análises de integridade

entre *due diligence* e pareceres de *compliance*), representando um aumento de 50% em relação a 2023.

Treinamento de 25.994 colaboradores

em ética e anticorrupção, alcançando 38% do quadro ativo, ultrapassando a meta executiva de 36%.

Adesão ao programa

Pacto Brasil pela Integridade Empresarial

coordenado pela controladoria geral da união (CGU). O programa estimula que as empresas assumam, voluntariamente, compromisso público com a integridade empresarial.

O fortalecimento de

canais de orientação e denúncias,

como o **Sentinela** *(veja box ao lado)*, o **Canal Delas** (antes focado apenas no público interno e agora voltado também para os clientes), o Portal **Nossa Gente** e treinamentos via *e-learning* (forma de ensino e aprendizagem à distância via plataforma digital). Todos garantem confidencialidade e tratamento adequado às preocupações levantadas, promovendo a integridade e a escuta ativa.

Canal de Denúncias Sentinela GRI 2-26

O Hapvida encoraja a denúncia de qualquer violação ou possível violação ao seu Código de Ética e Conduta, às políticas e normativas da companhia, assim como o descumprimento da legislação vigente ou qualquer irregularidade identificada. As denúncias internas ou externas são recebidas por uma empresa independente e especializada, o que garante sigilo absoluto e nenhuma retaliação. O denunciante tem a oportunidade de acompanhar o processo, o que favorece a segurança, transparência e credibilidade da investigação.

O acesso ao Canal de Denúncias Sentinela é gratuito por meio do *site* ou telefone:

Site
canaldedenuncias.com.br/grupohapvida

Telefone
0800-591-5126
(24h por dia, 7 dias por semana)



Saiba mais!

Para mais informações, acesse ri.hapvida.com.br/governanca-corporativa/estatuto-e-politicas/.

POLÍTICAS DA HAPVIDA GRI 2-23, 2-24

A Hapvida formaliza seus compromissos éticos e sustentáveis por meio de um conjunto robusto de políticas aprovadas pelo Conselho de Administração, com destaque para o Código de Conduta, aplicável a todos os públicos. A implementação das políticas é supervisionada pelo Conselho e realizada pela liderança executiva por meio de metas, treinamentos, cláusulas contratuais, auditorias e comunicação interna. Todos os colaboradores passam por capacitação sobre o Código de Ética, com 100% de cobertura garantida no *onboarding*.

Os compromissos firmados pela Hapvida estão alinhados a instrumentos intergovernamentais como o Pacto Global da ONU, os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e a iniciativa ONU Mulheres. Esses compromissos se aplicam a todas as atividades da organização e às suas relações de negócios, abrangendo também grupos em situação de vulnerabilidade, como mulheres, pessoas com deficiência, minorias étnicas, LGBTQIAPN+ e defensores de direitos humanos.

Para formalizar as orientações presentes no Código de Ética, portanto, a Companhia possui o seguinte conjunto de políticas:

- Política de Contratação de Auditoria Externa;
- Política contra Assédio e Discriminação;
- Política de Remuneração;
- Política de Segurança da Informação;
- Política e Negociação de Valores Mobiliários;
- Política de Combate às Mudanças Climáticas;
- Política de Gestão de Riscos;
- Política Corporativa de Meio Ambiente;
- Política de Divulgação de Fato Relevante;
- Política de Diversidade, Equidade e Inclusão;
- Política de Gerenciamento de Riscos;
- Política de Transações entre Partes Relacionadas;
- Política Concorrencial;
- Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro;
- Política de Patrocínios, Doações, Contribuições Voluntárias e Incentivo Social;
- Política Anticorrupção e Antissuborno;
- Política de Avaliação de Integridade de Terceiros;
- Política de Sustentabilidade;
- Política de Distribuição de Proventos;
- Política de Investimentos e Caixa Mínimo;
- Política de Indicação de Membros do Conselho de Administração, Diretoria Estatutária e Comitês.

CÓDIGO DE ÉTICA

GRI 2-23

O propósito, a visão e os pilares da Hapvida são alicerces da Companhia e servem como norteadores para a conduta de todos que atuam em seu nome. O Código de Ética, entretanto, reduz a subjetividade nas condutas esperadas na relação com os *stakeholders*. O documento estabelece normas e compromissos éticos, orienta comportamentos e assegura o cumprimento das legislações vigentes, incentivando relações éticas, transparentes e sustentáveis. Seu conteúdo é constantemente atualizado, e, por isso, os colaboradores recebem a indicação de fazer treinamentos anuais.

O Código de Ética da Hapvida inclui orientações sobre temas sensíveis e importantes para a integridade e a evolução da empresa, como: diversidade, inclusão e respeito; proteção do patrimônio; envolvimento com atividades cívicas, políticas e religiosas; patrocínios, doações e contribuições voluntárias; corrupção; conflito de interesses; recebimento de brindes, presentes e cortesias; comunicação e segurança.

Ações de integridade

3.000
due diligence
realizadas para avaliação de riscos de corrupção

1.600 pareceres
de *compliance* emitidos

4.600 demandas
de *compliance* analisadas

25.994
colaboradores
foram treinados em ética e anticorrupção, o que representa 38% do total da Hapvida e 18% a mais em relação a 2023



Reconhecimento importante

A Hapvida foi finalista no **prêmio Leaders League Compliance Summit & Awards Brasil 2024, na categoria "Biotecnologia, Farmacêutico e Saúde".** Referência global no meio jurídico e financeiro, a Leaders League é uma editora francesa com filial no Brasil, que produz relatórios e estudos para ajudar líderes empresariais na tomada de decisões. Valorizado no mercado, esse prêmio destaca os melhores programas de *compliance* do país.

Gestão de riscos

Em 2024, a Hapvida consolidou avanços em sua gestão de riscos, reforçando a governança, a integridade e a resiliência da organização. A atuação foi mais preventiva e eficiente, com foco na reputação, continuidade dos serviços e sustentabilidade do negócio.

Um dos destaques foi o fortalecimento do monitoramento de riscos críticos. No total, 49 riscos corporativos foram priorizados, abrangendo categorias estratégicas, operacionais, de *compliance* e financeiras, com suporte das áreas de negócio e alinhamento à Política de Gestão de Riscos Corporativos. A avaliação desses riscos foi aprimorada com metodologias ágeis e a adoção de um novo sistema de gestão, mais intuitivo e acessível a todas as áreas da companhia.

No campo preventivo, a Hapvida intensificou ações nas causas raízes dos riscos, promovendo treinamentos e assessoramento técnico. O Plano de Disseminação da Cultura de Riscos (PDCR) atingiu 71% do público-alvo, superando a meta. Ações em semanas temáticas e a realização da primeira Semana ESG com foco em riscos ampliaram o engajamento.



A integridade da companhia é reforçada por estruturas independentes como a Auditoria Interna e o Canal de Denúncias. Em 2024, não houve registros relevantes de corrupção, suborno, doações indevidas ou lavagem de dinheiro. A Auditoria atuou com autonomia e reportou-se diretamente ao Conselho de Administração.

Entre os principais riscos mapeados estão os ligados à operação assistencial e à tecnologia da informação, especialmente nas integrações pós-aquisição. Foram identificadas melhorias em indicadores, governança de contratos e controle de informações, com medidas já implementadas.

3 focos da estratégia do futuro

1. **Integração de processos e sistemas** nas unidades assistenciais e operadoras para garantir eficiência e segurança
2. **Monitoramento contínuo** das exigências da ANS e demais órgãos reguladores
3. **Incorporação de temas ASG** como fatores de risco e valor, com atenção à gestão de resíduos, impactos reputacionais e práticas de governança

A Hapvida mantém sua estrutura de governança alinhada ao Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), com funções bem definidas nas linhas de defesa e supervisão contínua pelos Comitês ESG e de Auditoria.

COMBATE À CORRUPÇÃO

GRI 2-15, 205-1, 205-2, 205-3

A Hapvida mantém seu compromisso inegociável com a ética, a integridade e a transparência em todas as suas relações, adotando uma postura de tolerância zero à corrupção, ao suborno, à lavagem de dinheiro e às fraudes. Isso está descrito em seu Código de Ética e Conduta, na Política Anticorrupção e Antissuborno e na Política de Prevenção a Lavagem de Dinheiro.

A companhia realiza avaliações rigorosas (*due diligence*) de integridade para colaboradores, prestadores de serviços e fornecedores, com checagens em listas restritivas, processos judiciais, mídia negativa e vínculos com agentes públicos (PEPs). Os contratos firmados possuem cláusulas anticorrupção e antissuborno, e os parceiros são obrigados a aderir ao Código de Ética e demais políticas internas.

Os riscos corporativos, incluindo os de *compliance*, são revisados periodicamente, ao menos uma vez por ano, conforme a Política Corporativa de Riscos, considerando potenciais ocorrências. Entre os principais riscos de corrupção mapeados estão aqueles voltados ao relacionamento com fornecedores, corretores de planos de saúde, instituições financeiras, auditorias independentes e atividades de vendas. Quando há violação às diretrizes de integridade, as consequências podem incluir rompimento contratual imediato, comunicação às autoridades competentes e aplicação de penalidades internas.

Além das políticas e controles, o setor de Integridade promove treinamentos regulares sobre o tema e atua preventivamente com base em boas práticas de governança corporativa, mecanismos de controle interno e monitoramento contínuo. A Companhia também disponibiliza um canal de denúncias sigiloso e imparcial, ativo 24 horas por dia, sete dias por semana, como ferramenta de apoio à prevenção e detecção de condutas inadequadas. Em 2024, não foram registrados casos confirmados de corrupção envolvendo a organização ou seus colaboradores. A ausência de ocorrências é resultado direto do fortalecimento contínuo das práticas preventivas e do engajamento institucional na promoção da integridade.

Essas iniciativas refletem o compromisso contínuo da Hapvida com a promoção de um ambiente em conformidade com as legislações nacionais e internacionais, em especial a **Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013)** e a **Lei de Lavagem de Dinheiro (Lei nº 9.613/1998)**.

Conflitos de interesse GRI 2-15

Para prevenir e mitigar conflitos de interesse, a organização implementa uma série de processos que incluem políticas e procedimentos claros, educação e treinamento, um comitê de ética ou revisão, transparência através de registros claros de todas as decisões, isolamento das pessoas ou partes relacionadas aos conflitos de interesse, revisão regular das políticas e procedimentos, promoção de uma cultura organizacional forte, e *compliance* legal. Além disso, é prática da organização revelar conflitos de interesse aos *stakeholders*. Os conflitos de interesse revelados incluem a existência de acionistas controladores e informações sobre partes relacionadas, suas relações, transações e saldos pendentes.

Número total e percentual de membros da governança que foram comunicados e treinados sobre políticas e procedimentos de combate à corrupção, por região

GRI 205-2

Membros da governança comunicados e treinados	2023 Comunicados	2024 Comunicados	2024 Treinados
Número total de membros no ano	17	9	9
Número total de membros comunicados/treinados	17	9	3
Percentual de membros comunicados/treinados (%)	100	100	33,33

Número e percentual de empregados que foram comunicados e treinados sobre políticas e procedimentos de combate à corrupção, por região GRI 205-2

		2023			2024		
		Nº total de membros	Nº total de membros comunicados/treinados	% membros comunicados/treinados	Nº total de membros	Nº total de membros comunicados/treinados	% membros comunicados/treinados
Filial SP	Comunicados	28.686	28.686	100	27.884	27.884	100
	Treinados	28.686	12.720	44,34	27.884	-	-
Filial Sul	Comunicados	4.595	4.595	100	5.905	5.905	100
	Treinados	4.595	2.045	44,5	5.905	-	-
Filial MG	Comunicados	4.412	4.412	100	4.529	4.529	100
	Treinados	4.412	413	9,36	4.529	-	-
Filial RJ	Comunicados	1.884	1.884	100	2.138	2.138	100
	Treinados	1.884	797	42,3	2.138	-	-
Norte	Comunicados	3.805	3.805	100	4.467	4.467	100
	Treinados	3.805	333	8,75	4.467	-	-
Nordeste	Comunicados	23.548	23.548	100	26.418	26.418	100
	Treinados	23.548	1.179	5,01	26.418	-	-
Centro-oeste	Comunicados	3.240	3.240	100	26.418	3.047	100
	Treinados	3.240	146	4,51	26.418	-	-
Total	**Comunicados**	**70.170**	**70.170**	**100**	**74.388**	**74.388**	**100**
	Treinados	**70.170**	**17.633**	**25,13**	**74.388**	**25.894**	**34,81**



Nota: Em 2024, reportamos o número total de colaboradores treinados em políticas de combate à corrupção, sem segmentação por região, devido à migração dos conteúdos da antiga plataforma de treinamentos para a plataforma da Universidade Corporativa — uma iniciativa que visa aprimorar a experiência de aprendizagem, com recursos mais modernos e integrados. Da nossa base de 74.388 colaboradores, 25.894 foram treinados sobre políticas e procedimentos de combate à corrupção, o que representa 34,81% da nossa força de trabalho. Como parte desse processo, estamos implementando melhorias nos sistemas de gestão de dados, que permitirão a estratificação por região nos próximos ciclos de reporte.



Número e percentual de empregados que foram comunicados e treinados sobre políticas e procedimentos de combate à corrupção, por categoria funcional GRI 205-2

		2023			2024		
		Nº total de membros	Nº total de membros comunicados/treinados	% membros comunicados/treinados	Nº total de membros	Nº total de membros comunicados/treinados	% membros comunicados/treinados
Diretoria	Comunicados	187	187	100	261	261	100
	Treinados	187	40	21,39	261	116	44,44
Gerência	Comunicados	783	783	100	786	786	100
	Treinados	783	210	26,82	786	527	67,05
Coordenação	Comunicados	1.582	1.582	100	1.598	1.598	100
	Treinados	1.582	454	28,7	1.598	966	60,45
Supervisão	Comunicados	1.330	1.330	100	1.365	1.365	100
	Treinados	1.330	485	36,47	1.365	794	58,17
Especialista/ Analista	Comunicados	14.289	14.289	100	15.547	15.547	100
	Treinados	14.289	1.594	11,16	15.547	6.576	42,30
Auxiliar Técnico/ Operacional	Comunicados	51.999	51.999	100	54.831	54.831	100
	Treinados	51.999	14.850	28,56	54.831	16.915	30,85
Total	**Comunicados**	**70.170**	**70.170**	**100**	**74.388**	**74.388**	**100**
	Treinados	**70.170**	**17.633**	**25,13**	**74.388**	**25.894**	**34,81**

Participação em associações GRI 2-28

A organização participa de diversas associações e organizações nacionais e internacionais consideradas estratégicas. Entre as associações, destacam-se: Associação Brasileira de Planos de Saúde (Abramge), que organiza e promove o sistema privado de serviços médicos, defendendo os interesses de suas associadas e contribuindo para o setor de saúde suplementar; Sindicato Nacional das Empresas de Odontologia de Grupo (Sinog), que representa empresas de planos odontológicos no Brasil; Associação Nacional de Hospitais Privados (Anahp), entidade representativa dos principais hospitais privados de excelência no país; e Sindicato dos Hospitais, Clínicas e Laboratórios do Estado de São Paulo (SindHosp), maior entidade patronal de saúde da América Latina, representando hospitais, clínicas e laboratórios no estado.

No âmbito das organizações, a empresa integra o Grupo de Líderes Empresariais (Lide), que reúne mais de 2 mil empresas nacionais e multinacionais com o objetivo de promover e incentivar as relações empresariais, defender o crescimento da livre iniciativa e a colaboração entre diversos setores econômicos; Esfera Brasil, um *think tank* independente e apartidário que reúne empresários, empreendedores e outras lideranças para promover o diálogo sobre temas relevantes ao desenvolvimento do Brasil; e a Iniciativa FIS, um ecossistema de lideranças e empresas da saúde na América Latina, que visa conectar os setores público, privado e acadêmico para promover conexões, debates e inovações no campo da saúde.



Ouvidoria Interna

A Ouvidoria Interna da Hapvida atua como canal estratégico de escuta, integridade e transparência. Disponível a colaboradores, prestadores, parceiros e demais públicos internos, o canal garante o tratamento imparcial de manifestações, como denúncias, reclamações e sugestões relacionadas à conduta ética e à conformidade.

As manifestações podem ser registradas de forma anônima e são analisadas com independência, respeitando critérios rígidos de confidencialidade.

Financeiro

- Nossos resultados
- Investimentos



Hapvida

Relatório de Sustentabilidade 2024



Nossos resultados GRI 201-1

O ano de 2024 foi decisivo para a consolidação da Hapvida como maior ecossistema de saúde da América Latina. Em um cenário desafiador, marcado por mudanças regulatórias, pressões inflacionárias e aumento da judicialização do setor, a companhia demonstrou resiliência, disciplina operacional e forte capacidade de entrega. Encerramos o ano com resultados financeiros consistentes, refletindo não apenas o crescimento da demanda por serviços assistenciais, mas também a maturidade de um modelo de negócio com estratégia de longo prazo focada na sustentabilidade, qualidade e acesso à saúde.

Os indicadores registrados em 2024 revelam uma companhia sólida, com margens em expansão, aumento expressivo no lucro e um portfólio de beneficiários estável e qualificado. A finalização do processo de integração com a NotreDame Intermédica, após três anos de trabalho estruturado, permitiu ganhos operacionais importantes e abriu caminho para uma nova fase de crescimento.

DESEMPENHO ECONÔMICO

A Hapvida encerrou 2024 com uma **receita líquida** de **R$ 28,952 bilhões**, um crescimento de **5,8%** em relação ao ano anterior. O lucro líquido ajustado teve alta expressiva, alcançando **R$ 1,836 bilhão**, com avanço de **170,3%** em relação a 2023. A **margem Ebitda** ajustada no ano foi de **13,1%**, uma elevação de **1,1 ponto percentual** em relação ao exercício anterior.

Esses números demonstram uma trajetória consistente de crescimento e controle financeiro. Mesmo em um contexto macroeconômico desafiador, a companhia conseguiu expandir sua margem operacional e quase triplicar seu lucro líquido ajustado. Isso evidencia a eficácia do modelo de negócio baseado na verticalização dos serviços e no rigoroso controle de despesas, além da maturidade das decisões estratégicas tomadas ao longo do ano. A performance financeira de 2024 representa um marco na trajetória da empresa e reforça a confiança de investidores e parceiros no seu potencial de longo prazo.

R$ 28,952 bilhões
de **receita líquida**, o que representa um **aumento de 5,8%** em relação a 2023

R$ 1,836 bilhão
de **lucro líquido**, com **aumento de 170,3%** em comparação com o ano anterior

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

Ao longo de 2024, a companhia intensificou seu foco na eficiência. A sinistralidade caixa caiu para 69,2%, uma melhora de 2,7 pontos percentuais em relação a 2023. A conversão de caixa alcançou aproximadamente 70%, alinhada às metas internas, e a empresa também apresentou evolução nos indicadores de despesas com vendas em relação à receita líquida.

A redução consistente na sinistralidade — um dos principais indicadores de sustentabilidade financeira no setor de saúde — demonstra o êxito das estratégias de controle de custos assistenciais e de gestão clínica. A estabilização da frequência de uso, principalmente no segundo semestre, aliada a melhorias operacionais e assistenciais, como o uso de inteligência artificial e protocolos clínicos integrados, contribuíram para essa performance. Além disso, a otimização da conversão de caixa reforça a solidez do modelo de geração de valor da empresa.

BASE DE BENEFICIÁRIOS

Ao fim de 2024, a Hapvida contava com **8,869 milhões de beneficiários em planos de saúde**, praticamente estável em relação a 2023, com leve crescimento orgânico. Em planos odontológicos, o número foi de **6,932 milhões**, o que representa retração de 0,9% no comparativo anual.

A estabilidade da base de beneficiários em um ambiente regulatório mais rigoroso e competitivo é um indicativo da força da marca e da fidelização dos clientes. A manutenção dessa base em patamar elevado, mesmo diante de reajustes e mudanças de fluxo em função da integração dos sistemas, reflete a confiança dos usuários nos serviços oferecidos.

A combinação de qualidade assistencial, rede própria estruturada e foco na experiência do cliente contribui para esse desempenho sólido. A leve redução nos planos odontológicos está dentro de um comportamento esperado e não compromete a estratégia de crescimento da empresa, que permanece centrada na ampliação de mercados e na oferta de planos acessíveis e integrados.

Nossos números

R$ 28,95 bilhões
de Receita Líquida
(+5,8% vs. 2023)

R$ 1,84 bilhão
de Lucro Líquido Ajustado
(+170,3%)

13,1%
de Margem Ebitda Ajustada
(+1,1 p.p.)

69,2%
de Sinistralidade Caixa
(-2,7 p.p.)

70%
de Conversão de Caixa

7,3% da receita líquida
em Despesas com Vendas
(-0,3 p.p.)

8,869 milhões
de beneficiários em planos de saúde (+0,1%)

6,932 milhões
de beneficiários em planos odontológicos (-0,9%)

Investimentos GRI 203-1

Ao longo de 2024, a Hapvida intensificou seu plano de investimentos com foco na sustentabilidade do negócio, na qualificação da rede assistencial e no fortalecimento da infraestrutura tecnológica e hospitalar. O valor total investido pela companhia — cerca de R$ 835 milhões em Capex — representa quase o dobro do aportado em 2023, refletindo uma estratégia vigorosa de modernização e crescimento.

Direcionamos esse montante expressivo, principalmente, para três frentes estruturantes: expansão da rede própria, aquisição de tecnologias de ponta para áreas críticas como UTI e oncologia, e a integração total dos sistemas operacionais entre Hapvida e NotreDame Intermédica.

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO GRI 201-1

O regime adotado para apuração do valor econômico direto gerado e distribuído (EVG&D) foi o regime de competência. O valor econômico gerado e distribuído tem abrangência nacional, sendo que 100% das atividades são realizadas no território nacional.



R$ 835 milhões em Capex
foi o valor investido pela Hapvida em 2024

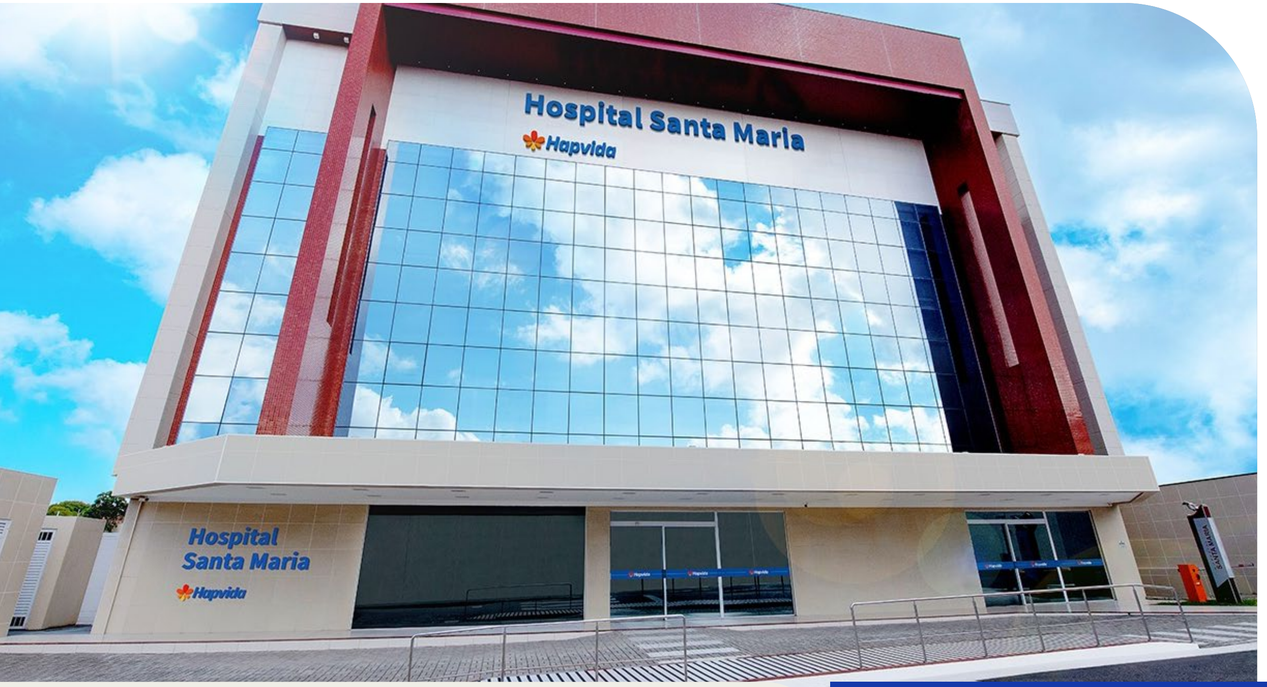
Demonstrações do valor adicionado (R$ milhares)

	2022	2023	2024
Valor econômico gerado	24.740.337	29.384.016	29.882.929
Despesas	(21.632.051)	(22.901.847)	(22.901.847)
Insumos adquiridos de terceiros	(1.398.372)	(1.398.372)	(1.448.302)
Valor adicionado bruto	1.709.914	4.033.786	4.142.955
Depreciação e amortização	(683.991)	(483.365)	(753.113)
Valor adicionado líquido	1.025.923	3.550.421	3.389.842
Valor adicionado recebido em transferência	3.129.296	1.259.723	1.145.191
Valor adicionado das operações descontinuadas a distribuir	– *	645	5.965
Valor adicionado total a distribuir	4.155.219	4.810.789	4.540.998
Distribuição do valor adicionado			
Pessoal	(3.392.976)	741.055)	(586.138)
Impostos, taxas e contribuições	(368.873)	1.486.533)	(1.444.619)
Remuneração de capitais de terceiros	(2.111.491)	(3.197.830)	3.159.617
Valor econômico retido	1.718.121	614.629	649.376
Valor econômico adicionado	4.155.219	4.810.789	4.540.998

* Em 2022, o valor adicionado das operações descontinuadas a distribuir não foi reportado.

Impactos econômicos indiretos GRI 203-2

A empresa não realiza o mapeamento específico dos impactos indiretos (positivos e negativos) gerados por suas atividades. Observa-se, contudo, que os impactos econômicos da Hapvida se refletem na geração de mais de 70 mil empregos diretos e quase 40 mil prestadores de serviços, além de uma ampla rede de prestadores indiretos que sustentam a operação da Companhia, abrangendo desde fornecedores de insumos e equipamentos até serviços de manutenção e segurança. A estratégia de expansão impulsiona a economia local, cria empregos na construção civil a cada nova unidade implantada e contribui para a valorização imobiliária da região. Além disso, em colaboração com outras instituições, a Companhia investe em pesquisa e desenvolvimento de novas tecnologias e tratamentos voltados à saúde e à prevenção de doenças, fomentando também a geração de empregos nesse setor.



EXPANSÃO DA REDE PRÓPRIA

Em 2024, a companhia inaugurou dois importantes hospitais: o Hospital Newton Lins, em Manaus (AM), e o Hospital Santa Maria, em Fortaleza (CE). O primeiro dispõe de 145 leitos, sendo 40 de UTI, com foco em urgência e emergência pediátrica, além de equipamentos avançados de diagnóstico como tomografia, endoscopia e colonoscopia. Já o Santa Maria, com 74 leitos, também abriga 10 UTIs, é voltado a cirurgias e internações programadas, e oferece serviços como ultrassonografia e raio-X.

Essas inaugurações marcam o pontapé inicial de um plano mais amplo, que prevê 10 novos hospitais até 2026, com foco nos grandes centros. Em 2025, já estão previstas novas entregas, como o Hospital Jardim Anália Franco (São Paulo, SP), o Hospital Materno-Infantil Lair Maia (Belém, PA) e o Hospital Geral Ariano Suassuna (Recife, PE).

O objetivo estratégico dessa expansão é ampliar a cobertura própria com unidades modernas, acolhedoras e estrategicamente localizadas, o que aumenta a autonomia sobre os serviços.

Em 2024, a Companhia inaugurou dois novos hospitais, um em Fortaleza e o outro em Manaus. Pontapé inicial de um plano de 10 novos hospitais até 2026

Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços GRI 203-1

Em 2024, os investimentos em centros de saúde ou unidades administrativas da Hapvida resultaram em diversos impactos positivos: aumento da assistência oncológica, redução do impacto ambiental, elevação da segurança das unidades, promoção da verticalização, aumento da suficiência de rede, diminuição do risco assistencial e regularização das unidades perante os órgãos competentes. Os serviços foram prestados por meio comercial e não foram identificados impactos negativos.

Durante o ano, foram desenvolvidos e concluídos os seguintes projetos de infraestrutura:

- 66 obras de adequações regulatórias;
- 50 reformas em hospitais;
- 50 novas unidades de TEA;
- 14 obras de reforma de telhados/cobertura;
- 9 reformas em unidades clínicas ou de diagnóstico;
- 6 novas unidades de pronto atendimento;
- 6 novas unidades clínicas ou de diagnóstico;
- 3 reformas em unidades administrativas;
- 3 novas capelas (oncologia);
- 2 construções de abrigos de resíduos;
- 2 reformas em unidades de atendimento;
- 1 nova unidade administrativa;
- 1 novo hospital;
- 1 nova UTI Neocenter;
- 1 reforma em unidade de pronto atendimento;
- 1 nova hemodinâmica;
- 1 nova unidade de atendimento.

Valor investido em cada projeto em 2024:

- R$ 21,25 milhões em obras de adequações regulatórias;
- R$ 41,40 milhões em reformas em hospitais;
- R$ 19,99 milhões em novas unidades de TEA;
- R$ 2,85 milhões em reformas de telhados/cobertura;
- R$ 999 mil em reformas em unidades clínicas ou de diagnóstico;
- R$ 38,23 milhões em novos prontos atendimentos;
- R$ 24,18 milhões em novas unidades clínicas ou de diagnóstico;
- R$ 665 mil em reformas em unidades administrativas;
- R$ 883 mil em novas capelas (oncologia);
- R$ 44 mil em construções de abrigos de resíduos;
- R$ 652 mil em reformas em unidades de atendimento;
- R$ 560 mil em nova unidade administrativa;
- R$ 1,38 milhão em novo hospital;
- R$ 1,47 milhão em nova UTI Neocenter;
- R$ 29 mil em reforma em pronto atendimento;
- R$ 679 mil em nova hemodinâmica;
- R$ 101 mil em nova unidade de atendimento.



TECNOLOGIA AMPLIADA

Um salto tecnológico marcou o ano de 2024 na Hapvida. A companhia realizou o maior investimento em tecnologia de sua trajetória recente, com foco no desenvolvimento e aprimoramento do sistema operacional unificado. A transição completa dos beneficiários da NotreDame Intermédica para a plataforma Hapvida foi concluída em dezembro de 2024, consolidando o processo de integração iniciado na fusão.

Além disso, foram adquiridos equipamentos de última geração para UTIs e serviços especializados, como hemodinâmica e radioterapia, esta última com previsão de ativação em Fortaleza, o que amplia a capacidade de atendimento oncológico da companhia.

A tecnologia também passou a ser um fator central na gestão assistencial. Sistemas de inteligência artificial foram incorporados ao rastreamento de pacientes com doenças crônicas e gestantes, automatizando a entrada em programas como **Nascer Bem**, **Prevenção de Doenças Renais** e **Oncologia Assistida**. Essa abordagem preditiva e preventiva contribui para o cuidado integral, mas também para a eficiência do uso dos recursos clínicos e hospitalares.



Anexos

- Sobre o relatório
- Anexos
- Sumário de conteúdo da GRI
- Sumário de conteúdo SASB
- Asseguração independente
- Créditos

Hapvida

Relatório de Sustentabilidade 2024

Sobre o relatório

GRI 2-2, 2-3, 2-14

O presente relatório de sustentabilidade da Hapvida refere-se ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, sendo publicado com periodicidade anual. A organização informa que o ciclo de reporte das demonstrações financeiras ocorre trimestralmente, enquanto o relatório de sustentabilidade é elaborado anualmente, com base nas práticas de gestão e nos temas materiais definidos para o período. Para esclarecimentos adicionais sobre este relatório, a estratégia de sustentabilidade ou os aspectos ASG da organização, escreva para sustentabilidade@hapvida.com.br.

Este Relatório de Sustentabilidade engloba as operações de todas as unidades controladas pela Hapvida Participações e Investimentos S.A. e de suas controladas. Foram incluídos neste relatório todos os CNPJs matriz do grupo ao longo de 2024, inclusive cinco empresas do setor de tecnologia que foram alienadas em fevereiro, bem como empresas que foram incorporadas ao longo do mesmo ano.

A seguir, listamos essas empresas e o mês de incorporação ou venda efetiva.

Entidades vendidas

- Maida Health Participações Societárias S.A. – Fevereiro de 2024
- Maida Haptech Soluções Inteligentes Ltda. – Fevereiro de 2024
- Maida Infoway Tecnologia e Gestão em Saúde Ltda. – Fevereiro de 2024
- Tercepta Consultoria em Informática Ltda. – Fevereiro de 2024
- Lifeplace Maida Ltda. – Fevereiro de 2024

Entidades incorporadas (com extinção de CNPJ)

- Hapvida Call Center e Tecnologia Ltda. – Dezembro de 2024
- NotreDame Intermédica Participações S.A. – Outubro de 2024
- BCBF Participações S.A. – Março de 2024

O mais alto órgão de governança é responsável por analisar e aprovar as informações relatadas nos relatórios da organização. Os processos envolvidos nessa análise e aprovação incluem a análise pelo comitê de relato de sustentabilidade, a análise pelo próprio mais alto órgão de governança, a aprovação e comentários sobre as informações, bem como o fornecimento de *feedback* visando melhorias contínuas.

Além disso, o Conselho de Administração também é responsável por analisar e aprovar os temas materiais da organização.
Os processos seguidos para essa análise e aprovação são os mesmos: análise pelo comitê de relato de sustentabilidade, análise pelo mais alto órgão de governança, aprovação e comentários, e *feedback* com foco em melhorias contínuas.



Anexos

2-10 - Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança

Os critérios de avaliação adotados no processo de nomeação e seleção são aplicados especificamente ao Conselho de Administração, considerando que a Assembleia de Acionistas, sendo o mais alto órgão de governança, não possui critérios estabelecidos para este fim. As diretrizes e recomendações que fazem parte desse processo incluem um comitê de nomeação e governança, perfil de competências e avaliação da área de *compliance*.

2-12 – Supervisão da gestão de impactos pelo mais alto órgão de governança

O Conselho de Administração aprova a estratégia corporativa e políticas de sustentabilidade da Hapvida, acompanhando a eficácia da gestão por meio de comitês especializados (como Remuneração, Finanças e ASG). A execução é responsabilidade da alta liderança executiva. O Conselho supervisiona resultados, mas não se envolve diretamente com *stakeholders* ou análises operacionais.

2-25 – Processos para reparar impactos negativos

A Hapvida adota ações concretas para reparar impactos como geração de resíduos, uso de energia não renovável e emissões. Utiliza canais de denúncia com confidencialidade e não retaliação, além de monitoramento da mídia e atuação da Comissão de Crises. A eficácia é avaliada por meio do acompanhamento das providências tomadas, embora ainda não haja retorno formal aos *stakeholders*.

Número de queixas na ANS (NIP) GRI 2-25

Status ANS	2023		2024	
	Número de queixas	%	Número de queixas	%
Inativas	72.367	79,67	53.766	82,04
Processo administrativo	4.954	5,45	1.584	2,42
Aguardando a ANS	13.510	14,87	10.189	15,54
TOTAL	**90.831**	**100**	**65.539**	**100**

3-3 – GESTÃO DOS TEMAS MATERIAIS

Acesso à saúde

A Hapvida mapeia impactos positivos (como expansão da oferta médica em regiões com baixa cobertura) e negativos (como sobrecarga do SUS relacionada a recusas de cobertura). A gestão do tema é guiada pela missão institucional de dar acesso à saúde e baseada em um modelo verticalizado com 807 unidades próprias. As ações são avaliadas por indicadores internos, e os *feedback*s dos *stakeholders* influenciam a revisão de políticas e serviços.

Qualidade do atendimento e satisfação do cliente e beneficiário

A empresa identifica riscos, como perda de receita e reputação, e reforça os impactos positivos do acesso qualificado à saúde. Em 2024, metas estratégicas e a integração operacional em São Paulo melhoraram a satisfação, refletida no IGR da ANS. A gestão inclui monitoramento de SAC, Ouvidoria e redes sociais, treinamento de mais de 13 mil colaboradores e uso de tecnologias. Os resultados são acompanhados por indicadores e reuniões com a alta liderança.

Cibersegurança e privacidade de dados

A organização realizou o levantamento dos impactos potenciais positivos e negativos na economia, no meio ambiente e nas pessoas, inclusive impactos em seus direitos humanos. A organização possui políticas e compromissos relacionados a este tema material. Entre eles, destacam-se a Política de Privacidade Interna, o Aviso de Privacidade e a Normativa de Resposta a Incidentes de Privacidade.

Saúde e bem-estar

O tema é tratado com foco na promoção do autocuidado e qualidade de vida, por meio de materiais educativos. Há riscos financeiros e de imagem relacionados à ineficácia das ações. As iniciativas são baseadas em evidências médicas e acompanhadas por métricas de acesso, mas ainda não há indicadores de mudança de comportamento ou metas de longo prazo. O *feedback* dos *stakeholders* é considerado no planejamento, mas não na avaliação da efetividade.

Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores

A companhia reconhece riscos como alta rotatividade e perda de conhecimento estratégico, e valoriza a retenção como prioridade estratégica. Aplica políticas internas, programas de desenvolvimento e pesquisas de engajamento. A eficácia é acompanhada por indicadores e *dashboards*, e o *feedback* tem impulsionado melhorias — como o reforço da comunicação com profissionais da linha de frente.

Saúde preventiva

A Hapvida atua na coordenação do cuidado de pacientes crônicos e na prevenção de doenças, com programas como Viver Bem, Sinta-se Bem e Apoio ao Idoso. Não foram identificados impactos negativos. A eficácia das ações é medida por indicadores técnicos e de satisfação, e os aprendizados são incorporados via novas tecnologias e revisões periódicas, com escuta ativa dos beneficiários.

Mudanças climáticas

A empresa reconhece impactos reais negativos relacionados às suas emissões de GEE (escopos 1, 2 e 3). Possui políticas específicas sobre o tema, mas ainda não monitora a eficácia das ações nem registra aprendizados. As necessidades dos *stakeholders* foram consideradas, embora sem sistema formal de avaliação de resultados.

Diversidade, equidade e inclusão

A Hapvida identifica ações positivas, como letramento, campanhas e grupos de afinidade, e reconhece a baixa representatividade em cargos de alta liderança como impacto negativo. A gestão é feita com base em políticas específicas e parcerias estratégicas. Indicadores, escuta ativa e fóruns internos orientam melhorias contínuas e a incorporação de aprendizados.

Ética, integridade e *compliance*

Riscos reais envolvem perda de confiança por falhas internas ou condutas antiéticas. A empresa atua com base em políticas e canais de denúncia estruturados. Ações preventivas incluem treinamentos, *due diligence* e comunicação. A eficácia é monitorada por indicadores mensais, e o *feedback* dos *stakeholders* contribui para ajustes e melhorias contínuas.

Gestão da cadeia de suprimentos

A empresa reconhece impactos positivos da gestão da cadeia de suprimentos, como o fomento à economia regional e possíveis impactos negativos, como eventuais violações trabalhistas por parte de fornecedores. Para mitigar esses riscos, adota políticas específicas, como a Política de Análise de Integridade de Terceiros, além do Código de Conduta, que também se aplica aos parceiros e prestadores de serviço. A companhia mantém o compromisso de aprimorar o monitoramento e o engajamento contínuo com sua rede de fornecedores, fortalecendo critérios éticos, legais e socioambientais em sua atuação.

Energia

A gestão energética considera riscos de variações climáticas e custos operacionais. A empresa investe em fontes renováveis desde 2022, com expansão em 2024. Utiliza plataforma de monitoramento e revisou modelos contratuais com base nos aprendizados. O *feedback* dos *stakeholders* ainda não é integrado à avaliação de eficácia.

Água e efluentes

Riscos potenciais incluem possibilidade de escassez hídrica, possíveis sanções ambientais e aumento de Capex. A companhia adota uso consciente da água, com análises periódicas e planos corretivos. A eficácia é acompanhada em reuniões técnicas com base em indicadores. Aprendizados como a identificação de vazamentos são aplicados, embora ainda não formalizados em políticas.

GRI 408-1 TRABALHO INFANTIL

A empresa afirma não ter operações nem fornecedores com risco significativo de trabalho infantil. Implementa políticas preventivas, como a verificação da idade dos trabalhadores, treinamentos, cláusulas contratuais com fornecedores e canais de denúncia confidenciais. Parcerias com ONGs e sindicatos reforçam a fiscalização e o compromisso com os direitos das crianças e adolescentes ao longo da cadeia de valor.

GRI 409-1 TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO

A Hapvida não identifica riscos significativos de trabalho forçado em suas operações ou na cadeia de suprimentos. Previne esse tipo de violação com políticas específicas, conferência documental, treinamentos e canais de denúncia. Também realiza auditorias e mantém parcerias com ONGs e sindicatos, assegurando práticas éticas e alinhadas aos direitos humanos.

GRI 413-1 ENGAJAMENTO E IMPACTO NA COMUNIDADE LOCAL

Atualmente, a Hapvida não desenvolve ações formais de engajamento comunitário nem realiza avaliações de impacto social ou programas de desenvolvimento local. Também não conta com comitês de consulta, planos de desenvolvimento ou mecanismos formais para ouvir as comunidades. A ausência de estrutura específica impede o avanço dessas práticas no momento.

Sumário GRI

Declaração de uso	Hapvida Participações e Investimentos S.A relatou as informações citadas neste sumário de conteúdo da GRI para o período 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024 com base nas Normas GRI.
GRI 1 usada	GRI 1: Fundamentos 2021

Norma GRI/Outra fonte	Conteúdo	Localização	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
Conteúdos gerais			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	**2-1** Detalhes da organização	11 e 14	
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	34 e 104	
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	104	
	2-4 Reformulações de informações	29	
	2-5 Verificação externa	117	
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	11 e 73	
	2-7 Empregados	47 e 48	8, 10
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	49	8
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	85	5, 16
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	105	5, 16
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	O presidente do mais alto órgão de governança não ocupa um cargo executivo na própria organização.	16
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	105	16
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	A gestão dos impactos é formalmente delegada a um(a) executivo(a), que lidera a estratégia de sustentabilidade, monitora desempenho, cumpre requisitos regulatórios e promove o engajamento com *stakeholders*. Relatórios são apresentados trimestralmente ao Conselho de Administração por comitês e lideranças executivas.	

Norma GRI/Outra fonte	Conteúdo	Localização	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	**2-14** Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	104	
	2-15 Conflitos de interesse	93	16
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	85	
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	A organização promove a capacitação contínua do Conselho de Administração em temas de sustentabilidade, com acesso a informações atualizadas, participação em redes e treinamentos, e apoio a iniciativas e grupos de trabalho especializados.	
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	85	
	2-19 Políticas de remuneração	46	
	2-20 Processo para determinação da remuneração	46	
	2-21 Proporção da remuneração total anual	A remuneração total anual média de todos os empregados da organização em 2024, excetuando a remuneração do indivíduo mais bem pago, foi de R$ 50.143,98. Neste relatório, não serão informados os dados dos diretores e vice-presidentes por questões estratégicas e regras de confidencialidade.	
	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	5	
	2-23 Compromissos de política	90 e 91	16
	2-24 Incorporação de compromissos de política	90	
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	105	
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	89	16
	2-28 Participação em associações	96	
	2-29 Abordagem para engajamento de *stakeholders*	34	
	2-30 Acordos de negociação coletiva	100% da força de trabalho é coberta por acordos de negociação coletiva.	8

Norma GRI/Outra fonte	Conteúdo	Localização	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
Temas materiais			
GRI 3: Temas Materiais 2021	**3-1** Processo de definição de temas materiais	28	
	3-2 Lista de temas materiais	29	
Qualidade do atendimento e satisfação do cliente e beneficiário			
GRI 3: Temas Materiais 2021	**3-3** Gestão dos temas materiais	19 e 106	
GRI 201: Desempenho econômico 2016	**201-1** Valor econômico direto gerado e distribuído	98 e 100	8, 9
Acesso à saúde			
GRI 3: Temas Materiais 2021	**3-3** Gestão dos temas materiais	30, 71 e 106	
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	**203-1** Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	100 e 101	5, 9, 11
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	27 e 101	1, 3, 8
Saúde e bem-estar			
GRI 3: Temas Materiais 2021	**3-3** Gestão dos temas materiais	59 e 106	
GRI 401: Emprego 2016	**401-2** Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	65	3, 5, 8
	401-3 Licença-maternidade/paternidade	65	5, 8
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	**403-1** Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	59 e 60	8
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de risco e investigação de incidentes	61	8
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	61	8
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	63	8, 16

Norma GRI/Outra fonte	Conteúdo	Localização	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	**403-5** Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	63	9
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	59	3
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	59 e 60	8
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	59, 60 e 62	8
	403-9 Acidentes de trabalho	63 e 64	3, 8, 16
	403-10 Doenças profissionais	64	3, 8, 16
GRI 410: Práticas de segurança 2016	**410-1** Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	69	16
Cibersegurança e privacidade de dados			
GRI 3: Temas Materiais 2021	**3-3** Gestão dos temas materiais	81, 82 e 106	
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	**418-1** Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	83	16
Gestão da cadeia de suprimentos			
GRI 3: Temas Materiais 2021	**3-3** Gestão dos temas materiais	73 e 107	
GRI 204: Práticas de compras 2016	**204-1** Proporção de gastos com fornecedores locais	35	8
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	**308-1** Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	73	
	308-2 Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	74	
	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	73	5, 8, 16

Norma GRI/Outra fonte	Conteúdo	Localização	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	**414-2** Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	74	5, 8, 16
Gestão da energia			
GRI 3: Temas Materiais 2021	**3-3** Gestão dos temas materiais	39 e 107	
GRI 302: Energia 2016	**302-1** Consumo de energia dentro da organização	39	7, 8, 12, 13
	302-3 Intensidade energética	A instituição não possui métricas de intensidade energética atualmente definida. O que a Companhia possui é o total de energia elétrica consumida dentro da organização que é 352.004.616(GJ).	7, 8, 12, 13
	302-4 Redução do consumo de energia	39	7, 8, 12, 13
Ética, integridade e *compliance*			
GRI 3: Temas Materiais 2021	**3-3** Gestão dos temas materiais	88, 89 e 107	
GRI 205: Combate à corrupção 2016	**205-1** Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	93	16
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	93, 94 e 95	16
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	93	16
Diversidade, equidade e inclusão			
GRI 3: Temas Materiais 2021	**3-3** Gestão dos temas materiais	66 e 106	
GRI 401: Emprego 2016	**401-1** Novas contratações e rotatividade de empregados	52	4, 5, 8, 10
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	**405-1** Diversidade em órgãos de governança de empregados	67, 68 e 69	5, 8

Norma GRI/Outra fonte	Conteúdo	Localização	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	**405-2** Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	69	5, 8, 10
GRI 406: Não discriminação 2016	**406-1** Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	70	5, 8
Inovação, pesquisa e tecnologia			
GRI 3: Temas Materiais 2021	**3-3** Gestão dos temas materiais	76, 79 e 106	
Mudanças climáticas			
GRI 3: Temas Materiais 2021	**3-3** Gestão dos temas materiais	42 e 106	
GRI 305: Emissões 2016	**305-1** Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	43	3, 12, 13, 14, 15
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	43	3, 12, 13, 14, 15
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	43	3, 12, 13, 14, 15
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	42	13, 14, 15
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	43	13, 14, 15
Atração, desenvolvimento e retenção dos colaboradores			
GRI 3: Temas Materiais 2021	**3-3** Gestão dos temas materiais	50, 54 e 106	
GRI 401: Emprego 2016	**401-1** Novas contratações e rotatividade de empregados	52	4, 5, 8, 10
GRI 404: Capacitação e educação 2016	**404-1** Média de horas de capacitação por ano, por empregado	57	4, 5, 8, 10
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	58	8
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	54 e 55	5, 8, 10

Norma GRI/Outra fonte	Conteúdo	Localização	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
Saúde preventiva			
GRI 3: Temas Materiais 2021	**3-3** Gestão dos temas materiais	30 e 106	
Gestão de água e efluentes			
GRI 3: Temas Materiais 2021	**3-3** Gestão dos temas materiais	37 e 107	
GRI 303: Água e efluentes 2018	**303-1** Interação com a água como um recurso compartilhado	37	6, 12
	303-2 Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	38	6
	303-3 Captação de água	37	6
	303-4 Descarte de água	38	6
	303-5 Consumo de água	37	6
Indicadores complementares			
GRI 306: Resíduos 2020	**306-1** Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	40	3, 6, 11, 12
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	40	3, 6, 8, 11, 12
	306-3 Resíduos gerados	41	3, 6, 11, 12
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	41	3, 11, 12
	306-5 Resíduos destinados para disposição final	41	3, 6, 11, 12, 15

Sumário SASB*

Código	Métrica	Localização
Métricas de atividades		
HC-DY-000.A	Número de instalações e número de leitos	13 e 17
HC-DY-000.B	Número de internações e número de consultas ambulatoriais	17
Gestão de energia		
HC-DY-130a.1	Total de energia consumida (Gigajoules [GJ]), percentual de energia do grid (%) e percentual de energia renovável (%)	39
Gestão de resíduos		
HC-DY-150a.1	Quantidade total de resíduos hospitalares, percentual incinerado, reciclado e depositado em aterro	40
HC-DY-150a.2	Quantidade total de resíduos farmacêuticos perigosos e não perigosos, percentual incinerado, reciclado e depositado em aterro	40
Privacidade do Paciente e Gestão do Registro Eletrônico de Saúde		
HC-DY-230a.1	Porcentagem de registros de pacientes que possuem Registros Eletrônicos de Saúde e que atendem aos requisitos de Uso Significativo	Em 2024, com a integração das operações Hapvida e NotreDame Intermédica, 100% das consultas e atendimentos hospitalares passaram a contar com o Prontuário Eletrônico.

* SASB - SETOR DE SAÚDE (Prestação de cuidados de saúde)

Código	Métrica	Localização
HC-DY-230a.2	Políticas e práticas para proteger os clientes, informações de saúde protegidas e outras informações de identificação pessoal	81
HC-DY-230a.3	(1) Número de violações de dados, (2) porcentagem envolvendo (a) informações de identificação pessoal e (b) informações de saúde protegidas, (3) número de clientes afetados em cada categoria, (a) informações de identificação pessoal e (b) informações de saúde protegidas	83
HC-DY-230a.4	Valor total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais associado à segurança e privacidade de dados	82
Acesso para pacientes de baixa renda		
HC-DY-240a.1	Discussão da estratégia para gerenciar o *mix* de *status* de seguro do paciente	30
Qualidade dos Cuidados e Satisfação do Paciente		
HC-DY-250a.2	Número de eventos graves reportáveis	Não dispomos desse indicador no atendimento.
HC-DY-250a.3	Pontuação de Condição Adquirida no Hospital	19 e 20
Saúde e segurança do trabalhador		
HC-DY-320a.1	Taxa total de incidentes registráveis/graves para (a) funcionários diretos e (b) funcionários contratados	59
Recrutamento, Desenvolvimento e Retenção de Empregados		
HC-DY-330a.1	(1) Índice de rotatividade voluntária e (2) involuntária para: (a) médicos, (b) profissionais de saúde não médicos, e (c) todos os outros empregados	53
HC-DY-330a.2	Descrição dos processos de recrutamento e retenção de talentos para profissionais de saúde	50

Asseguração independente GRI 2-5

DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE
Conformity Declaration

ASSEGURAÇÃO INDEPENDENTE

Nº 589.006/25

Aos membros da Alta Gerência e demais partes interessadas, esta Declaração de Asseguração documenta que a ABNT realizou atividades de asseguração independente de acordo com os padrões e princípios da Global Reporting Initiative (GRI) e PE-493 – Procedimento para Verificação de Relatório de Sustentabilidade GRI da:

HAPVIDA PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS S.A.
CNPJ: 05.197.443/0001-38

Objeto da Declaração:
O Relatório de Sustentabilidade referente à prestação de contas do período de **1º de janeiro até 31 de dezembro de 2024.**

Equipe Verificadora:
Thiago Milagres – Verificador Líder

Nível de Confiança Adotado:
Limitado

Introdução:
A HAPVIDA PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS foi responsável pela elaboração do Relatório de Sustentabilidade, incluindo a coleta de dados e informações referentes às dimensões ambiental, social e de governança.
À ABNT coube realizar a verificação das evidências e da estrutura do relatório em relação aos princípios e requisitos aplicáveis definidos pelas normas da GRI 2021.
As informações publicadas no relatório são de inteira responsabilidade da administração da HAPVIDA PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS.

Metodologia:
A verificação se iniciou com a análise da versão preliminar do relatório, bem como do estudo de materialidade realizado pela organização. Foram avaliados os pilares centrais

MC-01 Declaração de Conformidade válida somente acompanhada das páginas de 1 a 3

ABNT Associação Brasileira de Normas Técnicas
Av. Treze de Maio, 13 – 28º Andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20031-901
Rua Conselheiro Nebias, 1.131 – Campos Elíseos – São Paulo – SP – CEP 01203-002

DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE
Conformity Declaration

do relatório – Governança, Social e Ambiental – com foco nos tópicos materiais definidos, os quais serviram de base para a seleção dos indicadores auditados.
As entrevistas com as equipes responsáveis, a análise dos dados e documentos comprobatórios, bem como o cruzamento com os critérios técnicos da GRI, permitiram avaliar o cumprimento dos requisitos exigidos para um relato "Em Conformidade com as Normas GRI", ou seja, com atendimento e descrição dos 9 requisitos GRI

1. Aplicação dos princípios de relato;
2. Relato dos conteúdos da Norma GRI 2: Conteúdos Gerais 2021;
3. Definição de temas materiais (com base em matriz de materialidade de 2024);
4. Relato dos conteúdos da Norma GRI 3: Temas Materiais 2021;
5. Relato de conteúdos das Normas Temáticas GRI relevantes para cada tema material;
6. Apresentação de motivos para omissões;
7. Inclusão de sumário de conteúdo GRI;
8. Apresentação de declaração de uso da GRI;
9. Comunicação à GRI.

Declaração de Independência e Imparcialidade:
A ABNT é uma empresa de avaliação da conformidade independente que adota princípios e procedimentos internacionais que garantem o rigor técnico, a confiabilidade, a independência e a imparcialidade dos serviços prestados.
Declaramos que foi feita a avaliação de qualquer conflito de interesse entre a ABNT, sua equipe e a HAPVIDA PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS que impedisse a realização do serviço.
A equipe que conduziu esta asseguração para a HAPVIDA PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS possui amplo conhecimento em verificação de informações e sistemas que envolvem temas ambientais, sociais, de saúde, segurança e ética, o que aliado à experiência nessas áreas, nos permite um claro entendimento sobre a apresentação e verificação de boas práticas de responsabilidade corporativa.

Parecer sobre o relatório de sustentabilidade:
1- Foi realizado um amplo estudo de materialidade para possibilitar a identificação dos temas materiais. Foram identificados inicialmente os stakeholders envolvidos nas atividades e relações de negócio da HAPVIDA PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS. Foi aplicada uma pesquisa junto a esses stakeholders, para mapeamento dos temas materiais. Foram identificados os seguintes temas materiais: Qualidade do atendimento e satisfação do cliente; Acesso à saúde; Inovação, pesquisa e tecnologia; Saúde Preventiva; Gestão da Cadeia de Suprimentos; Saúde e bem-estar; Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores; Cibersegurança e privacidade de dados;

MC-01 Declaração de Conformidade válida somente acompanhada das páginas de 1 a 3

ABNT Associação Brasileira de Normas Técnicas
Av. Treze de Maio, 13 – 28º Andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20031-901
Rua Conselheiro Nebias, 1.131 – Campos Elíseos – São Paulo – SP – CEP 01203-002

DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE
Conformity Declaration

Gestão de energia; Gestão de águas e efluentes; Ética, integridade e compliance; Diversidade, equidade e inclusão; Mudanças climáticas. Esses temas materiais foram relacionados aos temas prioritários da organização, que serviram de base para a organização do relatório, tornando-o de fácil interpretação e facilitando a rastreabilidade dos temas materiais na estrutura do relatório.
3- O Relatório de Sustentabilidade da organização deixa claro os seus aspectos relacionados à sustentabilidade ambiental, social e de governança e como a organização lida com eles, nos seus processos operacionais, de gestão e de relacionamento institucional e com a sociedade. Por exemplo, são apontados processos de inovação e engajamento do público interno, demonstrando o compromisso da organização com suas políticas.
4- Ao longo da Verificação foi avaliado o atendimento aos requisitos dos padrões e princípios do GRI, sendo que foram apontadas oportunidades de melhoria relacionadas com a clareza das informações. Tais oportunidades de melhoria foram prontamente tratadas pela organização.

Conclusão:
Após realizados todos os procedimentos de verificação, nada foi identificado que pudesse indicar que as informações contidas no Relatório de sustentabilidade não sejam consistentes e confiáveis. Da mesma forma, nada foi encontrado que aponte para o fato de que a HAPVIDA PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS não tenha estabelecido sistemas adequados de coleta, compilação e análise de dados quantitativos e qualitativos, utilizados na elaboração do Relatório de Sustentabilidade e que relatório não atenda aos Princípios para definição de conteúdo e qualidade do padrão GRI para relatórios de sustentabilidade.

Rio de Janeiro, 01 de julho de 2025.

Guy Ladvocat
Gerente de Certificação de Sistemas

Esta declaração de verificação é suportada por contrato de atendimento à norma e procedimentos da ABNT e é válida somente com a assinatura do Gerente de Certificação de Sistemas. Sua validade pode ser confirmada no seguinte endereço eletrônico: www.abnt.org.br. (CNPJ: 33.402.892/0001-06 – Tel.: (21) 3974-2300).

MC-01 Declaração de Conformidade válida somente acompanhada das páginas de 1 a 3

ABNT Associação Brasileira de Normas Técnicas
Av. Treze de Maio, 13 – 28º Andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20031-901
Rua Conselheiro Nebias, 1.131 – Campos Elíseos – São Paulo – SP – CEP 01203-002

Créditos

Coordenação geral
Sustentabilidade Hapvida

Equipe Hapvida
Dante Alaimo, Flavio Freire, Rafael Sobral Melo

Materialidade
Grupo Report

Consultoria, Gestão de Projetos, Conteúdo e *Design*
Grupo Report

Coleta de indicadores
Grupo Report (Central ESG)

Equipe Report
Beatriz Miranda, Bruna Finkennauer, Camila Ferreira, Fabio Nienow, Giuliana Bellegarde, Ligia Feliciano, Naná Prado, Rubem Hojo, Vanessa Plassas, Vera Ligia Rangel

Revisão ortográfica
Alícia Toffani

Asseguração
ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

Hapvida