



Relatório de
Sustentabilidade
2022



Sumário

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO3

SOBRE O RELATÓRIO.....5

DESTAQUES E CONQUISTAS 2022.....6

Destaques7

Conquistas8

GERAÇÃO DE VALOR.....9

Identidade corporativa10

Manifesto.....11

Empresas e marcas do Grupo12

CONTEXTO DE MERCADO14

Ambiente macroeconômico, setorial e regulatório.....15

ESTRATÉGIA DA QUALI.....19

Nosso modelo de negócio20

Perspectivas para os negócios24

GOVERNANÇA CORPORATIVA.....28

Estrutura de governança29

Programa de Integridade e Compliance.....37

Políticas e Código de Ética e Conduta.....40

Gestão de riscos41

SUSTENTABILIDADE.....42

Causas: Um motivo para realizar46

Temas estratégicos: um olhar estruturante54

RESULTADO ECONÔMICO-FINANCEIRO76

Carta Asseguração.....81

Índice conteúdo GRI.....82

Mensagem da Administração

GRI 2-22

Começamos 2023 com mudanças importantes na Administração da Quali. Buscando elevar o patamar de transparência e governança da Companhia, a acionista de referência, Rede D'Or São Luiz, transferiu a gestão de uma fatia relevante de sua participação acionária para uma gestora profissional, a Prisma, e abdicou dos assentos que havia indicado ao Conselho de Administração. Agora, liderado pelo novo presidente independente, o Sr. Murilo Ramos Neto, nosso Conselho independente traz competências das mais diversas e se encontra mais engajado do que nunca na gestão da Quali.

Na diretoria, o Sr. Elton Carlucci assumiu como CEO no começo do ano, trazendo em sua bagagem mais de 20 anos de experiência na Quali e os valores que fizeram e fazem da Companhia a líder em seu segmento. Tivemos ainda a chegada do Sr. Carlos Vasques, que se juntou à Quali em novembro do ano passado como CFO, e do Sr. Eduardo Oliveira, que foi promovido a diretor estatutário após mais de dois anos como diretor executivo. Os três executivos contam com o suporte de profissionais gabaritados que mesclam experiência e conhecimento na Quali e no mercado, e, juntos com o Conselho, buscarão melhorias nos resultados de curto

prazo e a evolução do posicionamento estratégico da Companhia, de modo a seguir garantindo o crescimento sustentável e a perpetuidade para seu negócio.

Antes de olharmos para os resultados de 2022, gostaríamos de ressaltar o importante legado e as conquistas da Quali nos últimos anos, com destaque para: 1) a transformação cultural do #NossoJeitoQualiDeSer com foco em integridade, diversidade e relações éticas, trazendo maior aderência da Companhia aos aspectos ESG; 2) a ampliação de portfólio de produtos com novas operadoras, em diversas regiões e em todas as faixas de preços, potencializando o alcance da Quali e nos aproximando do objetivo de garantir acesso à saúde de qualidade para cada vez mais brasileiros; e 3) o início do processo de transformação digital, através de investimentos em inovação e eficiência operacional, além de uma gestão baseada em análise de dados, com o foco no cliente.

Precisamos lembrar que 2022 foi o ano mais desafiador na história recente do setor de saúde no Brasil. Temos discutido amplamente os impactos da atual conjuntura ao longo dos últimos trimestres, com desafios relacionados tan-



to aos aspectos macroeconômicos (altas taxas de juros, inflação, baixo crescimento de renda da população) quanto aos mais específicos do setor (recorde de sinistralidade, alta da VCMH, desafios regulatórios e de utilização do sistema do normal), acarretando em pressão para os provedores, maiores custos para as operadoras/seguradoras e, conseqüentemente, maiores repasses de preços para os beneficiários.

Em 2022, os resultados da Quali ficaram abaixo do que entendemos ser o potencial da Companhia, mesmo diante de uma conjuntura difícil para o nosso setor e para a economia doméstica como um todo. Com um reajuste de preços médio de 20% aplicado em nossas carteiras e um ambiente competitivo mais acirrado, nossas vendas desaceleraram, os cancelamentos se mantiveram em nível elevado e nossa principal carteira de Adesão Médico-Hospitalar perdeu 164 mil vidas (-14%) no ano. Com isso, a receita líquida decresceu 6,9% e o EBITDA Ajustado recuou 10,7%, com margem EBITDA Ajustada em 48% (contração de 210 pontos base).

Tivemos também aumento de 161% nas despesas financeiras líquidas, em decorrência do aumento da taxa de juros, e despesas com depreciação e amortização 14,5% maiores que, em conjunto com o lançamento de ajustes contábeis não-recorrentes, resultaram em uma redução de 75% no lucro líquido do exercício para R\$92,8 milhões (ou 50% de redução para R\$198,0 milhões, excluindo os efeitos não-recorrentes).

Ainda assim, conseguimos gerar R\$189 milhões de fluxo de caixa livre em 2022, ou R\$308 milhões antes de aquisições, com um valor adicionado total distribuído (DVA) de R\$966 milhões, e mantivemos um nível relativamente controlado de endividamento líquido e de alavancagem financeira, que fechou o ano em 1,6x o EBITDA Ajustado.

Na gestão financeira, destacamos o alongamento e consolidação da dívida da Companhia através da captação de R\$2,2 bilhões em debêntures, com vencimento de 5 anos e amortização a partir da metade de 2024. Este movimento foi bastante oportuno ao adequar a estrutura de

capital da Companhia ao seu fluxo de caixa futuro, e nos garante tranquilidade para continuar operando sem restrições no atual período conturbado para o mercado de crédito brasileiro.

Olhando para 2023, entendemos que, conforme indicação de consenso do mercado, o cenário deve se manter desafiador, com desaceleração do crescimento do PIB, manutenção da taxa de juros em patamar elevado, e com operadoras de saúde precisando repassar reajustes de preços bastante acima da inflação para compensarem seus níveis recorde de sinistralidade.

Deste modo, a Quali vai priorizar uma melhor alocação de capital ao longo deste ano, com objetivo de aumentar significativamente sua geração de caixa livre através de: i) racionalização dos investimentos e incentivos aos canais; ii) austeridade nos gastos e despesas, principalmente os de caráter discricionário, com busca por maior eficiência operacional; iii) melhora no capital de giro; e iv) otimização da estrutura tributária.

Uma possível consequência de curto prazo deste foco em geração de caixa pode ser a continuidade de níveis mais modestos de vendas e de alguma retração na carteira de clientes. No entanto, esperamos ao longo dos próximos trimestres compensar parte destes efeitos com uma melhora em nosso tíquete médio de vendas, e convergência tanto dos índices de cancelamentos ("churn rate") quanto das taxas de carregamento para níveis próximos de nossa média histórica.

Por fim, e mais importante, a Quali continuará buscando e investindo nas alavancas de geração de valor de médio e longo prazos, de modo a criar e reforçar diferenciais competitivos que sempre teve como líder no mercado de administração de benefícios. Com a imprescindível ajuda de nossos colaboradores, os Qualis, manteremos o foco em nossos clientes, os beneficiários dos planos de saúde, ao mesmo tempo que nos aproximaremos cada vez mais dos nossos diversos parceiros comerciais, tais como seguradoras, operadoras de saúde, entidades de classe e canal corretor, de modo a entregar cada vez mais valor aos nossos acionistas.

Sobre o Relatório

Fundada em 1997, a Qualicorp é o grupo empresarial brasileiro líder de mercado na venda e administração de planos de saúde coletivos.

Neste Relatório de Sustentabilidade, relativo ao ano de 2022, apresentamos as principais conquistas, resultados obtidos e os desafios enfrentados pela Qualicorp para viabilizar o acesso das pessoas à saúde suplementar de qualidade.

Para isso, nos inspiramos nas diretrizes da GRI - *Global Reporting Initiative Standard 2021* e nos princípios de relato integrado do *International Integrated Reporting Council (IIRC)*, com foco

na divulgação de indicadores econômico-financeiros, operacionais, ambientais, sociais e de governança.

Este Relatório é um compromisso da Qualicorp com os nossos stakeholders de avançar em direção às práticas de negócios cada vez mais sustentáveis. O conteúdo foi estabelecido e fundamentado nos temas prioritários de negócio e na estratégia de sustentabilidade e auditado e revisado pela EY.

Para mais informações, entre em contato pelo e-mail: ri@qualicorp.com.br **GRI 2-3**





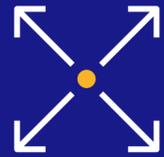
Destques e Conquistas 2022

Conquistas em transparência,
relacionamento com cliente e
recursos humanos.

ODS:



Destaque



Maior independência na composição da Administração;



Foco em alocação de Capital;



DNA Quali diferenciais competitivos;



Foco no cliente;



Inauguração Qualicity e Casa do Cliente na Av. Paulista;



Novas parcerias;



6ª. Emissão de Debêntures;



Valor adicionado distribuído de quase meio bilhão de reais.



Conquistas

- Pela primeira vez em nossa história, conquistamos o **Troféu Transparência ANEFAC 2022**. A premiação reconhece as boas práticas de governança corporativa, avalia a objetividade, clareza e consistência das informações financeiras, além do relacionamento da Companhia com os seus stakeholders e do gerenciamento de políticas e comitês internos e externos;
- Conquistamos também o prêmio **Top of Mind de RH** na categoria Consultoria de Benefícios pelo 9º ano (sendo o 8º consecutivo);
- Ficamos entre os 100 RHs que mais inspiram, recebendo o **Prêmio Gupy Destaca**, reflexo do estímulo que o nosso time empresarial tem na oferta de saúde de qualidade;
- Recebemos ainda o **Prêmio ABT 2022** de Relacionamento com o cliente, na categoria Gestão de Pessoas, pelo case de Transformação no Atendimento da Quali;
- Fomos destaque em gestão de RH e governança corporativa do setor de Saúde dentro do anuário **As Melhores da Revista IstoÉ Dinheiro**;
- Fomos certificados com o selo **GPTW - Great Place to Work**, pelo terceiro ano consecutivo;
- Fomos incluídos no recém-criado **IGPTW**, Índice da B3 que consolida as companhias consideradas como melhores para se trabalhar pela consultoria GPTW (Great Place to Work);
- Publicação do primeiro Relatório Anual de Sustentabilidade em 25 de julho de 2022.





Geração de Valor

Transformação cultural
com foco em integridade,
diversidade e relações éticas.

ODS:



Identidade corporativa

A Qualicorp é o grupo empresarial brasileiro líder de mercado na venda e na administração de planos de saúde coletivos. Somos a mais completa plataforma de planos de saúde do Brasil.



Propósito

Entregar soluções para que as pessoas possam ter uma vida segura e saudável.



Valores

- Construímos e sustentamos relações éticas;
- Só é excelente se for excelente para o cliente;
- Pensamos e agimos como donos, e donos transformam;
- Cuidamos com carinho: das pessoas e do negócio.

Nosso crescimento se baseia em inovação, em uma agenda de transformação contínua e com foco nas pessoas e nos valores da empresa. Em 2022, relançamos nossa cultura, que agora se chama Nosso Jeito Quali de Ser. No mês de abril, em uma live interna inicial, apresentamos para nossos times a versão atualizada de nossos valores. Para reforçá-la junto a nossos colaboradores, tivemos outras lives internas subsequentes, promovemos rodas de conversa e criamos um esquadrão de guardiões da cultura – pessoas que, de diferentes áreas da empresa, ajudam a promover nossos valores. Conduzimos, ao longo do ano, pesquisas de clima através da plataforma Pulses para promover o engajamento dos colaboradores com a nova cultura.

Nesse mesmo ano, realizamos uma nova pesquisa GPTW–Great Place to Work. e pelo terceiro ano seguido, fomos certificados como uma empresa Great Place to Work (Melhores Empresas para Trabalhar). Entre os ótimos resultados obtidos, destacam-se as altas notas referentes aos critérios de diversidade, todas altíssimas e acima da média do mercado.



Manifesto

Pra gente, ser saudável é uma forma de pensar.

Saúde é sobre escolhas que você faz todos os dias.

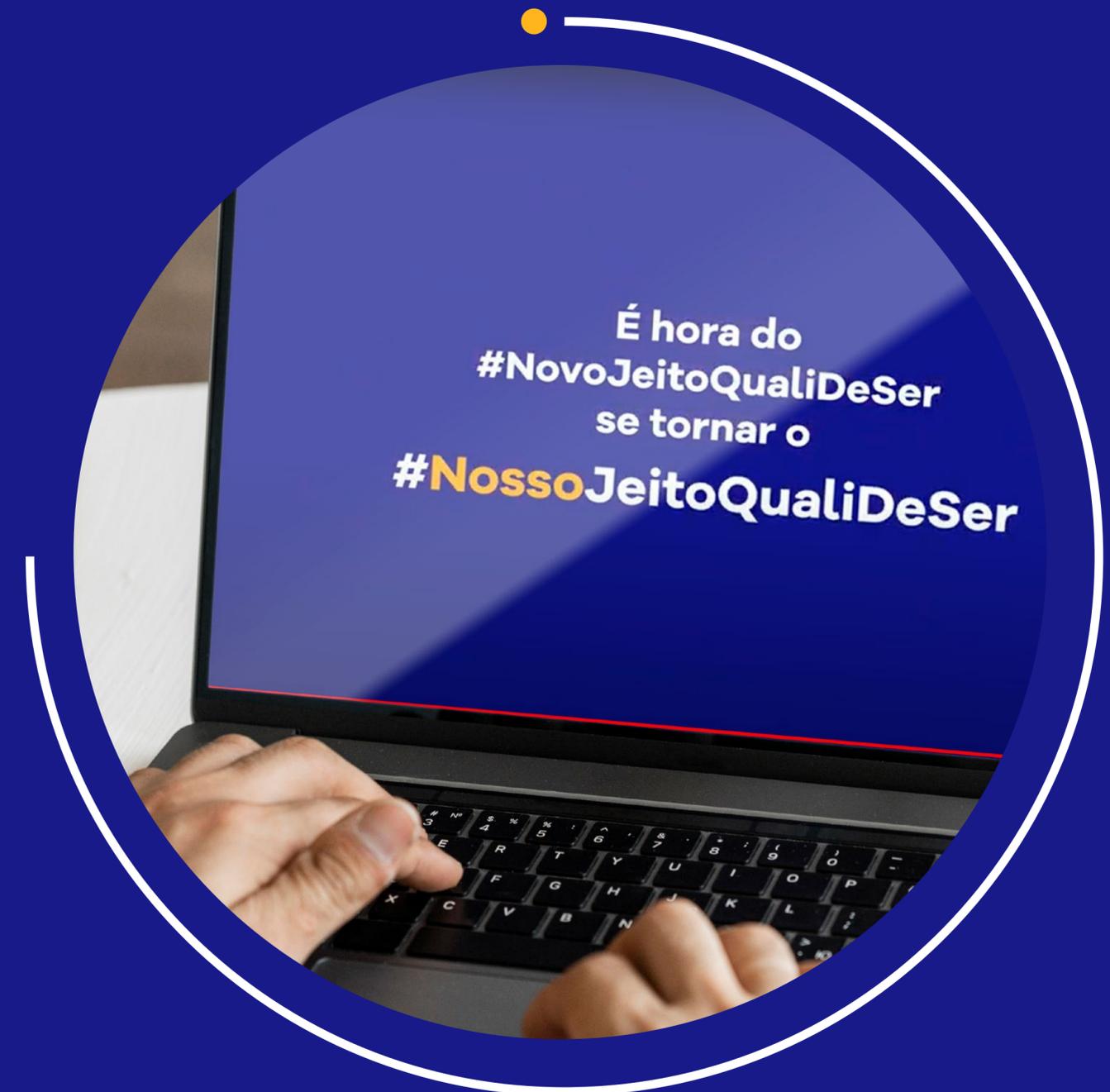
É um caminho que deve ser trilhado um passo de cada vez.

Por isso somos parceiros. Porque queremos caminhar ao seu lado e te ajudar a escolher o próximo passo. Queremos que nossa experiência possa te ajudar a pensar com clareza. Para que suas decisões te levem sempre a destinos mais saudáveis, para todos os aspectos da sua vida.

Somos pessoas que cuidam de pessoas. E colocamos as pessoas no centro da nossa atenção. Então pra gente, caminhar ao lado também é entender que cada um tem seu próprio ritmo e seu próprio destino. Por isso damos opções, alternativas e direções para todo caminho ser uma experiência única.

Buscamos sempre entregar soluções para tornar essa caminhada mais leve, descomplicada. Atuamos por tudo o que te faz bem. Simplificamos o que pode ser simples para que você tenha tempo e disposição para focar no que importa: realizar seus planos com mais segurança e facilidade.

E seja qual for o caminho que você decidir percorrer. Nós caminhamos ao seu lado por todo o trajeto. Com a intenção de te dar mais opções de cuidado e bem-estar. E se saúde é feita de escolhas, pode contar que a gente vai estar aqui. Levando mais escolhas para você. Levando mais Quali para sua vida.



Confira o vídeo manifesto [aqui](#)

Empresas e marcas do Grupo



Maior administradora brasileira de planos de saúde coletivos por adesão e outros benefícios para grupos de afinidade, definidos em função da profissão ou área de atuação, em parceria com entidades de classe. A empresa também contrata planos de saúde coletivos empresariais e outros benefícios e presta serviços de consultoria e gestão para entidades e empresas nacionais e multinacionais dos mais variados portes.



É uma administradora de benefícios especializada na administração e na comercialização de planos coletivos por adesão de baixo custo. Com atuação regional, possui parceria com diversas operadoras de saúde e faz parte do Grupo Qualicorp desde 2013.



Administradora de benefícios com atuação em todo território nacional, que trabalha preferencialmente com o sistema Unimed. Conta com uma equipe com mais de 20 anos de experiência no mercado de saúde suplementar, e tem a ética, a seriedade e o respeito como princípios norteadores das relações com clientes, colaboradores, parceiros e a sociedade em geral. Foi incorporada pelo Grupo Qualicorp em 2019.



Fundada em 2012, a administradora de benefícios conta com uma equipe com experiência de mais de 30 anos no segmento de planos de saúde. Conta com produtos em dois segmentos: o de categorias profissionais, com os planos coletivos por adesão, e a divisão empresarial, destinada a colaboradores. A empresa também foi adquirida em novembro de 2020.



Marca do Grupo Qualicorp especializada na comercialização e na administração de planos de saúde para o segmento público, viabilizados em parceria com as mais importantes instituições brasileiras nas esferas municipal, estadual e federal. A empresa faz parte do Grupo Qualicorp desde 2012.



Consultoria e corretora especializada em soluções personalizadas para gestão de benefícios e seguros. Tem como premissa a gestão de pessoas e a consolidação na área de benefícios. Busca soluções sob medida nos contratos de assistência médica, odontológica e seguro de vida em grupo. É parte da Qualicorp desde novembro de 2020.

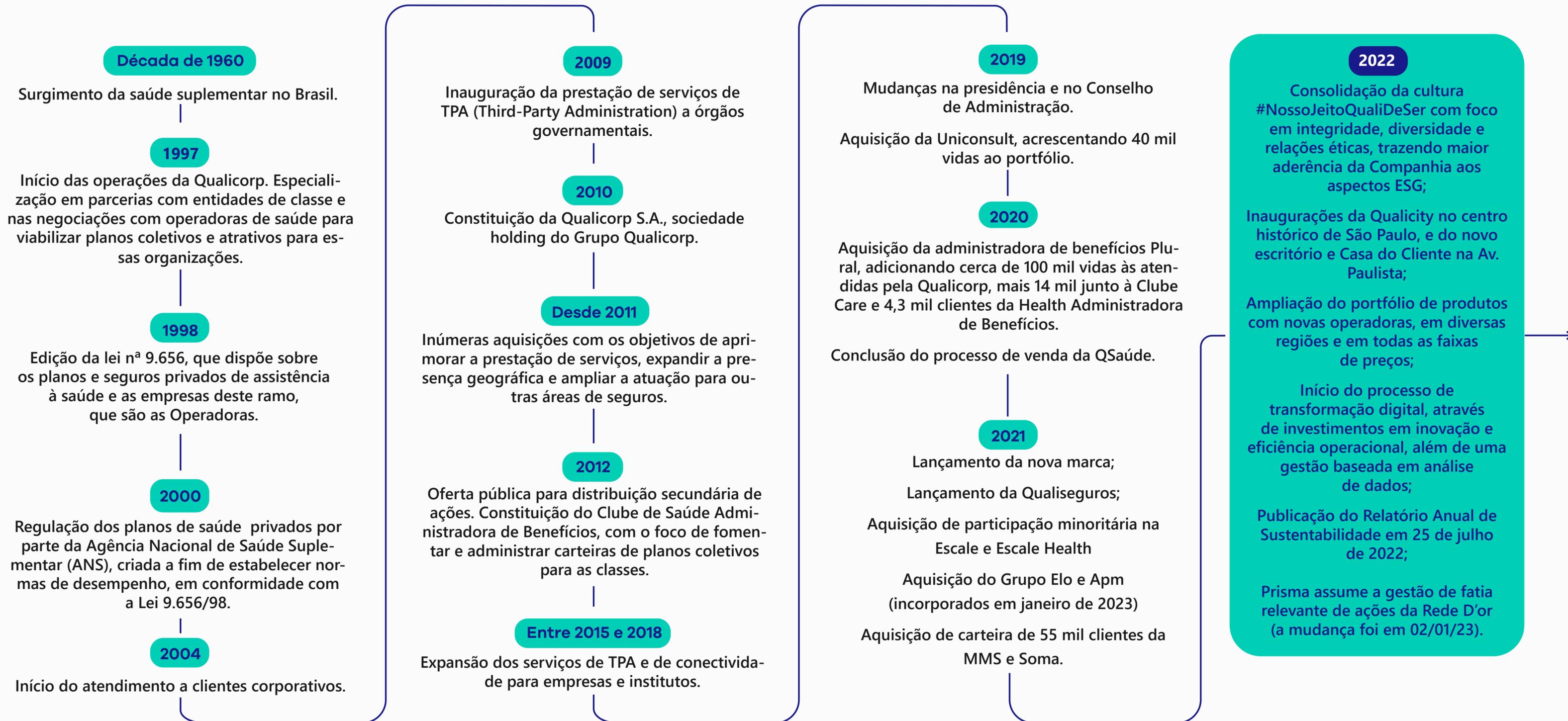


Empresa com 25 anos de experiência na gestão e aluguel de rede credenciada médico-hospitalar, e na administração de planos de saúde em modelo de pós-pagamento. Também atua na gestão administrativa de outras operadoras de saúde, oferecendo tecnologia de ponta para garantir eficiência no gerenciamento da assistência à saúde.



Connectmed: empresa especializada em saúde e tecnologia. Oferece BPO e consultorias, gestão de saúde dos clientes, regulação, além de uma equipe técnica multiprofissional de alta performance.

Histórico





Contexto de mercado

Priorizar alocação de capital com objetivo de aumentar a geração de caixa livre

ODS:



Ambiente macroeconômico, setorial e regulatório

O Mercado de Assistência à Saúde Privada no Brasil

No Brasil, o setor de saúde privado desenvolveu-se em resposta à baixa qualidade dos serviços públicos e tem sido norteador pelo número crescente de brasileiros em busca de um atendimento médico de melhor qualidade. A economia brasileira vinha se recuperando nos últimos anos após os resultados desafiadores de 2015 e 2016, mas, afetado pela pandemia do COVID-19, o ano de 2020 teve a variação mais negativa no PIB dos últimos 10 anos. Em 2021, após retomada de diversas atividades econômicas, o PIB do Brasil cresceu 4,6%, mas desacelerou novamente para menos de 3% em 2022.

Entre 2002 e 2022, o número de beneficiários de planos de assistência à saúde privados no Brasil aumentou 59,1%, enquanto a população brasileira cresceu 23,8% durante o mesmo período. Assim, a participação de planos de assistência à saúde privados aumentou de 18,3% em 2002 para 24,3% da população em dezembro de 2022.

O mercado de assistência à saúde privada no Brasil é regulamentado pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), que dita normas específicas para as modalidades de Planos de Saúde: individual ou familiar e coletivo, que inclui coletivo por adesão e coletivo empresarial. Planos individuais (ou familiares) estão sujeitos a controles regulatórios mais rígidos e as operadoras que atendem esse mercado sujeitam-se a controles em reajustes de preços submetidos pela ANS.

De modo geral, os reajustes de preços aplicados pelas operadoras e seguradoras de saúde tem sido consistentemente acima da inflação ao longo dos últimos 10 anos, uma vez que custos médicos e despesas com sinistralidade têm também aumentado, com um pico em 2022. Consequentemente, tem sido cada vez mais difícil para grande parte da população brasileira, em especial aqueles que não contam com assistência privada à saúde por meio de um empregador, ter acesso a planos de saúde ou custeá-los.





Os desafios do setor

Os anos de 2020 e 2021 trouxeram muitos desafios para a sociedade e para a economia, no Brasil e a nível mundial. Com a pandemia de Covid-19, a demanda por políticas públicas para enfrentar a doença se fez urgente, pessoas e empresas precisaram reorganizar as formas de trabalho e o planejamento estratégico, o mercado de capitais passou por abalos e cidadãos viram suas vidas serem afetadas em todas as esferas: social, econômica, profissional e pessoal. Na área da Saúde, o panorama de instabilidade adquiriu nuances próprias.

Por um lado, o alto número de infectados, as preocupações relacionadas ao tratamento de uma doença desconhecida e a busca acima do habitual por acompanhamento médico e por serviços hospitalares voltaram os holofotes para o setor e para a importância de se contar com serviços de saúde adequados. No sentido contrário, o aumento do desemprego e a perda de poder de compra afetaram o comportamento dos consumidores e levaram a atrasos

nos pagamentos, a cancelamentos de planos e a oscilações na carteira de clientes. Os reajustes relativos a 2020, suspensos pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), foram aplicados no início de 2021, e se somaram ao reajuste de preços previsto para o próprio ano. Assim, computados os reajustes e a recomposição retroativa, houve, ao longo de 2021, um aumento médio de quase 37% no preço dos planos de clientes.

Ao contrário do que se imaginava inicialmente, o ano de 2022 continuou sendo bastante desafiador para o setor de saúde suplementar. A demanda por consultas, exames e procedimentos de baixa e média complexidade manteve-se em alta, o que repercutiu nos custos das operadoras e afetou as receitas. A sinistralidade, por sua vez, cresceu de maneira relevante. Segundo o relatório da Agência Nacional de Saúde publicado em dezembro e referente ao terceiro trimestre de 2022, a taxa de sinistralidade acumulada até

o final de setembro foi de 90,20%. Isso indica que, atualmente, cerca de 90% dos valores arrecadados pelos planos é gasto com assistência à saúde, antes mesmo de considerar as despesas gerais e administrativas das operadoras.

Assim, em 2022, pelo segundo ano consecutivo, o índice de reajuste de preços dos planos de saúde se manteve alto. Por exemplo, a média de reajuste aplicado às carteiras de clientes de Adesão da Quali foi de 20%. E como esperado, o reajuste de preços é um dos principais fatores que afetam os cancelamentos por parte dos clientes. Assim, o indicador de *churn* do setor aumentou nos últimos anos, pois a capacidade de pagamento dos beneficiários não aumentou na mesma proporção dos preços. Isso também gerou um movimento de *downgrade*, ou seja, clientes trocando seus planos por opções de menor qualidade e mais acessíveis, o que afeta o preço médio dos produtos comercializados e a receita do setor.

Desempenho da Quali

As situações macro e microeconômicas, apesar de terem afetado significativamente o mercado de saúde suplementar e os negócios da Quali-corp, não impediram conquistas relevantes ao longo de 2022.

Diversas estratégias estabelecidas a partir de 2019, quando mudanças de gestão na companhia começaram a ocorrer, contribuíram para a boa performance observada ao longo dos últimos anos. Uma delas foi a busca pela expansão regional. Antes focada preferencialmente no Rio de Janeiro e em São Paulo e na oferta de produtos com cobertura nacional, a Qualicorp entendeu a importância de estender sua presença para os demais mercados. Abriu escritórios em Manaus, Belo Horizonte, Porto Alegre e em outras capitais do país, fortalecendo sua presença nessas praças. Em paralelo, passou a ofertar novos planos regionais, com particularidades locais, que permitem que o cliente usufrua de consultas, exames e hospitalizações em seu estado e que seja atendido em outras praças de forma emergencial. Esse novo posicionamento contribuiu para a ampliação da carteira de clientes.

Em 2022, após 2 anos de afastamento do escritório, retornamos ao trabalho presencial híbrido na nossa nova sede em São Paulo na Av. Paulista em frente à estação Brigadeiro do Metrô. Neste mesmo endereço inauguramos a Casa do Cliente, um novo e mais moderno espaço idealizado para trazer uma nova experiência com maior acolhimento, agilidade e qualidade no atendimento presencial aos beneficiários da Quali. Além disso, lançamos no centro histórico de São Paulo a Qualicity, em um prédio histórico que foi totalmente restaurado, preservando sua identidade e revitalizando uma área antiga da cidade, que conta com um espaço dedicado aos corretores e aos Qualis. Continuamos expandindo nossa estratégia multiprodutos e multicanais e fechamos parcerias com novas operadoras para enriquecer a carteira de produtos em nossas plataformas.



Portfólio de Vidas

Em 2022, tivemos adições brutas orgânicas de 411 mil vidas em nossa carteira de Adesão Médico-Hospitalar, ou redução de 20% em relação às vendas de 2021, e outras 5,5 mil vidas foram adicionadas por aquisições. Apresentamos também queda de 7% nos cancelamentos, que totalizaram 580 mil vidas no ano. Assim, fechamos o ano com variação líquida negativa de 164 mil vidas em nossa carteira de Adesão Médico Hospitalar. Vale lembrar que tivemos ao longo do ano um reajuste médio de 20,1% aplicado à nossa carteira de Adesão, o mais alto dos últimos 5 anos e equivalente a 3,5x a inflação acumulada no ano (IPCA), em virtude da necessidade de recomposição de receitas das operadoras e seguradoras de saúde cujos planos são distribuídos pela Quali.

O plano corporativo empresarial PME (pequenas e médias empresas) teve um bom desempenho e foi um dos grandes destaques do ano. A carteira do segmento cresceu 20% em 2020,

36% em 2021 e 21% em 2022, chegando a 84 mil vidas, o que reforçou o plano de diversificação de portfólio da Companhia.

A Companhia fez, aquisições de carteira equivalentes a mais de 93 mil vidas nos últimos 2 anos, que se somaram ao crescimento orgânico. Incrementos nas vendas ocorreram graças a modificações no relacionamento com as operadoras de saúde. Um trabalho institucional extenso permitiu tanto a conquista de novas parcerias – a plataforma de operadoras envolvia mais de 100 empresas no final de 2022 – como um reforço no relacionamento com essas empresas, de forma a aumentar a sinergia.

Nossa plataforma Qualiseguros, que oferece seguros não relacionados à saúde – residencial, pet, para celular, automotivo, entre outros – foi ampliada e continuou obtendo bom desempenho. Reestruturamos nosso e-commerce, o que incrementou os resultados, e investimos con-

sistentemente em inovação (veja mais em Tecnologia e Inovação e em Pela Saúde de Nossos Negócios).

Vale realçar que o empenho da Companhia em estreitar os laços com entidades de classe colaborou para aumentar a carteira das associações atendidas pela Qualicorp, que ultrapassou a marca de mais de 400 entidades.

Nosso valor adicionado líquido foi de R\$ 475 milhões em 2022, e distribuimos R\$ 71 milhões em dividendos a nossos acionistas. Além disso, emitimos debêntures de R\$ 2,2 bilhões com vencimento em 5 anos, constituindo uma das cinco maiores emissões de debêntures no mercado de capitais durante o ano. Esta emissão foi de extrema importância para adequação da estrutura de capital e alongamento do perfil de dívida da Companhia, que estava concentrado no curto prazo, garantindo maior tranquilidade na gestão de caixa.





Estratégia da Quali

Crescimento sustentável, orientação ao cliente, gente, gestão e governança e analytics

ODS:

3 SAÚDE E BEM ESTAR



4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



5 IGUALDADE DE GÊNERO



8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO



10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES



Nosso modelo de negócio

GRI 2-6

A Qualicorp é uma Companhia de capital aberto e líder no Brasil na administração, gestão e vendas de planos de saúde coletivos, empresariais e por adesão. Contamos atualmente com mais de 2,5 mil colaboradores diretos, atuamos com mais de 400 associações de profissionais e/ou entidades de classe, mais de 100 operadoras parceiras para atender os nossos mais de 2,4 milhões de beneficiários.

Atuamos no mercado de saúde por meio de planos privados de assistência à saúde que atendem principalmente os segmentos: Adesão e Empresarial (Corporativo e PME). Os planos do segmento Adesão foram criados como uma alternativa aos planos de assistência à saúde individuais ou familiares que são, em sua maioria, mais caros, permitindo à população descoberta ter acesso a planos de assistência à saúde mais baratos. A contratação e o gerenciamento de planos de saúde e odontológicos para entidades de classe constituem no principal negócio da Qualicorp.

Embora os planos do segmento Adesão existam desde a década de 90, esse tipo de plano

somente foi regulamentado pela ANS em 2009. Neste segmento, a Qualicorp faz a intermediação entre beneficiários que são membros de Associações Profissionais e/ou Entidades de Classe e as Operadoras de Saúde. A regulamentação obriga as Associações Profissionais e/ou Entidades de Classe que atuarem diretamente com as operadoras, sem a intermediação de uma Administradora de Benefícios (como a Qualicorp), a cumprirem as obrigações administrativas, financeiras e operacionais de responsabilidade das Administradoras de Benefícios.

A Qualicorp acredita que o marco regulatório posiciona os planos coletivos por adesão como a opção preferencial de acesso ao sistema de saúde privado para a população que não possui assistência à saúde patrocinada por um empregador. Adicionalmente, incentiva o desenvolvimento do mercado de gestão de benefícios e reforça o seu posicionamento competitivo no mercado em que atua. E, indiretamente, ao tornar os Planos de Saúde mais acessíveis, pela sua concentração, a Qualicorp acredita que a regulamentação ajuda a desonerar o sistema público de saúde.

Prestamos também serviços de consultoria de benefícios e corretagem a empresas nacionais e multinacionais que atuam no Brasil, a fim de assegurar que as necessidades de assistência à saúde de seus funcionários sejam atendidas de forma eficaz e com eficiência de custo.

Além de atendermos empresas de grande porte, efetuamos corretagem de planos de assistência à saúde para pequenas e médias empresas ("PME") que compreendem até 199 funcionários. Os fatores que direcionam o crescimento da cobertura de assistência à saúde para PMEs são similares àqueles para empresas de grande porte, mas a estratégia de distribuição é diferente devido ao menor volume dos contratos e à natureza fragmentada desta base de clientes. Acreditamos oferecer vantagens significativas às operadoras nesse segmento, em vista dos desafios de oferecer planos de assistência à saúde a clientes de menor porte.



Com essa atuação **geramos valor para nossos stakeholders**. Por exemplo, para as entidades que atendemos e para o beneficiário final, entregamos condições melhores para a aquisição de planos de saúde. Isso é possível graças ao poder de negociação e escala da Companhia, que reúne mais de 2,4 milhões de clientes. Esses mesmos *stakeholders* ganham ao contar com um amplo leque de operadoras de saúde e, por consequência, de opções de plano. Os clientes contam com canais próprios de atendimento, nos quais conseguem solucionar todo tipo de dúvida ou pendência.

Para as operadoras de saúde, o principal valor que geramos é a distribuição eficiente de seus planos. Temos um canal corretor com cerca de 60 mil corretores cadastrados e canais de vendas próprios, como *e-commerce*, aplicativo e lojas, havendo ainda parcerias com grandes marcas e empresas do mercado, como por exemplo a Vivo, o Banco Inter e a SmartFit. Outro lado positivo é o trabalho colaborativo de análise de sinistralidade efetuado pela Quali, já que, por termos uma visão sistêmica do mercado, conseguimos contribuir com nosso *know-how*. É importante frisar que a Qualicorp assume eventuais inadimplências dos clientes, ou seja, é mais um valor gerado para as operadoras, que não precisam enfrentar esse risco.

Stakeholder	Exemplos de ações de engajamento GRI 2-29
Clientes	Melhorias em call center, investimentos em inovação e tecnologia trazendo novas funcionalidades ao app do Cliente e ao nosso app de vendas, que proporcionam melhor comunicação com nossos clientes. Inauguramos a Casa do Cliente na nossa sede na Av. Paulista, para que possamos atendê-los e ajudá-los com as melhores soluções. Criamos o Qualiclass, um serviço concierge de atendimento exclusivo, personalizado e humano, de atenção à saúde e expandimos o Qualiviva, programa de acompanhamento do público acima de 59 anos, que existe desde 2015. Lançamos a Qualiseguros e Qualistores, que são parte de nossa estratégia multiproduto e multicanal.
Corretores	Aproximamos nosso relacionamento através do site TamoJuntoCorretor, que conta com campanhas, apoio a vendas e dúvidas, e a nossa rádio QualiPlay, com campanhas e reformulação do incentivo de vendas. No primeiro trimestre de 2022, realizamos um evento na Bahia que contou com a participação de mais de mil corretores e parceiros de todo o Brasil. Inauguramos a Qualicity, um espaço de inovação e multiuso no centro Histórico de São Paulo, um espaço para corretores e colaboradores.
Sociedade	Investimentos em cultura com o Qualistage, Rio Open 2022, Verão Rio, Paixão Nacional, Paço do Frevo, peças teatrais e musicais, além de iluminar o Cristo Redentor, apoiando ainda sua conservação preventiva desde 2020 (obras estruturais emergenciais e melhorias do monumento, que inclui maior acessibilidade aos visitantes do Santuário), além de apoio a campanhas como setembro amarelo como forma de trazer visibilidade à prevenção ao suicídio.
Qualis	Eleita por 3 anos consecutivos como empresa 'Great Place to Work'. Passamos em 2022 a integrar o índice IGPTW da B3 – o indicador, que mede o desempenho médio das cotações das empresas com o selo GPTW e listadas na B3, foi criado em parceria com a consultoria Great Place to Work, englobando as empresas detentoras das melhores práticas do ambiente de trabalho. Prêmio Top of Mind de RH, Prêmio Gupy Destaca, Prêmio ABT 2022 de Relacionamento com o cliente, As Melhores da Revista IstoÉ Dinheiro, promovendo um ambiente de trabalho cada vez mais diversificado e inclusivo. Além da contratação de novos talentos.
Operadoras e grandes empresas	A Quali segue agregando valor através de suas atividades como Administradora de Benefícios, controlando a entrada de novas vidas mitigando riscos, trabalhando a quatro mãos na elaboração de produtos junto às Operadoras, através da nossa experiência auxiliando na redução de sinistralidade e expansão. Distribuimos planos de saúde através de canal próprio, corretores terceirizados e através de parcerias com grandes empresas como a Smart Fit, Vivo e Banco Inter. Atuamos em diversas praças com operadoras nacionais e regionais, com destaque para novas parcerias em nos últimos anos com São Cristóvão (São Paulo), Sulmed (Porto Alegre), Klini Saúde, (Rio de Janeiro e Grande Rio), NDI Sul (Sul), Rede Sarah (Brasília), Unihosp (SP), Hapvida (Goiás e interior do Pará), Ativia Saúde (Vale do Paraíba e do Litoral Norte de São Paulo), além de diversas operadoras do sistema Unimed (Serrana, Guarulhos e a Unimed Seguros).
Investidores	Governança e Transparência: conquistamos pela primeira vez o Troféu ANEFAC em 2022. Completamos 11 anos como Companhia listada. Reforçamos nossa Governança, com mudanças em nosso Estatuto Social para aderência às melhores práticas de governança, além da revisão do Código de Ética e Conduta e de outras políticas e regimentos internos em conformidade com o Novo Mercado (desde 2021).
Entidades	Adotamos uma abordagem inovadora na administração e gestão de benefícios em saúde, combinando venda e pós-venda, por meio de uma gama de soluções administrativas, financeiras, operacionais e comerciais, visando agregar valor na prestação de serviços para nossos clientes, consumidores e parceiros (que, separada e conjuntamente, incluem Beneficiários, Associações Profissionais e/ou Entidades de Classe, Empresas, Órgãos Governamentais e Operadoras de Planos de Assistência à Saúde).

No desenvolvimento de nosso modelo de negócio, não incorremos diretamente em riscos atuariais, de cobertura médico assistencial ou de reembolso de despesas médicas, mas parte de nossa receita pode estar sujeita à cláusulas de remuneração variável que são impactadas pela variação da sinistralidade das carteiras vendidas pela Qualicorp. A escala significativa do nosso negócio, atualmente suportada por aproximadamente 2,4 milhões de clientes, distribuídos nos 26 estados brasileiros e no Distrito Federal, permite-nos negociar com as Operadoras preços e condições mais favoráveis em prol dos nossos Beneficiários.

Atuação no setor de distribuição e administração de planos de saúde e odontológicos, com atuação nos segmentos de:

1) Adesão: negociamos contratos com Operadoras através de soluções em saúde customizadas para membros das Associações Profissionais e/ou Entidades de Classe. Nossos Beneficiários podem economizar até 50% em relação ao valor que pagariam por um plano de saúde individual ou familiar similar. Além disso, em grande parte desses contratos atuamos como corretores exclusivos na comercialização desses planos de saúde junto a esses Beneficiários, devido ao bom relacionamento com as entidades. Oferecemos também serviços especializados e personalizados:

- i. aos Beneficiários: inclusão e movimentação cadastral junto às Operadoras, faturamento e cobrança de mensalidades, atendimento para solução de questões administrativas e serviços de conciergeria.
- ii. às Associações Profissionais e/ou Entidades de Classe: terceirização de serviços operacionais, financeiros e comerciais, desonerando-as de prestar tais serviços, além da criação de incentivos a novas filiações e fidelização de seus membros.
- iii. às Operadoras: distribuição de planos, faturamento, cobrança, desoneração de serviços operacionais e garantia de pagamento nos 30 dias iniciais de inadimplência.

Desenvolvemos relacionamento direto com nossos Beneficiários, o que nos proporciona maior proximidade e a habilidade de vender outros produtos e serviços como, por exemplo, planos odontológicos, seguros de vida, seguros de proteção financeira e outros produtos complementares. Nossa carteira de Adesão Médico Hospitalar encerrou o ano de 2022 com 1 milhão de vidas distribuídos por todo o Brasil, com concentração de 64% de clientes na Região Sudeste e em especial nos Estados do Rio de Janeiro e São Paulo, que correspondem em conjunto a aproximadamente 51% de nossos clientes em dezembro de 2022.



2) Segmento Corporativo (Planos Coletivos Empresariais e outros): Prestamos serviços de consultoria na gestão de benefícios coletivos, corretagem, tecnologia de informação aplicada à assistência à saúde e *Third-Party Administrator* (TPA) para empresas líderes nacionais e multinacionais, bem como para Órgãos Governamentais no Brasil, além de atuarmos na comercialização e gestão de Seguros Massificados para clientes individuais por meio de empresas varejistas e Associações Profissionais e/ou Entidades de Classe. Atuamos como um canal único de distribuição e gestão diferenciado para as Operadoras. Também atuamos no desenvolvimento e distribuição de seguros massificados por meio dos canais de varejo, criando oportunidades de vendas de produtos diferenciados, tais como: seguros de vida, capitalização, seguros residenciais, garantia estendida, seguros de proteção financeira, entre outros.

Para o modelo de negócio principal da Quali, o coletivo por Adesão, nos relacionamos com nossos beneficiários, entidades de classe, operadoras de saúde e canais de corretores ou corretores, conforme detalhado no item abaixo. Não há interação direta com os prestadores de serviços médicos.

Até 31 de dezembro de 2022, a Qualicorp prestava serviços a mais de 400 Associações Profissionais e/ou Entidades de Classe, nas mais diversas áreas profissionais, classistas e setoriais, especialmente aos servidores públicos, profissionais liberais e os profissionais do comércio e da indústria, que somam atualmente aproximadamente 1,5 milhão de Beneficiários, somando-se os segmentos de planos de saúde e massificados (principalmente odontológicos). Os planos oferecidos são contratados com as principais seguradoras e operadoras de planos de assistência à saúde do país, em condições especiais de preço e cobertura.

PODEMOS CITAR DIVERSAS CATEGORIAS DE PROFISSIONAIS PARCEIRAS:



OPERADORAS DE PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE PARCEIRAS DA QUALICORP:



Entre outras

Perspectivas para os negócios

Considerando o ciclo 2023-2025, nosso foco é enfrentar os desafios imediatos enquanto, em paralelo, trabalharemos nas estratégias de médio e longo prazo. Continuaremos a investir fortemente em inovação – a tecnologia é uma ferramenta essencial para conquistarmos um posto cada vez mais alto no que se refere a oferta de produtos e serviços diferenciados e essenciais. Na Quali, desenvolvemos sistemas próprios para vendas (QualiVendas) e gestão/processamento (QualiTech), além de modelos de exame da propensão ao cancelamento e uma plataforma inteligente de guia de ofertas de planos para ser usado na retenção, iniciativas que acreditamos irão gerar valor para a Companhia. Mais detalhes sobre nossas inovações podem ser conferidos nos capítulos Tecnologia e Inovação e Eficiência, Qualidade e Inovação de Produtos e Serviços.

Um obstáculo a ser superado é equacionar a inflação médica, que vem gerando pressão crescente para todos os *players* da área de saúde. A operação é complexa, pois os custos envolvidos – hospitalares, de diagnóstico, de atendimento – são altos, além de muitas vezes haver uso inadequado dos benefícios. Porém, a busca por valores menores vem se impondo e é um ponto importantíssimo a ser trabalhado.

Temos revisado nosso posicionamento e pretendemos cada vez mais nos colocar como uma administradora de benefícios, reforçando nossa expertise em gestão de saúde para o mercado e oferecendo ao beneficiário maior valor percebido para o produto que adquiriu.

Estamos constantemente revendo nossos processos para tornar a experiência do cliente final mais satisfatória e, assim, aumentarmos o seu engajamento com a Companhia e, consequentemente, sua fidelização. As medidas para atingir esses objetivos passam por um sistema de aceitação inteligente e educativo, que divulgue com clareza todas as regras de adesão, por uma revisão ampla das tabelas de preços, trazendo possibilidades mais atrativas, e por suporte constante ao associado.

Podemos também fazer isso ao auxiliar, com apoio das operadoras, na localização e direcionamento da rede de atendimento, no estímulo à medicina preventiva, com produtos e ofertas complementares às necessidades do cliente e até mesmo oferecendo alternativas de planos que se adequem melhor às suas necessidades e capacidade de pagamento.

Com isso, ambicionamos atingir uma sinistralidade menor nos planos que comercializamos e, conseqüentemente, proporcionar reajustes de preços menores para o nosso beneficiário.

Estamos preparando nossa Companhia para enfrentar a nova realidade do mercado. Buscamos nos tornar cada vez mais fortes na administração de benefícios, contribuindo para que toda a cadeia de saúde suplementar seja favorecida. Nosso objetivo é ajudar a construir um sistema de saúde suplementar mais equilibrado e sustentável, que entregue bons resultados para todos os envolvidos.

Dentre os objetivos da Qualicorp para o ciclo atual, estão retomar o crescimento no segmento de Adesão, liderar o segmento PME (Pequenas e Médias Empresas) e ser cada vez mais uma plataforma multiprodutos e multicanais. Buscamos fazer isso engajando e fidelizando nossos clientes, fortalecendo a cultura de inovação em nosso ambiente interno e sendo exemplo das melhores práticas ESG.



Pilares Estratégicos:

As bases de nosso negócio



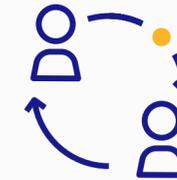
CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL

Modelo de venda multiproduto e multicanal que adicione valor aos parceiros do nosso ecossistema



ORIENTAÇÃO AO CLIENTE

Fortalecer o relacionamento com o cliente, com o foco no engajamento e fidelização.



GENTE, GESTÃO E GOVERNANÇA

Perpetuidade do negócio através das pessoas, gestão por indicadores e boas práticas de governança.



DADOS/ANALYTICS

Gestão por indicadores como pilar de viabilidade e manutenção do negócio.

INOVAÇÃO, EFICIÊNCIA & CULTURA

Teconologia e inovação

O investimento em inovação tecnológica é um importante pilar na estratégia de integração dos serviços prestados pela Quali entre os canais *online e offline*, além de ser um passo relevante na revolução da nossa atuação nos canais digitais. É um trabalho de longo prazo com um grande potencial para a melhoria da experiência dos clientes em todos os níveis.

O ano de 2022 foi de intensa evolução tecnológica na companhia. Desenvolvemos a plataforma de atendimento chamada Qualiatende, que facilita o trabalho do atendente no *call center* – ela incorpora ferramentas para tornar mais simples a comparação de preços, a avaliação do perfil e das prioridades do cliente e a localização de serviços e planos que podem ser oferecidos a ele. Aumentamos as possibilidades para que o cliente possa emitir o próprio boleto e acessar de forma intuitiva vários serviços, o que lhe dá mais agilidade e independência. Um bom exemplo: quando está falando com o atendimento de voz na central, ele consegue, agora, solicitar que um link para emissão do boleto seja enviado para seu *WhatsApp* sem necessidade de contato com o atendente para demandar essa ação.

Colocamos no ar um novo *e-commerce*, com navegação mais simples e intuitiva. As mudanças tornaram o caminho para a venda mais visível e facilitado, o que trouxe melhora expressiva nos resultados em um curto período pós-implantação. Continuamos a desenvolver o *marketplace* da Quali, o Qualiseguros. Em seu ambiente é possível comprar seguros dos mais variados – para automóvel, pet, celular, de vida, residencial, de perda de renda – de uma maneira rápida e eficiente.

Os corretores ganharam novas ferramentas para simplificar seu trabalho. No momento, o corpo de corretores internos da Qualicorp está testando uma nova ferramenta, chamada Cotaflix, que consegue checar todas as cotações e coberturas de planos em circulação no mercado, incluindo as de produtos de corretoras externas. Além dela, tem em mãos uma versão atualizada da ferramenta Qualivendas, redesenhada pelo time de inovação da Qualicorp e com ainda mais funcionalidades. Na Qualivendas, o corretor consegue realizar todos os passos da venda de um seguro: enviar uma proposta, cadastrar o cliente, receber o seu aceite, fazer o *upload* de todos os documentos necessários e

encaminhar diretamente para a Quali avaliar e autorizar a venda. Todo o processo ficou mais fluido e mais rápido, simplificando a venda e otimizando resultados.

Em paralelo a essas inovações, foram implementados painéis informativos para análise interna da companhia. Seguindo nosso modelo cada vez mais *data driven*, hoje conseguimos agregar informações transacionais que geram muitos dados – de geolocalização, de perfil do cliente, de nossos produtos com melhor performance, do desempenho das campanhas online etc. – e, conseqüentemente, um panorama mais amplo e aprofundado para podermos trabalhar.

Novas tecnologias vêm sendo empregadas, e em 2023 iniciamos a implantação do novo processo de contas a receber em ERP de ponta. Os benefícios são ganhar agilidade e escala e agregar novas funcionalidades ao processo. O cliente é impactado pela ampliação de possibilidades. Um exemplo: em breve, passará a contar com pagamento via débito automático e via Pix.





A Quali possui participação de 35% na Escale Health e 5% na Quinhentos, a holding com sede nos EUA, que controla a Escale Health. Considerada “Uma das 100 startups to watch” em 2019 e 2021, a Escale leva as maiores marcas do Brasil ao futuro da aquisição digital, utilizando tecnologia própria, abordagem *data driven*, *design* e expertise em vendas para maximizar o resultado de seus parceiros. Além da Qualicorp, a Escale possui dentre seus acionistas importantes fundos no mercado de venture capital e *private equity* como Kaszek Ventures, QED Investors, Invus, Global Founders Capital (GFC) e Redpoint eVentures.

Com extenso uso de dados e modelos preditivos, a Escale atua na jornada completa (*end-*

-to-end) de aquisição de clientes para entregar resultados altamente eficientes para as suas marcas parceiras nos setores de saúde, telecomunicações e seguimento bancário. O acordo entre Qualicorp e Escale, contempla uma parceria comercial que tem como prioridade o aumento das vendas (Plano Coletivo por Adesão e PME), além do ganho de eficiência ao longo do funil de vendas. A empresa também atua focada em reduzir o custo de aquisição de clientes, churn, e aumentar o LTV. Por fim, a Quali pode contar com o apoio da equipe da Escale, composta por cientistas de dados, programadores e especialistas em marketing digital.

ESCALE



Governança Corporativa

Mudanças na Governança,
Conselho e Diretoria

ODS:

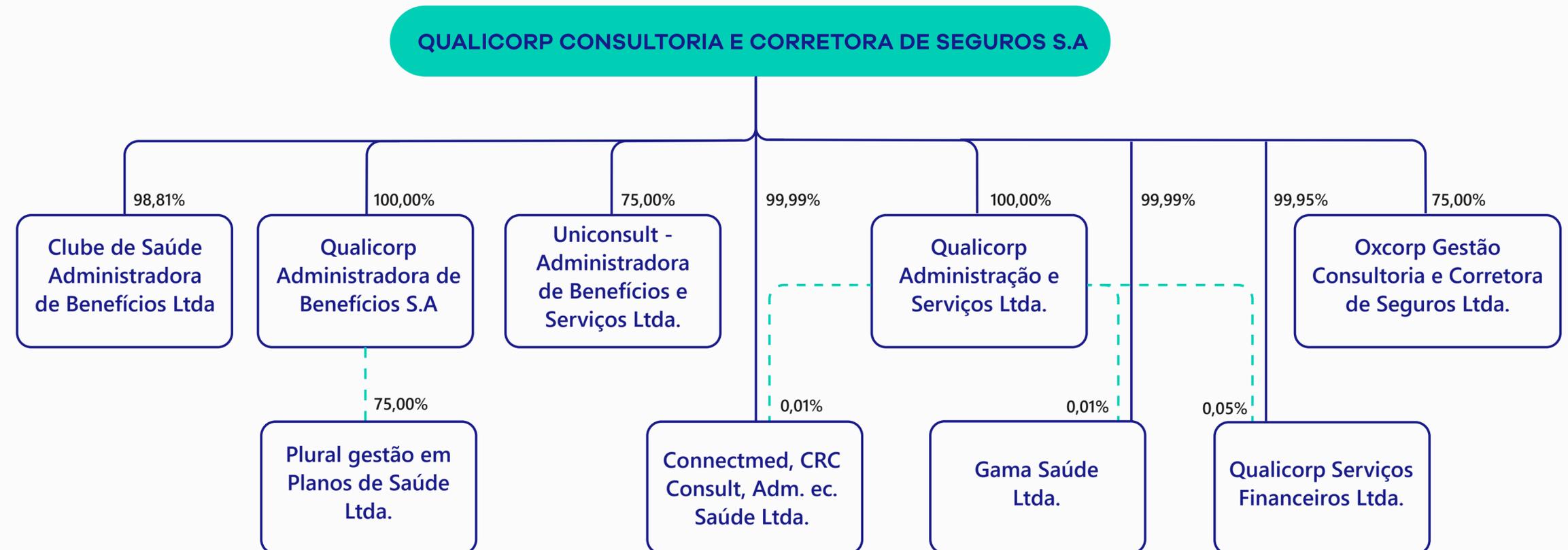


Estrutura de governança

GRI 2-9

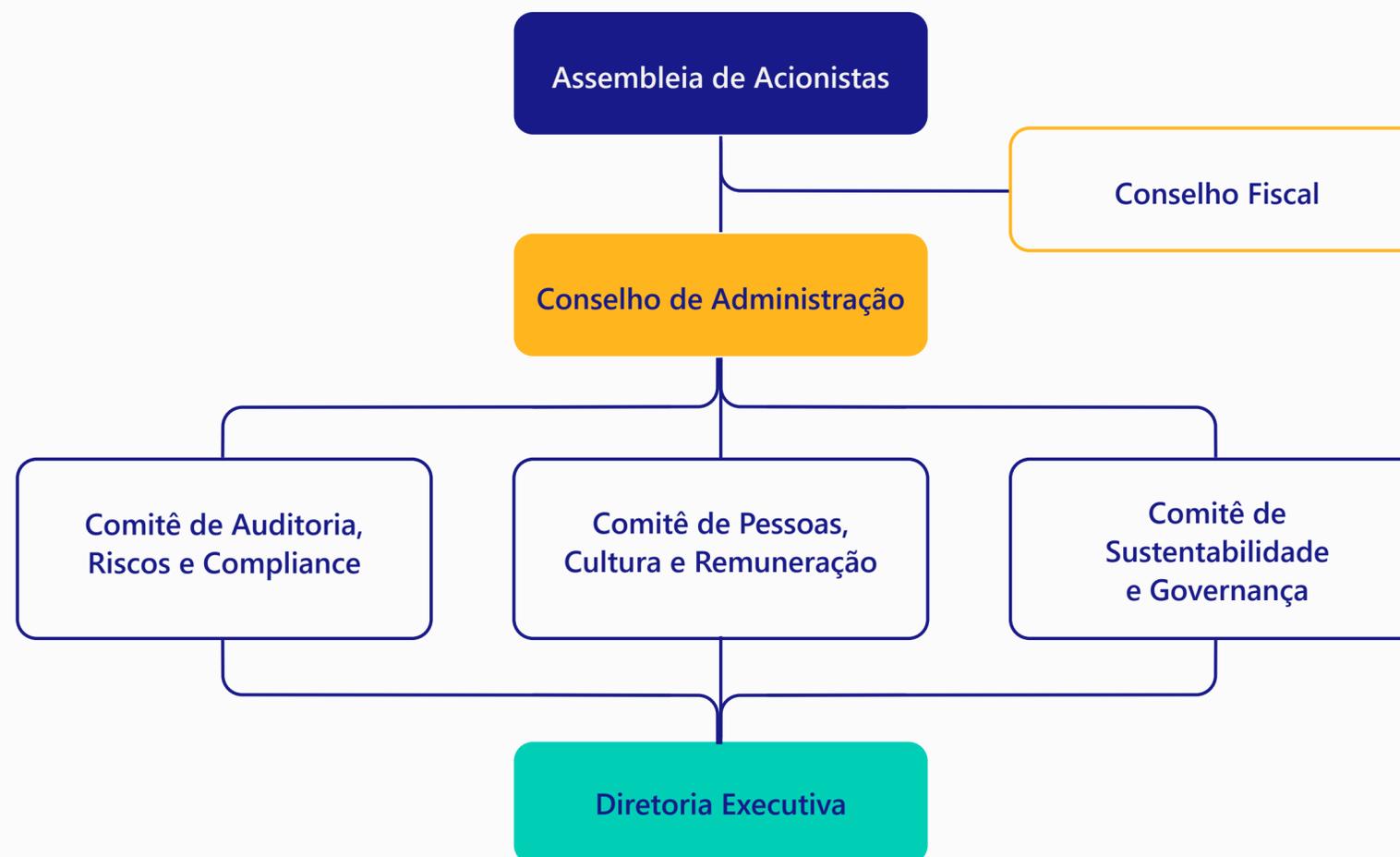
O mercado financeiro brasileiro é regulado pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM), que tem autoridade administrativa independente para fiscalizar, normatizar, disciplinar e desenvolver o mercado de valores mobiliários no Brasil. A Qualicorp Consultoria e Corretora de Seguros S.A. está listada com o *ticker* "QUAL3" no segmento do Novo Mercado da B3, bolsa de valores brasileira, segmento este que corresponde ao mais alto nível de governança, portanto segue as melhores práticas do mercado. Nossa estrutura societária está disposta conforme o organograma abaixo, onde podemos verificar a composição das empresas do grupo:

Estrutura societária



Organograma da Administração

Temos no topo da estrutura nossos Acionistas como principais tomadores de decisão, pois as ações emitidas pela Companhia conferem ao seu titular o direito a voto em assembleias, dentre outros direitos, conforme nosso Estatuto Social. As assembleias ocorrem com periodicidade regular, assim como de forma extraordinária, e deliberam sobre temas relevantes como a formação e a destituição do Conselho de Administração (CA) e do Conselho Fiscal (CF), a remuneração dos executivos da Companhia, a avaliação dos resultados financeiros, decisões ligadas à gestão da companhia além de direitos e dividendos dos acionistas.



Fonte: Dados Institucionais - Jan/23

Conselho de Administração

A Companhia é administrada pelo Conselho de Administração que é responsável por considerar o melhor interesse da Companhia, incluindo os interesses, as expectativas e os efeitos de curto e longo prazo de seus atos sobre a Companhia e suas controladas, e sobre os acionistas, os empregados ativos, os fornecedores, consumidores, demais credores e a comunidade e o meio ambiente local e global.

Composto de nove membros, todos os conselheiros são independentes, de acordo com o disposto no regulamento do Novo Mercado. O cargo de presidente do CA e do diretor presidente não é exercido pela mesma pessoa.

GRI 2-11

De acordo com o Regimento Interno do CA, a indicação de seus membros e sua composição final deve observar os requisitos e procedimen-

tos previstos na Política de Indicação da Companhia, no Estatuto Social, no Regulamento do Novo Mercado, na Lei das Sociedades por Ações e em Acordo de Acionistas arquivado na sede da Companhia se houver, bem como nas demais normas previstas na legislação e regulamentação aplicáveis. A eleição de seus membros ocorre pelo sistema de chapas indicadas pelo Conselho de Administração ou por qualquer acionista ou conjunto de acionistas. A mesma pessoa pode integrar duas ou mais chapas, inclusive aquela indicada pelo CA. Cada acionista somente poderá votar em uma chapa, sendo declarados eleitos os candidatos da chapa que receber maior número de votos na Assembleia Geral. Na eleição também é facultado aos acionistas requerer, na forma da lei, a adoção do processo de voto múltiplo, desde que o façam, no mínimo, 48 horas antes da Assembleia Geral.



Comitês de Assessoramento

Os membros dos Comitês de Assessoramento serão eleitos pelo Conselho de Administração, a partir de indicação do Comitê de Pessoas Cultura e Remuneração da Companhia. Além de possuir reputação ilibada, os candidatos devem ter experiência profissional em temas diversificados, possuir formação acadêmica compatível com o cargo de conselheiro ou experiência profissional mínima, tendo exercido funções similares àquelas a serem desempenhadas no mandato de conselheiro; ter disponibilidade de tempo para o desempenho da função e responsabilidade assumidas e estar alinhado e comprometido com os valores, a cultura da Companhia e suas políticas internas. **GRI 2-10**

O Conselho de Administração conta com três comitês de assessoramento, sendo que cada um deles possui o seu próprio regimento: (i) Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance; (ii) Comitê de Pessoas, Cultura e Remuneração; e (iii) Comitê de Sustentabilidade e Governança. As atribuições dos comitês relacionadas a sustentabilidade são:

Comitê	Atribuições relacionadas a sustentabilidade
Auditoria, Riscos e Compliance	Acompanhar as ações tomadas para promover uma cultura ética e o compliance com o Código de Ética e Conduta e com Programa de Compliance da Companhia; Revisar, periodicamente, os programas e práticas da Companhia destinados a promover o compliance com as leis e regulamentações aplicáveis e os programas de monitoramento de compliance em vigor na Companhia; Monitorar o funcionamento do Canal de Denúncias da Companhia.
Pessoas, Cultura e Remuneração	Discutir e propor estratégias para que a Companhia seja referência na atração, desenvolvimento e retenção de profissionais que atendam às suas necessidades de crescimento e sucessão Acompanhar a estruturação, aplicação e conclusões das pesquisas de clima organizacional realizadas periodicamente pela Companhia; Acompanhar a estratégia de gestão de pessoas adotada pela Companhia, podendo propor aprimoramentos; Contribuir para o fomento da cultura, do bom clima organizacional e dos valores da Companhia.
Sustentabilidade e Governança	Recomendar a introdução de políticas e práticas de sustentabilidade social e ambiental nas estratégias de negócios da Companhia; Identificar tendências e diretrizes adotadas por organizações nacionais e internacionais relacionadas a ESG que possam impactar e gerar valor para os negócios da Companhia; Monitorar incidentes que venham a causar danos patrimoniais, prejuízos à integridade física e segurança de colaboradores ou terceiros, ou impactos ambientais que possam afetar a reputação da Companhia e a continuidade de seus negócios.



O Conselho de Administração é um órgão deliberativo e orientador, responsável pela aprovação da estratégia de sustentabilidade e do Relatório Anual de Sustentabilidade do Grupo Qualicorp, conforme as recomendações do Comitê de Governança e Sustentabilidade, órgão de assessoramento do CA, consultivo, e responsável por prestar esclarecimentos e fazer recomendações no que se refere ao desenvolvimento de diretrizes relacionadas a Sustentabilidade. O Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance é a área responsável pela análise de relatórios e temas relativos às áreas de compliance, riscos e auditoria interna, principalmente os aprimoramentos de estrutura da Companhia, seus sistemas, controles, práticas e medidas, a fim de mitigar riscos, prevenir e combater fraudes. **GRI 2-14**

Além do Conselho de Administração e seus comitês de apoio, fazem parte da Estrutura de Governança da Companhia o Conselho Fiscal e

a Diretoria, ambos com regimento próprio. O Regimento Interno do Conselho Fiscal estabelece normas para disciplinar o funcionamento e as responsabilidades e atribuições do Conselho Fiscal, observados o Estatuto Social, a Lei nº. 6,404, de 15 de dezembro de 1976 (“Lei das Sociedades por Ações”, bem como as boas práticas de governança corporativa (“Regimento Interno do Conselho Fiscal”).

O Conselho Fiscal é formado por 3 membros e igual número de suplentes. Cabe ao Conselho Fiscal fiscalizar os atos dos administradores, verificar o cumprimento de seus deveres legais e estatutários, opinar sobre o relatório anual da administração, propostas dos órgãos da administração e analisar balancetes e demonstrações financeiras. As demais funções podem ser conferidas, tanto no Regimento Interno do Conselho Fiscal quanto no artigo 163 da Lei das Sociedades por Ações.

Também compete ao Conselho Fiscal a prerrogativa de solicitar aos órgãos da administração esclarecimentos ou informações, a elaboração de demonstrações financeiras ou informações contábeis especiais, desde que relacionados à sua função fiscalizadora, bem como solicitar aos auditores independentes esclarecimentos ou informações e a apuração de fatos específicos.

Conforme disposto no Artigo 9º do Regimento Interno do Conselho Fiscal, é vedado aos Conselheiros Fiscais: (a) contrair empréstimos ou adiantamentos da Companhia ou de qualquer uma de suas sociedades controladas, sendo esta proibição extensível a seu cônjuge e parentes de até segundo grau do conselheiro fiscal; (b) aceitar, direta ou indiretamente, qualquer tipo de remuneração da Companhia ou de suas subsidiárias ou controladas, pela prestação de serviços de consultoria ou assessoria.

Diretoria

O Regimento Interno da Diretoria estabelece normas para o seu funcionamento e relacionamento entre a Diretoria e os demais órgãos da Companhia, observadas as disposições do Estatuto Social, da Lei das Sociedades por Ações, do Regulamento de Listagem do Novo Mercado da B3 e demais normas aplicáveis previstas na legislação e regulamentação em vigor (“Regimento Interno da Diretoria”).

Conforme definido no Estatuto Social, a Diretoria pode ser composta por, no mínimo, 2 e, no máximo, 8 membros, acionistas ou não, residentes no país, eleitos e destituíveis a qualquer tempo pelo Conselho de Administração, sendo, ao menos, um Diretor Presidente, um Diretor de Relações com Investidores, um Diretor Financeiro e os demais Diretores com as respectivas atribuições a serem definidas pelo Conselho de Administração. O prazo de gestão dos Diretores é de 2 anos, permitida a cumulação de cargos e reeleição, porém, o mandato dos Diretores poderá se estender até a eleição e posse dos seus sucessores, nos termos do §4º do artigo 150 da Lei das Sociedades por Ações.

Para a composição desse órgão, são observados os requisitos e procedimentos previstos na Po-

lítica de Indicação da Companhia, no Estatuto Social, no Regulamento do Novo Mercado, na Lei das Sociedades por Ações, bem como nas demais normas previstas na legislação e regulamentação aplicáveis. Os membros da Diretoria são investidos nos respectivos cargos mediante assinatura de termo de posse, que contempla a declaração de que não se enquadram em qualquer das hipóteses de inexigibilidade previstas no art. 147 da Lei das Sociedades por Ações, e a sua sujeição à cláusula compromissória estatutária e às regras estabelecidas no Estatuto Social, no Regimento Interno, no Código de Ética e Conduta e nas Políticas da Companhia aplicáveis.

Na hipótese de impedimento definitivo ou vacância permanente de cargo de Diretor, o Conselho de Administração deve ser convocado para discussão sobre a eleição de substituto. Na ausência ou impedimento temporário do Diretor Presidente, suas funções serão exercidas temporária e cumulativamente por Diretor a ser designado pelo próprio Diretor Presidente ou, na ausência de tal indicação, por Diretor a ser designado pelo Conselho de Administração.

Na ausência ou impedimento temporário de qualquer outro Diretor, que não o Diretor Presi-

dente, suas funções serão exercidas temporária e cumulativamente pelo Diretor Presidente ou por outro Diretor indicado pelo Diretor Presidente.

Compete à Diretoria a prática dos atos necessários ao funcionamento regular da Companhia e à gestão dos negócios sociais, bem como decidir sobre matérias que não sejam, por lei ou por disposições do Estatuto Social, de competência privativa da Assembleia Geral ou do Conselho de Administração (ressalvadas as competências individuais de cada membro da Diretoria), devendo os Diretores atuar de acordo com as suas atribuições estabelecidas em lei, no Estatuto Social, pelo Conselho de Administração e nas políticas corporativas da Companhia, quando aprovadas pelo Conselho de Administração¹.

Em 02 de janeiro de 2023, a Quali publicou um Fato Relevante sobre Mudanças em sua Administração e gestão ativa do investimento da Rede D’Or São Luiz S.A. na Companhia, no qual foi informado que o Sr. Heráclito de Brito Gomes Júnior, então Presidente do Conselho; Sr. Mauro Teixeira Sampaio; Sra. Martha Maria Soares Savedra; e também o Diretor Presidente da Quali, Sr. Bruno Blatt, deixaram seus cargos. Foram eleitos o Sr. Murilo Ramos Neto para Presiden-

te do Conselho, o Sr. Roberto Martins de Souza, para Vice-Presidente do Conselho e os Srs. João Mendes de Oliveira Castro, Rodrigo Pavan e Ricardo Saad para os cargos de membros do Conselho de Administração da Companhia. Foi nomeado o Sr. Elton Hugo Carlucci para o cargo de Diretor Presidente, trazendo em sua bagagem mais de 20 anos de experiência na Quali, e os valores que fizeram e fazem da Companhia a líder em seu segmento.

A Diretoria Estatutária apoia o CA e é composta, atualmente, pelo Diretor Presidente (“CEO”), pelo Diretor Financeiro e de Relações com Investidores e por um Diretor sem designação específica. Além dos diretores estatutários, a Companhia conta ainda com outros executivos que respondem diretamente ao CEO, com profissionais gabaritados que mesclam experiência e conhecimento na Quali e no mercado, com tempos de casa diversos. A nova estrutura está detalhada no organograma abaixo:

¹O Regimento Interno da Diretoria, do Conselho Fiscal, e demais regimentos e políticas estão disponíveis e podem ser consultados no site de relações com investidores da Companhia (<https://ri.qualicorp.com.br/governanca-corporativa/politicas-e-regimentos>).

Organograma 2023



ELTON CARLUCI
CEO



EDUARDO OLIVEIRA
VP de Marketing, Novos Negócios, Pessoas & Cultura, Relacionamento e Jurídico



CARLOS VASQUES
CFO e DRI



LILIANE PACE
Diretora de Inteligência Médica



MARCIA WOLFF
Diretora de Transformação Digital e TI



NILVA RAMOS
Diretora Clientes e Retenção



ALESSANDRO COURBASSIER
Diretor Comercial e Produtos



ALESSANDRA BRASIL
Diretora de Compliance



HÉRCULES SILVA
Superintendente de Segurança da Informação e Auditoria

Legenda/Cargos

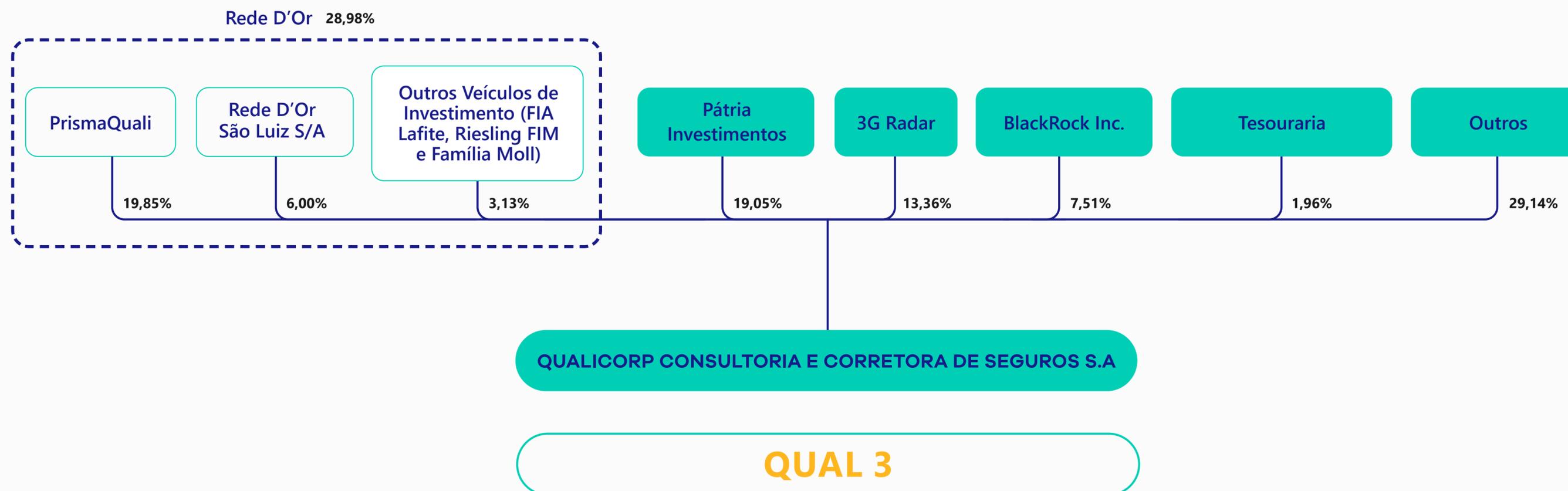
Estatutários

Não estatutários

Por fim, buscando elevar o patamar de transparência da Companhia, a Rede D’Or São Luiz S.A. (“RDSL”), sua acionista de referência, realizou uma reorganização da sua estrutura de investimento na Companhia e contratou a Prisma Capital, uma gestora de recursos profissional, para gerir de forma discricionária sua participação de 19,85% como investidora de longo prazo na Quali, através de uma nova sociedade detida 100% pela RDSL, a PrismaQuali Gestão Ativa de Participações S.A. A RDSL possui ainda investimento direto de cerca de 6% do total de ações da Companhia e 3,1% via outros veículos de investimento, totalizando 29% de participação agregada. **GRI 2-1**

O processo contínuo de melhorias e ajustes em nossa estrutura de governança tem como foco reafirmar nosso compromisso com a transparência e as melhores práticas de mercado. Ele se alinha ao objetivo da Qualicorp de seguir se fortalecendo como uma sólida e eficiente plataforma de distribuição de serviços de saúde, bem-estar e segurança enquanto reforça seus valores corporativos, a relação ética com os clientes e a credibilidade perante os acionistas.

Quadro de participação acionária da Qualicorp
GRI 2-1



Programa de Integridade e Compliance

GRI 3-3

A Alta Liderança da Qualicorp está comprometida em proporcionar uma experiência positiva tanto aos seus clientes, quanto a todos com quem operamos, direcionando a Companhia a estar sempre atenta ao cumprimento de suas obrigações e de agir com integridade nos seus diversos relacionamentos com fornecedores, parceiros de negócios, colaboradores, e acionistas.

Contamos com uma série de políticas relacionadas a compliance e gestão de riscos aprovadas entre novembro de 2021 e agosto de 2022, que têm em comum o foco de adequar a Qualicorp às normas e práticas do novo mercado e de elevar o nível de governança corporativa dentro da Companhia.

A constituição das novas políticas decorreu de um amplo processo de mapeamento de riscos e de revisão de políticas já existentes que teve início em 2020. Entre as políticas chanceladas, podemos destacar: Política de Transações com Partes Relacionadas, Política Anticorrupção, Po-

lítica de Remuneração, Política de Indicação de Membros da Administração e Política de Sustentabilidade².

A Política de Sustentabilidade e suas diretrizes devem ser observadas por todos os administradores e colaboradores, independentemente de sua posição hierárquica e função, bem como por terceiros, tais como intermediários, corretores e outros agentes que atuam, direta e indiretamente, em nome da Qualicorp para a realização de negócios. Essa política estabelece princípios de sustentabilidade que devem orientar as ações e procedimentos necessários para a implantação da estratégia de sustentabilidade e ESG da Companhia, orientando toda e qualquer ação focada nos âmbitos sociais, ambientais e de governança. Um dos objetivos é formalizar e endossar o compromisso da Qualicorp com o desenvolvimento sustentável da empresa e dos seus negócios, e fazer com que esse compromisso seja expresso em todas as suas ações, projetos e programas. **GRI 2-12, GRI 2-13**



²As políticas e códigos são encontradas em: <https://ri.qualicorp.com.br/governanca-corporativa/politicas-e-regimentos/>

O PROGRAMA DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE DA QUALICORP ATUA EM MÚLTIPLOS NÍVEIS:



1. Leis e Reguladores: processos e operações são orientados por princípios e diretrizes que visam assegurar integral conformidade às normas e regulamentos a que estamos sujeitos.



2. Governança/ESG: compromisso com as melhores práticas de gestão corporativa e de responsabilidade perante nossa cadeia de valor, assegurando a sustentabilidade de nossas operações e a qualidade dos nossos relacionamentos.



3. Relacionamentos: nossos processos de diligência prévia e *background check* suportam nossa premissa de buscarmos sempre relacionamentos éticos e sustentáveis com nossos *stakeholders*.



4. Proteção de dados: adotamos princípios e diretrizes para assegurar a proteção de dados dos nossos clientes e demais *stakeholders*.



5. Anticorrupção e fraudes: tolerância zero e procedimentos desenhados para assegurar a prevenção, identificação e remediação de atos de Corrupção, Fraudes e ilícitos, em todas as suas formas e desdobramentos.

Nesse mesmo período, elaboramos e começamos a colocar em prática três novos Códigos: Código de Ética e Conduta, Código de Conduta para Parceiros de Negócios e Terceiros e Código de Conduta para Fornecedores e Prestadores de Serviço. Eles são instrumentos que apoiam tanto os colaboradores e administradores da Qualicorp, bem como seus *stakeholders* na busca por mitigar possíveis riscos, fornecer diretrizes e princípios que deverão ser observados para manter a integridade em seus relacionamentos. Em paralelo, reformulamos nossos contratos para tornar as cláusulas anticorrupção mais explícitas e, dessa forma, ajudar a disseminar as boas práticas adotadas pela Quali para toda nossa cadeia de fornecimento, bem como o respaldo jurídico para casos de riscos materializados e rescisão contratual. Vale destacar a cláusula padrão de ESG onde prevê que se o fornecedor descumprir o contrato, o mesmo pode ser rescindido.

Realizamos em 2022 treinamentos e comunicações obrigatórios voltadas para o combate à corrupção, monitoramentos e investigações para identificar riscos e minimizá-los. No momento da integração de novos colaboradores, ocorre um primeiro treinamento sobre o tema anticorrupção. Para todos os colaboradores os treinamentos acontecem anualmente e são realizados por meio da Universidade Quali, plataforma de treinamentos da Quali, com participação obrigatória. No caso das lideranças (nível de superintendência ou acima), o treinamento é presencial.

Número e percentual de comunicações e treinamentos anticorrupção para colaboradores GRI 205-2	Comunicados*		Treinamentos			
	2022		2021		2022	
Categoria funcional						
Direção	9	69%	-	0%	9	69%
Superintendente	23	96%	3	16%	23	96%
Gerente	76	93%	9	10%	76	93%
Coordenação/ supervisão/ consultor	185	93%	162	83%	185	93%
Administrativo/ Operacional	1.967	93%	1.120	47%	1.967	93%
Região						
Centro-Oeste	87	59%	40	53%	87	59%
Nordeste	78	91%	33	35%	78	91%
Norte	2	100%	-	0%	2	100%
Sudeste	2.042	95%	1.187	46%	2.042	95%
Sul	51	100%	34	61%	51	100%
Total	2.260	93%	1.294	46%	2.260	93%

Parceiros de negócios aos quais as políticas e procedimentos anticorrupção da organização foram comunicados, discriminados por tipo de parceiro de negócios e região.	2022	
	Quantidade	%
Parceiro de negócio	-	-
Fornecedores	2.638	10%
Entidades setoriais	-	-
Órgãos e agências governamentais	-	-
Corretores	7.850	11%

Esse controle de alcance de comunicados não era realizado em 2021. Dado de 2022 não inclui estagiários e jovens aprendizes.

Iniciamos uma comunicação focada em ética e integridade em nossos canais, em especial no *Workplace*, a intranet da Quali. Notas sobre o programa de compliance, segurança da informação, políticas relativas a brindes, presentes e entretenimento, entre outros temas, passaram a ser veiculadas com frequência como forma de aumentar a conscientização de nossas equipes sobre essas questões. Organizamos lives internas sobre assuntos correlatos, como foi o caso de uma transmissão sobre integridade e conflito de interesses que alcançou grande audiência.

Entre as várias providências tomadas pela Qualicorp para aumentar a aderência interna e de nossos fornecedores e terceiros às boas práticas de compliance, duas ações merecem destaque. A primeira foi a criação de uma página exclusiva sobre o tema em nosso site institucional. Em caso de conhecimento ou suspeita de qualquer irregularidade, violação ou em caso de comunicação de preocupações críticas, o colaborador deve relatar tal fato imediatamente ao Canal de Denúncias³; e será recebido por empresa inde-

pendente e tratado confidencialmente pela Diretoria de Compliance. **GRI 2-16, 2-26, 2-25**

Durante o ano, são realizadas comunicações internas reafirmando os conceitos e diretrizes presentes em nossas políticas de Compliance. Possuímos um canal de denúncias independente, disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana para receber relatos de situações que infrinjam nosso código de ética e políticas. Os relatos são investigados e apurados pelo Compliance e discutidos em Comitê de Ética para definição conforme matriz de medidas disciplinares. **GRI 2-24**

A Alta Administração da Qualicorp (Presidência) é responsável por monitorar o andamento do Programa de Integridade e Compliance e atuar em determinados casos relacionados ao Código de Ética e Conduta. Assim, as áreas que realizam atividades relacionadas ao Programa, por meio da Diretoria de Compliance, prestam contas ao Comitê de Auditoria.

³Pelo site (<https://www.contatoseguro.com.br/qualicorp>) ou pelo telefone 0800 517 0043. O relato poderá ser anônimo ou identificado.

Políticas e Código de Ética e Conduta

A Qualicorp possui políticas que fornecem diretrizes quanto a conduta empresarial responsável, sendo elas: o Código de Ética e Conduta; Política Anticorrupção; Política de Brindes, Presentes, Entretenimento e Hospitalidade; Política de Doações, Patrocínios e Contribuições; Código de Ética e Conduta para Parceiros de Negócios e Terceiros; Código de Ética e Conduta para Prestadores de Serviços e Fornecedores; Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro; Política de Prevenção e Combate às Fraudes. Tais políticas foram aprovadas pelo Conselho de Administração em novembro de 2021 e estão divulgadas no Workplace, bem como para o público em geral em nosso site de Relacionamento com investidor³. Como um pilar de nosso Programa de Integridade, a Companhia preza por rela-

ções com terceiros em bases éticas e sustentáveis, motivo pelo qual realizamos diligências e monitoramento contínuo de novos fornecedores e parceiros de negócio acerca de aspectos de idoneidade e de respeito a normas sociais e ambientais. Além disso, é previsto em contrato a ciência e compromisso desses terceiros quanto aos Códigos de Ética e demais políticas da Companhia. **GRI 2-23**

Acreditamos que todas essas iniciativas adotadas pela Qualicorp ao longo dos últimos anos têm gerado uma mudança progressiva no mindset de nossa organização. Os conceitos relativos a Compliance são atualmente mais conhecidos e estão cada vez mais disseminados entre todos os níveis de colaboradores da companhia.



- Código de Ética e Conduta;
- Política Anticorrupção;
- Política de Brindes, Presentes, Entretenimento e Hospitalidade;
- Política de Doações, Patrocínios e Contribuições;
- Código de Ética e Conduta para Parceiros de Negócios e Terceiros;
- Código de Ética e Conduta para Prestadores de Serviços e Fornecedores;
- Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro; Política de Prevenção e Combate às Fraudes.

³ <https://ri.qualicorp.com.br/governanca-corporativa/programa-de-compliance>.

Gestão de riscos

A Qualicorp possui em sua estrutura uma área de Gestão de Riscos corporativos e Controles Internos, estabelecida superintendência de Segurança da Informação e Auditoria. A área é responsável por identificar e administrar riscos múltiplos através de atividades de monitoramento dos riscos junto às demais áreas de negócio da Qualicorp, seja de natureza regulatória ou operacional. Além de avaliar o desenho e suficiência de seus controles, no intuito de estabelecer um ambiente seguro com fortalecimento das decisões da companhia em respostas aos riscos.

A Política de Gestão de Riscos Corporativos e Controles Internos foi aprovada pelo Conselho de Administração 2021 e é aplicável à Qualicorp e suas controladas. A Política visa estabelecer diretrizes gerais para apoiar a alta administração no atingimento de seus objetivos estratégicos, mitigar os riscos envolvidos nas operações e aprimorar a eficiência dos processos da Companhia.

De acordo com o regimento interno do CA é dever de todo Conselheiro de Administração, além dos previstos no Estatuto Social, na legislação e regulamentação aplicáveis: declarar previamente se tiver, por qualquer motivo, interesse particular ou conflitante com o da Companhia quanto a determinada matéria submetida à sua apreciação, abstendo-se de sua discussão e voto. A Companhia também possui a Política de Transações com Partes Relacionadas, tendo por objetivo assegurar que as transações da Companhia e de suas Controladas com suas respectivas partes relacionadas sejam equitativas e contratadas no melhor interesse da Companhia e de suas Controladas, que os processos decisórios a elas associados sejam pautados pelas melhores práticas de governança corporativa e que tais transações sejam acompanhadas e divulgadas na periodicidade e com o grau de transparência adequados. **GRI 2-15**

Em 2021, iniciamos o mapeamento de riscos e de controles internos, e esse processo foi intensificado em 2022. Listamos, mediante mais

de 80 entrevistas internas, riscos relacionados à operação da companhia, legais, financeiros, de subscrição e de mercado, além de levantar riscos específicos de compliance. Checamos, durante o processo, nosso nível de aderência às leis anticorrupção e lavagem de dinheiro, os processos de premiações, as campanhas realizadas pela empresa e outras questões correlatas. Em paralelo, começamos a implementar uma primeira série de controles para dar o combate inicial a essas questões. A matriz de riscos resultante de todo o processo será publicada em breve pela Qualicorp e contribuirá para gerar uma mecânica de controles mais completa e proativa e para construir métodos de prevenção e de mitigação ainda mais eficientes.

O risco socioambiental é classificado na matriz de impacto para a gestão de riscos da Companhia e é definido como a possibilidade de ocorrência de perdas decorrentes de danos relacionados a temas ambientais, sociais e de governança (ESG). É classificada como fator de risco toda e qualquer atividade, direta ou indiretamente

relacionada à cadeia de valor da Qualicorp, que desrespeite quaisquer legislações vigentes nas esferas municipais, estaduais e federais, sobre temas relacionados à sustentabilidade, ou que coloquem em risco o bem-estar social das comunidades onde a empresa atua, de seus colaboradores, ou o meio ambiente.

Esses riscos, se materializados, podem comprometer a realização de negócios com parceiros, clientes, investidores e/ou fornecedores, inviabilizar a atração e retenção de talentos e, em determinados casos, ocasionar a inclusão da Qualicorp em listas restritivas (divulgadas por ONGs, associações e/ou listas de órgãos oficiais), gerando alta repercussão negativa e profundos danos reputacionais.

O monitoramento dos riscos ESG é atualmente realizado pela Diretoria de Compliance, que possui o papel de segunda linha no sistema integrado de gestão de risco da Companhia, e, a partir de 2022, passou a ser reportado ao Comitê de Governança e Sustentabilidade



Sustentabilidade

Integração dos temas materiais no negócio

ODS:



GRI 2-29, 3-1, 3-2

A definição da estratégia de sustentabilidade da Qualicorp foi concluída em 2022 e aprovada pelo Comitê de Sustentabilidade e Governança Corporativa no mês de agosto do mesmo ano. O Comitê também chancelou a publicação do primeiro Relatório Anual de Sustentabilidade da Qualicorp, relativo ao ciclo 2020/2021, que evoluiu para este Relatório Anual de Sustentabilidade relativo a 2022.

Ao assumir esse compromisso público um grande destaque de 2022, a Qualicorp estabeleceu um novo diálogo com seus *stakeholders* sobre o tema. Entramos para o ISS ESG Corporate Rating Alert, ranking que avalia os riscos, oportunidades e impactos de companhias em relação à sua cadeia de valores. Por parte dos acionis-

tas, tornou-se mais comum surgirem questionamentos a respeito das posturas da Companhia conforme a relevância que os temas em relação à diversidade, à representatividade, pautas ambientais e a pontos relacionados à governança, como estrutura e funcionamento do Conselho de Administração, vem sendo observados no mercado. Da mesma forma, fundos vêm se dirigindo à Qualicorp para verificar a agenda da empresa em relação aos temas ESG.

Após um 2022 de grande evolução, com engajamento dos times e das lideranças, capacitação e construção de planos de ação, a proposta para 2023 é seguir adiante e estabelecer metas e compromissos de sustentabilidade, culminando na elaboração da Agenda 2030 a ser aprovada por nossas lideranças.



ESTRATÉGIA ESG QUALICORP GRI 3-2

A Qualicorp acredita que a saúde de qualidade é um direito fundamental e que deve ser acessível para todas as pessoas, nas suas mais diversas vivências e individualidades. A Qualicorp quer ser reconhecida e trabalha para fazer sua parte pela saúde da sociedade, dos negócios e do planeta.

Causas. Um motivo para realizar

Democratização do acesso à saúde

Nossa capacidade de garantir amplo acesso aos produtos e serviços de saúde, especialmente no contexto de mercados e grupos populacionais carentes, públicos de baixa renda e camadas desassistidas no quadro social e demográfico do país.

Diversidade, equidade e inclusão

Nossa habilidade para assegurar uma cultura e práticas de contratação e promoção que incluam a construção de uma força de trabalho diversificada e inclusiva e que reflita a composição dos grupos de talentos locais e a base de clientes.

Sociedade & Investimento social

Nosso repasse voluntário de recursos privados de forma planejada, monitorada e sistemática para projetos sociais e ambientais de interesse público, com alinhamento à estratégia de negócios e para o fortalecimento da democratização do acesso à saúde de forma diversa e inclusiva.

Pilares e temas estratégicos. Um olhar estruturante

PELA SAÚDE DA NOSSA SOCIEDADE

Prevenção de doenças e promoção da saúde e bem-estar

Nossa atuação em ações de promoção e incentivo às práticas de saúde e bem-estar da sociedade, visando evitar que as pessoas se exponham a fatores condicionantes e determinantes de doenças.

Desenvolvimento dos colaboradores e corretores

Nossa capacidade para atrair, reter e desenvolver uma força de trabalho altamente qualificada, incluindo o fortalecimento das relações com corretores, considerando práticas de capacitação, avaliação de desempenho, saúde e bem-estar, entre outros.

PELA SAÚDE DOS NOSSOS NEGÓCIOS

Eficiência, qualidade, inovação de produtos e serviços

Nosso gerenciamento de características funcionais dos produtos e serviços oferecidos, visando garantir sua eficácia e confiabilidade no atendimento às expectativas do cliente, inclui a inovação para a transformação da saúde da população brasileira.

Marketing responsável e satisfação do cliente

Nossa transparência, precisão e clareza em ações de marketing, propaganda e rotulagem de produtos e serviços, inclui práticas de venda éticas e responsáveis, não discriminatórias ou predatórias, e considera o nível de satisfação do cliente.

Privacidade e segurança da informação

Nosso gerenciamento de riscos relacionados ao uso de informações de identificação pessoal e outros dados de clientes para fins secundários, bem como riscos relacionados à coleta, retenção e uso de dados sensíveis e confidenciais.

PELA SAÚDE DO NOSSO PLANETA

ESTRATÉGIA ESG QUALICORP GRI 3-2

Temas gerenciais. Uma gestão de excelência.

Relacionamento com colaboradores e parceiros

Nossas práticas de relacionamento com a força de trabalho e sua aderência com as leis trabalhistas e normas e padrões internacionais, como o respeito aos direitos humanos e a garantia da saúde e segurança ocupacional.

Compras sustentáveis

Nossa gestão de riscos ambientais, sociais e de governança na cadeia de suprimentos. Aborda questões associadas aos impactos gerados pelos fornecedores em suas atividades operacionais, como direitos humanos, corrupção, entre outros.

Ecoeficiência das operações

Nossa abordagem de gestão e uso eficiente dos recursos naturais para a operação das nossas atividades, considerando práticas de eficiência energética, uso da água, gerenciamento de resíduos e controle de emissões de gases de efeito estufa.

Mudanças climáticas

Nossa Estrutura organizacional para avaliação de riscos e oportunidades ambientais, sociais e de governança relacionados ao negócio, inclui a definição de compromissos, o gerenciamento das atividades e a comunicação de resultados.

Viabilizadores. Uma forma de fazer

Ética dos negócios e práticas anticorrupção

Nossos valores morais e éticos e nossa abordagem em torno da conduta íntegra dos negócios, incluindo o combate e a prevenção à fraude, corrupção, suborno e outros comportamentos que possam influenciar a probidade da companhia.

Governança ESG e transparência

Nossa Estrutura organizacional para avaliação de riscos e oportunidades ambientais, sociais e de governança relacionados ao negócio, inclui a definição de compromissos, o gerenciamento das atividades e a comunicação de resultados.



Causas: Um motivo para realizar

Quando foi fundada, a Qualicorp surgiu a partir de uma capacidade singular de articulação de um ecossistema para possibilitar o acesso à saúde a uma parcela da população fora do regime de trabalho CLT, mas disposta a pagar pelo serviço. E a Quali sabe atuar em rede, se relacionar e juntar atores em torno de uma causa. Hoje, é a maior administradora de benefícios do país, com diversas associações profissionais e estudantis parceiras e com grande experiência no mercado de plano de saúde coletivo por adesão. Por meio de parcerias com as melhores empresas de saúde do país, a Qualicorp conta com uma ampla cobertura no território nacional e oferece diversas opções de planos, obser-

vando a fundo as necessidades de cada cliente, com planos que contam com as maiores redes de atendimento de acordo com suas necessidades e o menor investimento financeiro possível.

Ciente do seu papel e do legado consistente que quer deixar para as próximas gerações, a Qualicorp entende que pode ampliar o impacto e estruturar ainda mais suas ações sociais. Com base nesse entendimento, a empresa iniciou em 2021 o processo de organização de sua atuação social e segue trabalhando por seu aperfeiçoamento. Entendemos que dedicar esforços a essa finalidade pode ser um grande viabilizador de objetivos.

Democratização do acesso à saúde

GRI 3-3

Em um país com tantos desníveis socioeconômicos como o nosso, democratizar a saúde é um grande desafio. Temos consciência dessa realidade e fazemos um esforço para cumprir essa que é uma de nossas maiores missões.

Queremos trabalhar, em conjunto com as operadoras, para criar produtos novos e diferenciados que possam atender a públicos variados. Também temos como meta aumentar a fidelização do cliente. Preservar as pessoas dentro do sistema de saúde suplementar ajuda a equilibrar a equação financeira e a garantir melhores serviços para todos. Outro de nossos objetivos é aumentar a consciência e os mecanismos para que os clientes façam o melhor uso de seus planos, focando em exames e atendimentos realmente necessários. Dessa forma, mantém-se a estabilidade do sistema e, por outro lado, evita-se o aumento de custos generalizado – e os consequentes cancelamentos relacionados a ele.

As medidas para atingir esses objetivos passam por um sistema de aceitação inteligente e educativo, que divulgue com clareza todas as

regras de adesão, por uma revisão ampla das tabelas de preços, trazendo possibilidades mais atrativas, e por suporte constante ao associado. Nesse último ponto, um *case* que temos muito orgulho é o programa **Qualiviva**, que acompanhou, ao longo dos últimos seis anos, cerca de 1000 beneficiários que já ultrapassaram os 65 anos de idade. Esses clientes se concentram na cidade de São Paulo e são provenientes de uma mesma operadora. Nesse período, foram atendidos e monitorados periodicamente por uma equipe multidisciplinar, que inclui médicos, enfermeiros e outros profissionais da saúde, todos treinados pela Qualicorp.

Os resultados são expressivos: no grupo que participa do Qualiviva, o valor do sinistro médio mensal caiu para menos de um terço, graças à metodologia contínua de promoção da saúde e bem-estar. Os clientes desse grupo procuram menos pelo pronto-socorro (um dos maiores custos na rede de saúde), usam os recursos de seu plano de maneira mais inteligente e têm melhores resultados até mesmo em períodos mais críticos – quando precisam ser internados,

acabam ficando menos tempo no hospital. A taxa de retenção também aumenta significativamente entre os clientes Qualiviva, favorecendo o *duration* da carteira.

Uma das alternativas estudadas para ampliar o escopo de planos disponíveis para o cliente é uma plataforma tecnológica que ofereça um número limitado de consultas via telemedicina sem que haja serviços ambulatoriais atrelados. Ela já foi desenvolvida pela ConnectMed, uma das empresas da Qualicorp, parte do princípio de oferecer um bom serviço de atenção primária por um custo reduzido e funciona como um sistema complementar de gestão de saúde para quem tem um orçamento restrito, mas ao mesmo tempo, quer se cercar de cuidados um pouco mais diferenciados do que os oferecidos pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Deve passar a ser oferecida para entidades de classe a partir deste ano. Outro produto diferenciado que foi desenhado pela ConnectMed engloba um benefício de saúde focado na gestão de problemas de saúde crônicos, caso de patologias como diabetes e doenças cardiovasculares.



Diversidade, equidade e inclusão

GRI 3-3

Ser diversa é algo que faz parte do DNA da Qualicorp. Somos uma empresa na qual o número de colaboradoras mulheres é muito expressivo: 67% de nosso time é composto por elas. Além disso, valorizamos nossos talentos femininos, já contratamos diretoras grávidas para nosso quadro de liderança e temos aumentado, aos poucos, o percentual de mulheres em cargos de liderança. Porém, focamos em ir além.

Em 2022, tivemos a ampliação do **Programa Qualiplural**. Esse programa focado na diversidade trabalha com grupos para promover discussões, engajamento e expansão do cuidado com o tema na companhia. Sabemos que o trajeto é longo até o momento em que as questões de diversidade estejam plenamente incorporadas ao dia a dia da Qualicorp. Mas acreditamos que estamos caminhando a passos firmes nessa direção.

Até o momento, contamos com quatro grupos de diversidade, iniciados em abril de 2022: de equidade racial (Multitude), de equidade de gênero (Dona), de inclusão de pessoas com deficiência (Sem Barreiras) e LGBTQIAP+ (Diversicolors). Em breve, pretendemos implantar um grupo pré-batizado de Geracional, que abordará pontos relacionados à idade. A médio prazo, há a ideia de realizar um trabalho sobre crenças e religiosidade. Os quatro grupos ativos têm despertado grande interesse e estão chegando no teto de número de participantes, que consiste em 20 pessoas por grupo – no total, já temos quase 80 pessoas inseridas no programa.

**Os quatro grupos de diversidade criados em 2022
pessoas com deficiência e LGBTQIAP+ - já contam
com 80 colaboradores.**



qualiplural



Os grupos de diversidade funcionam como fóruns de discussão, espaço de letramento e de busca de referências e de conteúdo e como um ambiente para compartilhamento de vivências e dúvidas relacionadas às questões de diversidade. São estruturados no formato de ciclos bimestrais – a cada ciclo, que conta com reuniões quinzenais de uma hora e meia de duração, se aborda um assunto e seus respectivos focos de atuação.

Em paralelo aos grupos de diversidade, o Qualiplural vem disseminando medidas relacionadas à diversidade, como comunicações realizadas via *Workplace*, treinamentos obrigatórios sobre diversidade, equidade e inclusão e palestras e ações específicas. Foi o caso de uma caminhada pelo centro de São Paulo, realizada no Dia da Consciência Negra em novembro de 2022, que teve como objetivos conhecer locais

influenciados pela presença e pela cultura de pessoas negras escravizadas e estimular o diálogo sobre as decorrências do escravagismo em nossa sociedade.

Como meta futura, pretendemos expandir o campo de atuação dos grupos de diversidade para além dos limites da Quali, organizando atividades focadas em diversidade, equidade e inclusão em conjunto com outras empresas e com nossos *stakeholders* externos.

É importante mencionar que a Qualicorp fez, em 2021, seu primeiro censo de diversidade, e a uma nova edição ocorrerá em 2023. O censo tem papel importante no mapeamento de nosso público interno e no planejamento estratégico de novas iniciativas no campo da diversidade, da equidade e da inclusão.



DIVERSIDADE EM FOCO NA SELEÇÃO

No segundo semestre de 2022, tivemos a oportunidade de transformar um desafio em uma grande conquista. Em um processo seletivo, uma candidata deficiente auditiva não conseguiu se comunicar com o time de recrutamento por uma falha sistêmica: o chat não funcionou e ela não teve sucesso em fazer contato e em se posicionar durante o processo. Frustrada, a candidata fez postagem em uma rede social criticando a Qualicorp. Ao tomar conhecimento do ocorrido, entramos em contato e relocalamos a concorrente no processo seletivo, providenciando o acompanhamento de um intérprete de libras. Foi possível avaliar sua competência e, no final das entrevistas e dinâmicas, ela foi contratada como funcionária, atuando hoje no time de atendimento digital. O fato não apenas demonstrou a rápida capacidade de gerenciamento de crise por parte de nossa empresa como, mais importante, estimulou a adoção de novas estratégias para melhorar a comunicação da companhia com clientes e candidatos deficientes auditivos. Além disso, a equipe de recrutamento e seleção e o time de atendimento passarão por um treinamento de libras, tornando-se aptas a interagir de maneira mais eficiente com outros candidatos e com clientes nas mesmas condições.



Ainda com foco na diversidade e na inclusão de seus clientes, a Gama Saúde, operadora do Grupo Qualicorp, lançou, em 2021, o mês do Orgulho LGBTQIAP+, a **Flag Trans**, que auxilia no atendimento de pessoas transgênero. Nossos beneficiários transgêneros podem optar pela marcação da Flag Trans, presente no preenchimento de cadastro do beneficiário, junto ao nome civil, nome social, e-mail e endereço. A iniciativa, pioneira no mercado de saúde, teve como objetivo principal evitar constrangimento durante os procedimentos de saúde, consultas e exames, além de tornar o cadastro e atendimento dos beneficiários mais humanizado.

A Qualicorp realiza, além da retificação no Registro Civil, a implementação do uso do Nome Social nas plataformas da empresa

Proporção entre o salário-base e a remuneração entre homens e mulheres GRI 405-2	2021	2022
Categoria funcional**		
Direção	n/d	n/d
Superintendência	106%	101%
Gerência	88%	87%
Coordenação / Supervisão / Consultor	94%	88%
Administrativo	77%	79%

* Média salarial das mulheres conforme categoria funcional dividido pela média salarial dos homens. Percentagens maiores que 100% significam que mulheres recebem mais que homens.

** Os dados referentes à remuneração de diretores não são divulgados por diretriz de confidencialidade da empresa, por conta do número menor de diretores. Dados não incluem estagiários e aprendizes.

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança da organização, discriminados por gênero. GRI 405-1				
por gênero	2021		2022	
	Número	%	Número	%
Homens	NA	-	14	88%
Mulheres	NA	-	2	13%
Outros	NA	-	-	0%
Não informado	NA	-	0	0%
Total	-	0%	16	100%

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança da organização, discriminados por faixa etária.				
por faixa etária	2021		2022	
	Número	%	Número	%
Abaixo de 30 anos	NA	-	-	0%
De 30 a 50 anos	NA	-	10	63%
Acima de 50 anos	NA	-	6	38%
Total	-	0%	16	100%

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança da organização, discriminados por raça.				
por raça	2021		2022	
	Número	%	Número	%
Amarela	NA	-	-	-
Branca	NA	-	16	100%
Indígena	NA	-	-	-
Negra	NA	-	-	-
Não informada	NA	-	-	-
Total	-	0%	16	100%

Percentual de empregados, discriminados por gênero.				
por gênero	2021		2022	
	Número	%	Número	%
Homens	848	32%	806	33%
Mulheres	1.841	68%	1.622	67%
Outros	-	0%	-	0%
Não informado	-	0%	-	0%
Total	2.689	100%	2.428	100%

Percentual de empregados, discriminados por faixa etária.				
por faixa etária	2021		2022	
	Número	%	Número	%
Abaixo de 30 anos	741	28%	631	26%
De 30 a 50 anos	1.789	67%	1.641	68%
Acima de 50 anos	159	6%	156	6%
Total	2.689	100%	2.428	100%

Percentual de empregados, discriminados por raça.				
por raça	2021		2022	
	Número	%	Número	%
Amarela	18	1%	17	1%
Branca	1.717	64%	1.482	61%
Indígena	17	1%	17	1%
Negra	886	33%	817	34%
Não informada	51	2%	95	4%
Total	2.689	100%	2.428	100%

Colaboradores, discriminados por categoria funcional.								
por categoria funcional	2021				2022			
	Homem		Mulher		Homem		Mulher	
	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%
Direção	11	1,3%	5	0,3%	8	1,0%	4	0,2%
Superintendente	14	1,7%	5	0,3%	16	2,0%	8	0,5%
Gerente	33	3,9%	56	3,0%	28	3,5%	54	3,3%
Coordenação/supervisão/consultor	71	8,4%	124	6,7%	72	8,9%	126	7,8%
Administrativo	719	84,8%	1.652	89,7%	682	84,6%	1.430	88,2%
Total	848	100%	1.842	100%	806	100%	1.622	100%

Órgãos de Governança Qualicorp considerados no reporte: Conselho de Administração, Comitês (Pessoas, Cultura e Remuneração, Sustentabilidade e Governança Corporativa, Auditoria, Riscos e Compliance) e Diretoria Executiva.

Gênero e raça são autodeclarados pelos colaboradores.

A raça negra considera colaboradores autodeclarados como negros e pardos.

Censo Qualiplural 2023

Principais resultados

Em complemento aos dados cadastrais usados para a apresentação do indicador de diversidade na seção anterior, lançamos em 2023 o Censo Qualiplural. O Censo foi uma pesquisa fundamental para aprofundar a nossa estratégia de inclusão e planejar ações mais assertivas a partir das necessidades identificadas. A pesquisa é 100% confidencial e foi respondida por cerca de 70%* do quadro da Quali.

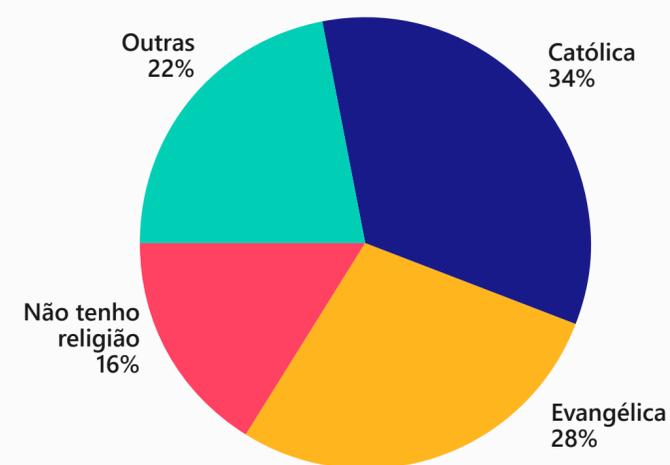
Autodeclaração étnico-racial



Não Branco (46%):

Pardo	29,10%
Preto	13,50%
Amarelo	2,90%
Indígena	0,30%
Outro	0,20%

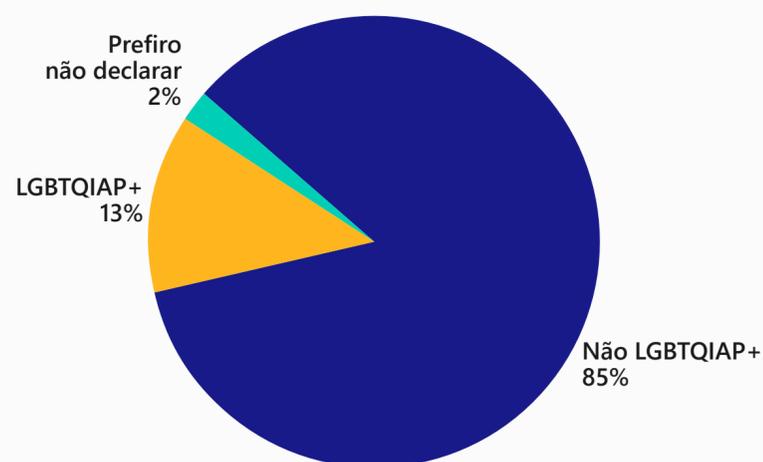
Religião



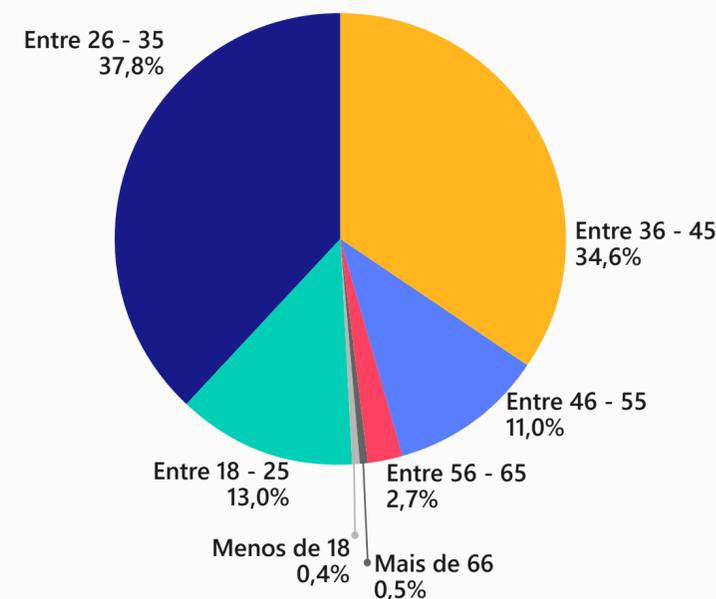
Outras (22%):

Espírita	7%
Umbanda, candomblé e outras religiões afro-brasileiras	6%
Outra	3%
Prefiro não declarar	3%
Ateísmo	2%
Budismo, xintoísmo e outras religiões asiáticas/oriental	1%
Judaica	0,20%

Orientação sexual



Faixa etária



Sociedade e investimento social

GRI 3-3

A Quali apoiou em 2022 diversos projetos sociais (veja mais na seção de “Projetos sociais e patrocínios”, (na página 64), como é o caso do Brasileirinhos, coordenado pela ginasta olímpica Daiane dos Santos. Conduzido em CEUs, Centros Educacionais Unificados de São Paulo, o projeto atendeu os bairros de Paraisópolis e Aricanduva e proporcionou o contato de crianças e adolescentes com o esporte olímpico e com valores esportivos que contribuem para sua formação.

Contribuímos com dois projetos que dão atendimento a idosos carentes. Um deles é conduzido pelo Hospital de Base de São José do Rio Preto. O segundo, batizado de Melhor Cuidado aos Idosos, acontece na cidade paranaense de Campina Grande do Sul. Outro projeto relacionado à saúde que nos orgulhamos de patrocinar é o Doutores da Alegria, que leva entretenimento e apoio para crianças e adolescentes internados em hospitais públicos da cidade de São Paulo (SP).



Temas estratégicos: um olhar estruturante

Pela saúde da nossa sociedade

Prevenção de doenças e promoção da saúde e bem-estar

GRI 3-3

Na Qualicorp, temos um grau de risco baixo em termos de segurança do trabalho – nível 1, de acordo com a CNAE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas). Os incidentes/acidentes são poucos e sempre de pequena dimensão, como quedas leves. Em 2022, ocorreram apenas oito acidentes de trajeto ao longo do ano.

Mesmo em face a essa situação favorável, não descuidamos de medidas preventivas. Embora não exista um comitê estabelecido, todas as medidas de saúde e segurança são discutidas nas reuniões mensais da CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) e uma vez ao ano organizamos a SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho), na qual conseguimos obter bons resultados. Em 2022, nossa SIPAT aconteceu no formato online, foi aberta a todas as unidades da Quali (e não apenas para aquelas que contam com uma CIPA própria) e contou com vídeos, testes e jogos que podiam ser acessados a qualquer momento, até mesmo em casa, nos finais de semana. O modelo foi de

grande sucesso e aumentou expressivamente o engajamento da companhia: 17% dos contratados aderiram, somando 415 participações. Na avaliação final, tivemos um *feedback* bastante positivo: 93% dos participantes recomendariam a SIPAT para seus colegas, 93% consideraram o conteúdo interessante e 99% participariam novamente da programação. **GRI 403-4**

Os temas segurança do trabalho e saúde do trabalhador são ativados a partir da integração de novos colaboradores. A programação do *onboarding* inclui um módulo que aborda esses tópicos e conscientiza os novos integrantes da Quali sobre a importância de zelar por essas questões durante sua jornada na empresa.

Promovemos campanhas de vacinação ao longo do ano, como da vacina contra a gripe, que é aplicada entre os meses de abril e maio, e estimulamos a aderência de nossos colaboradores ao esquema completo de vacinação contra a Covid-19. Temos por prática aderir às campa-

Acidentes de Trabalho GRI 403-9	2021	2022
Número total de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória – empregados	2	8
Taxa de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória – empregados	1,87	7,04

Taxa de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória = Número de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória / Número de horas trabalhadas) x 1.000.000

Horas Trabalhadas em 2021: 1.070.483,34; Horas Trabalhadas em 2022: 1.135.781,58

Acidentes envolvendo trabalhadores não empregados não são contabilizados pelo indicador.

nhas relacionadas a temas de saúde específicos, como, por exemplo, o Outubro Rosa, mês no qual se estimula as mulheres da companhia a fazerem seus exames preventivos contra o câncer de mama, e o Novembro Azul, no qual se aborda os cuidados para evitar e diagnosticar o câncer de próstata. Temos especial atenção com os exames periódicos e agimos de forma proativa para manter a agenda dos Qualis atualizada em relação a esse *check-up* anual da saúde.

Um dos nossos pilares de cuidado em relação aos nossos colaboradores é o acompanhamento, por nossa assistente social, a casos de luto, de doenças graves e de outras questões de grande importância. Centramos esforços em estar ao lado de nossos funcionários que atravessam situações desafiadoras. A atuação de nosso Serviço Social inclui o GAPE (Grupo de Apoio a Pessoas Enlutadas), o suporte em casos de internação/ acidente/ falecimento, orientações e apoio para licenças (maternidade/ parental/ adoção/ médica), apoio em casos de conflitos familiares, assistência em casos de violência doméstica, amparo relacionado à dependência

química, visitas domiciliares, hospitalares e institucionais e ajuda com medicamentos e em casos de vulnerabilidade social, entre outras ações.

Além de todas essas iniciativas independentes entre si, estamos estruturando três projetos específicos para cuidar de nossos colaboradores. Os programas de bem-estar, que engloba tanto o lado físico como o mental, de Saúde da Mulher e da Gestante e de Saúde Financeira estão em fase de finalização e devem ser implementados ainda em 2023. A ideia é que cada um deles concentre ações específicas relacionadas a seu tema principal e que a saúde e o equilíbrio dos Qualis sejam abordados de maneira mais completa e planejada, otimizando os benefícios atingidos. Também está em nosso radar o lançamento de um programa de nutrição direcionado ao colaborador. A ideia é mapear os principais problemas relacionados à saúde existentes entre nossos funcionários e agir preventivamente, estimulando a adoção de hábitos alimentares mais saudáveis e adequados. **GRI 403-6**





Desenvolvimento dos colaboradores e corretores

GRI 3-3

Temos uma preocupação contínua com o desenvolvimento de nossos colaboradores e dos corretores que trabalham conosco. E o cuidado se inicia no processo de seleção: a partir do momento em que começa a disputar uma vaga, o candidato inicia uma comunicação com a empresa e recebe *feedbacks* ao longo de todo o caminho, podendo visualizar o próprio desempenho a cada etapa. Mesmo quando não é aprovado, tem retorno por parte da Qualicorp. A proposta é sermos objetivos e transparentes. A atenção dispensada ao longo dessa jornada é percebida e muito bem avaliada por quem participa dela: nosso NPS (*Net Promoter Score*) relativo ao processo seletivo tem hoje média 90.

Média de horas de capacitação por ano, por empregado GRI 404-1	2022
Gênero	
Masculino	17,7
Feminino	19,3
Nível de carreira	
Direção	6,6
Superintendente	7,8
Gerente	13,1
Coordenação/ supervisão/ consultor (coordenadores e supervisores)	17,3
Administrativo (analistas, especialistas, advogados e consultores)	19,4
Operacional (assistentes)	30,2

Não inclui estagiários, aprendizes, terceiros, temporários e afastados no cálculo de número de funcionários.

Ao final de 2022, contávamos com 2.432 colaboradores, uma redução de 9,7% em relação ao ano anterior devido às reestruturações realizadas. As mulheres representam 66,6% do total de colaboradores, sendo 69,2% e 65% diretoras e gerentes respectivamente.

Nosso *onboarding* engloba uma agenda que inclui a admissão propriamente dita, a divulgação de benefícios, uma apresentação institucional que fala sobre o negócio como um todo e a conscienti-

zação sobre valores e condutas esperados de um colaborador Qualicorp. O novo contratado passa por acompanhamento ao longo dos três primeiros meses de trabalho, respondendo uma pesquisa sobre como está sendo sua integração aos 30, 60 e 90 dias de trabalho. O NPS atual nessa etapa da trajetória do trabalhador é de 75.

Perfil dos colaboradores em 31/12/22 (número) GRI 2-7	Gênero		Região					Total
	Feminino	Masculino	Centro-Oeste	Norte	Nordeste	Sudeste	Sul	
Número de empregados (total de empregados / equivalentes em tempo integral)	1.622	810	148	2	86	2.145	51	2.432
Número de empregados permanentes (total de empregados / equivalentes em tempo integral)	1.622	810	148	2	86	2.145	51	2.432
Número de empregados temporários (total de empregados / equivalentes em tempo integral)	-	-	-	-	-	-	-	-
Número de empregados sem garantia de carga horária (total de empregados / equivalentes em tempo integral)	-	-	-	-	-	-	-	-
Número de empregados em tempo integral (total de empregados / equivalentes em tempo integral)	1.553	799	146	2	85	2.069	50	2.352
Número de empregados de período parcial (total de empregados / equivalentes em tempo integral)	69	11	2	-	1	76	1	80

Gênero conforme especificado pelos próprios empregados.

Não inclui estagiários, aprendizes, conselheiros e afastados no cálculo de número de funcionários.

Internamente, lançamos o **Potencializa**, novo programa de recrutamento interno. Temos como prioridade valorizar os talentos internos e o Potencializa vem formalizar e tornar mais evidente o empenho da Quali em gerar oportunidades de crescimento para nossos colaboradores. Já temos, como resultado para este primeiro ano, um número bastante relevante: desde maio, mês de lançamento do Potencializa, preenchemos 34% das vagas com profissionais da própria companhia.

Mantemos processos de desenvolvimento específico para estagiários, trainees e aprendizes, com dinâmicas de grupo, entrevistas presenciais e online. Em 2022, participaram do programa 12 estagiários e 6 trainees, considerando todas as filiais da Quali. Para estagiários e trainees, estabelecemos, em parceria como uma consultoria especializada, uma jornada específica, que englobou *workshops*, encontros, mentorias e a entrega de um projeto final, feita no encerramento do ciclo.

Como ferramentas de crescimento, lançamos várias trilhas de conhecimento dentro da Uni-

versidade Quali, nossa universidade corporativa online. Três delas: Escola da Excelência Humana, Escola da Excelência Operacional e Escola da Experiência do Cliente. Além disso, alimentamos a plataforma com treinamentos e *webséries* sobre carreira, experiência do cliente e outros temas relevantes para os colaboradores. Parte da programação é obrigatória; outra parcela das atividades é optativa, mas trabalhamos com campanhas e outras ações para estimular a aderência.

Em 2022, continuamos a desenvolver e a aplicar o **Decole**, um ciclo integrado que avalia comportamentos, resultados e potencial e que propõe planos de desenvolvimento e *feedback*. Sua periodicidade é anual, são elegíveis os colaboradores em cargos de assistentes e acima, com mais de três meses de casa. Em uma iniciativa associada ao Decole, tivemos, em 2022, a Semana da Carreira. Durante os dias do evento, treinamentos e conversas foram promovidos tanto para apoiar ciclos do Decole como para impulsionar a Universidade Quali.

Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira GRI 404-3	2021	2022
Gênero		
Masculino	32%	86%
Feminino	68%	92%
Nível de carreira		
Direção	n/d	100%
Superintendente	n/d	96%
Gerente	n/d	100%
Coordenação/ supervisão/ consultor (coordenadores e supervisores)	n/d	96%
Administrativo (analistas, especialistas, advogados e consultores)	n/d	89%
Operacional (assistentes)	n/d	89%

Não inclui estagiários, aprendizes, terceiros, temporários e afastados no cálculo de número de funcionários.

Vale mencionar que a área de treinamentos da Quali mantém uma busca constante por iniciativas educacionais que vão além do ambiente corporativo, estabelecendo parcerias com universidades, instituições que oferecem cursos de pós-graduação e MBA e escolas de idiomas. Outro movimento constante é acompanhar os *benchmarks* do mercado e ouvir constantemente os colaboradores e as lideranças, para entender e implementar com a maior agilidade possível novas necessidades de treinamento apontadas. Acreditamos que o acesso ao conhecimento garante a evolução dos colaboradores, seja dentro da empresa, seja fora dela, quanto atuam na sociedade.

Entre os projetos futuros, podemos destacar um programa de liderança que vem sendo desenvolvido para Qualis dos níveis baixo (supervisor e coordenador) e médio (gerência e superintendência) de liderança. A proposta é melhorar sua performance em termos de soft skills – gestão de pessoas, entender a cultura de nosso negócio, ter uma postura empática e valorizar a diversidade estão entre eles. No momento, estamos vivendo uma etapa de diagnóstico. Por meio de entrevistas e atividades com diretores e executivos, temos agido para identificar com mais precisão os pontos de fragilidade e as oportunidades de desenvolvimento.





TamoJunto Corretor

Entre as medidas de ordem prática tomadas para estimular os corretores em seu trabalho, destaca-se o programa de fidelidade TamoJunto Corretor, dentro do qual o vendedor pode evoluir entre quatro categorias. Os que atingem a última, chamada de Imbatível, recebem mais benefícios. O corretor tem acesso a uma plataforma e através dela, acompanha todas suas vendas e benefícios, além de ter todo o suporte necessário para efetuar suas vendas com maior agilidade. Eventos exclusivos são organizados para aumentar o nível de engajamento, esti-

mular a oferta de produtos variados e mobilizar os corretores para reconhecimentos além das comissões.

A ideia, porém, é ir além do incentivo financeiro e assegurar um suporte que seja mais abrangente, proporcionando oportunidades de desenvolvimento e ampliando o acesso aos serviços de saúde. O portal TamoJunto Corretor, por ajudar a estreitar o relacionamento com os corretores, encaixa-se nessa proposta.

Relacionamento com colaboradores e parceiros

GRI 2-29, 3-3

A área de Operações de RH tem grande importância para garantir a aderência à nossa cultura e ao DNA da Quali. Além de executar a gestão de desenvolvimento e a capacitação dos colaboradores, atua de forma preventiva para que a companhia esteja amparada dentro dos requisitos legais e para que o pacote total de remuneração e de benefícios ofertados aos colaboradores seja um diferencial competitivo em relação ao mercado. Somos uma empresa classificada como GPTW – Great Place to Work.

Na Qualicorp, oferecemos diversos benefícios adicionais aos exigidos pela legislação vigente (detalhados no quadro a seguir). Os benefícios oferecidos para os corretores parceiros são fornecidos pelas empresas parceiras, de forma que não temos visibilidade pelo pacote ofertado. Já para os colaboradores com jornada parcial, no caso de jovens aprendizes e estagiários, o pacote é o mesmo dos demais colaboradores com exceção de PPR, *shortfriday* e emenda de feriados compensados. Somente os estagiários não possuem o plano odontológico.

Pacote de benefícios GRI 401-2

O pacote de benefícios oferecidos pela Companhia inclui:

- Vale Refeição e/ou Vale Alimentação;
- Vale Transporte;
- Vale Combustível (elegibilidade por nível de cargo);
- Assistência Médica;
- Assistência Odontológica;
- Seguro de Vida;
- ZenKlub;
- Gympass;
- Licença maternidade e licença paternidade estendidas **GRI 401-3**;
- PPR (Programa de Participação nos Resultados);
- *Day-Off* de aniversário;
- *Short Friday*;
- Emendas de Feriados;
- Auxílio *Home Office* com formato de trabalho híbrido para algumas posições;
- Auxílio Creche.

Licença maternidade/paternidade GRI 401-3	2021		2022	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Total de empregados com direito a tirar licença maternidade/paternidade	851	1.842	810	1.622
Total de empregados que tiraram licença maternidade/paternidade	22	72	27	65
Total de empregados que retornaram ao trabalho após termino da licença maternidade/paternidade	21	62	28	82
Total de empregados que retornaram após termino da licença maternidade/paternidade e se mantiveram no trabalho 12 meses após o retorno ao trabalho	18	48	18	47
Taxa de retorno após a licença (%)	95%	86%	104%	126%
Taxa de retenção após a licença (%)	86%	77%	64%	57%

Estagiários, Aprendizes e Terceiros não são contabilizados pelo indicador.

Taxa de retorno ao trabalho = (Nº total de empregados que retornaram ao trabalho após a licença maternidade ou paternidade / Nº total de empregados que deveriam retornar ao trabalho após a licença maternidade ou paternidade) x 100

Taxa de retenção = (Nº total de empregados retidos 12 meses depois de terem retornado ao trabalho após a licença maternidade ou paternidade / Nº total de empregados que retornaram da licença maternidade ou paternidade no(s) período(s) de relato anterior(es)) x 100

Em relação à rotatividade, por sermos uma Companhia focada em vendas com um quadro comercial que representa mais de 30% do total de funcionários, temos o índice de rotatividade adequado ao nosso negócio.

Novas contratações e rotatividade de funcionários em 2022 GRI 401-1	Admissões		Demissões	
	colaboradores	%	colaboradores	%
Gênero				
Feminino	502	30%	791	-18%
Masculino	296	37%	360	-8%
Categoria funcional				
Presidência e Vice Presidências	0	-	0	-
Direção	2	14%	7	-35%
Superintendências	0		3	-14%
Gerência	7	8%	31	-29%
Coordenação / Supervisão / Consultor	21	11%	54	-18%
Administrativo	768	36%	1056	-13%
Faixa etária				
Abaixo de 30 anos	297	46%	317	-3%
Entre 30 e 50 anos	462	28%	755	-18%
Acima de 50 anos	39	26%	79	-26%
Região				
Centro-oeste	37	35%	55	-17%
Nordeste	35	43%	38	-4%
Norte	0	-	1	-39%
Sudeste	701	32%	1030	-15%
Sul	25	52%	27	-4%



Não inclui estagiários, aprendizes, terceiros, temporários e afastados no cálculo de número de funcionários.
 Taxa de novas contratações = (Número de admissões do período por grupo / Média de colaboradores do período por grupo)*100
 Taxa de rotatividade = ((Número de admissões do período por grupo - Número de desligados do período por grupo) / Média de colaboradores do período por grupo)*100



A Qualicorp se orgulha de assegurar a saúde e o bem-estar de nossos colaboradores e de dedicar uma atenção contínua a esse tema. Fizemos uma parceria com um aplicativo em 2022 para levar apoio a funcionários nas questões relativas à saúde mental – ansiedade, melancolia, depressão e outros transtornos psicológicos. Psicólogos são responsáveis por prestar atendimento online a qualquer momento do dia e as sessões podem ser realizadas tanto por áudio como por vídeo chamada. Ele vem sendo testado no formato de piloto em quatro áreas da empresa e tem como objetivo tanto cuidar de nossos times como mapear questões mais relevantes no ambiente da Quali.

Ao longo dos últimos anos, disponibilizamos para nossas equipes o programa ZenClub, que disponibiliza quatro sessões subsidiadas de terapia ao mês. Também oferecemos como benefício o acesso ao Gympass, plataforma que

permite acesso a inúmeras academias e, consequentemente, a aulas e atividades físicas variadas. A aderência a esse último benefício foi muito significativa: entre colaboradores e dependentes, tivemos, em 2022, cerca de 900 pessoas usufruindo das atividades físicas disponibilizadas pelo benefício.

Em 2023, queremos criar, em paralelo à SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho), uma Semana de Saúde e Bem-estar. A proposta é oferecer palestras e promover atividades variadas para engajar os colaboradores em relação à promoção da saúde física e mental. **GRI 403-6**

Outra iniciativa de relacionamento, essa com nossos corretores parceiros, foi a criação da *webserie Quali Talk*. Oito episódios no formato videocast, gravados com profissionais parceiros de corretoras variadas, foram publicados em

nosso canal no YouTube. Nos vídeos, os corretores contam sua história pessoal e profissional, sua relação com a respectiva corretora, seu relacionamento com a Qualicorp e sua visão para o mercado de planos de saúde e seguros.

A Qualicorp respeita a liberdade sindical e mantém bons relacionamentos com as entidades e segue as regras trabalhistas e sindicais do Brasil. Todos os colaboradores Qualicorp são cobertos por Acordo Coletivo de Trabalho ou Convenção Coletiva de Trabalho, de acordo com a região e empresa do grupo. Adicionalmente, todos os colaboradores Qualicorp, incluindo empresas adquiridas, são associados a um sindicato, seguindo a empresa e região de trabalho. A boa relação entre empresa e sindicato é demonstrada mediante o baixo número de reclamações dos colaboradores às entidades. Os colaboradores que se sentirem confortáveis têm total liberdade de se filiar à elas. **GRI 407-1**

Pela saúde dos nossos negócios

Eficiência, qualidade e inovação de produtos e serviços

GRI 3-3

Entregamos, durante 2022, muitos serviços para nossos clientes. Novos aplicativos e novas funcionalidades que facilitaram a gestão do plano pelo próprio cliente e o tornaram mais autônomo e mais satisfeito com os produtos adquiridos de nossa empresa.

Em 2021, lançamos o **aplicativo Quali**, que passou a espelhar todas as funcionalidades existentes no site da companhia. Em 2022, foram lançados dez novos autosserviços, além de reformulações de serviços existentes. Tudo para deixar a navegação mais simples e eficiente, tanto pelo portal como pelo app. Agora, por exemplo, o cliente pode visualizar e baixar o arquivo de seu boleto de pagamento em uma mesma tela, não precisando abrir novas janelas ou trocar de telas durante o processo.

As inovações atingiram nossos atendimentos de voz e por *WhatsApp*. Novos autosserviços foram implementados, como a possibilidade de

se solicitar envio da fatura para o *WhatsApp* diretamente pelo autoatendimento por telefone, sem ser necessário falar com o atendente (melhoria já mencionada em Tecnologia e Inovação). Ainda considerando o *WhatsApp*, o sistema de atendimento por *chatbot* foi atualizado e se tornou mais ágil, o que aumentou o índice de retenção do cliente nesse canal.

Na busca por serviços mais inteligentes, instituímos, em 2022, o “Dia D, você na pele do cliente”. O projeto organizou visitas do time Qualicorp, incluindo lideranças, à central de atendimento, no qual os participantes passam um dia acompanhando os contatos entre operadores e clientes. A iniciativa teve a duração de aproximadamente 3 meses, e ao todo foram 146 participantes em 20 visitas. A partir desses encontros surgiram aproximadamente 276 oportunidades em melhoria de produtos e serviços e muitas delas já estão em andamento pelas áreas responsáveis.



The logo for Qualisseguros, featuring the word "qualisseguros" in a white, lowercase, sans-serif font, centered within a dark blue circular graphic.

Qualisseguros, o *marketplace* da Quali

Em novembro de 2021, a Qualicorp ampliou seu segmento de atuação e lançou sua plataforma virtual de venda de produtos de seguros: o Qualisseguros. A plataforma, que funciona como um *marketplace*, faz parte da estratégia da Quali de oferecer produtos além do seu *core business* em saúde. Em diferentes frentes de seguros e assistência, a preços bem acessíveis, os Clientes podem contratar, de forma descomplicada e 100% digital, uma variedade de seguros.

Desde seu lançamento, a novidade está disponível para todos os clientes e oferece atualmente oito categorias diferentes de produtos: assistência pet, seguro para acidentes pessoais,

seguro-auto, seguro celular, seguro de vida, seguro para perda de renda, seguro residencial e responsabilidade civil profissional (proteção destinada a advogados e profissionais da saúde contra eventuais incidentes na rotina de trabalho), todos com vantagens e preços exclusivos. Para contratá-los, basta acessar o site da plataforma: qualisseguros.qualicorp.com.br.

Além de oferecer diversas vantagens e comodidades ao cliente, a plataforma traz ferramentas que facilitam sua utilização. No site, é possível fazer a simulação da compra e comparar coberturas, assistências e serviços de diferentes seguradoras. Após escolher o seguro que

melhor atende suas necessidades, o consumidor conclui a contratação em poucos minutos, de forma 100% online. A cobertura do seguro passa a vigorar até 24 horas a partir da data de contratação, a depender do produto escolhido. O site conta ainda com um canal de dúvidas e orientações na jornada de compra por meio do *WhatsApp*.

Em 2023, deve passar por um upgrade: a proposta é que seja integrado à área logada dos clientes de planos de saúde, criando um novo e amplo universo de possibilidades.

Marketing responsável e satisfação do cliente

GRI 3-3

A Qualicorp gerencia o tema por meio do acompanhamento das entradas das reclamações, análise dos fatos e solução dos problemas junto aos beneficiários, com objetivo de reduzir as reclamações dos clientes e melhorar os processos internos.

Por se tratar de um setor altamente regulamentado, as diretrizes e políticas internas estão em conformidade com as normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e do Código de Defesa do Consumidor. Possuímos uma Política de Não Conformidade na Comercialização que objetiva estabelecer as regras e as providências a serem adotadas quando se constatarem situações de não conformidade ocorridas durante a comercialização dos produtos do segmento de negócios Adesão, mesmo que estas tenham sido identificadas após a implantação. A Ouvidoria da Qualicorp tem protagonismo nas demandas relacionadas ao Procon. Já nas fases preliminares das manifestações, cuida do relacionamento com o cliente e realiza levantamentos internos em busca da melhor solução para o problema apresentado.

A Qualicorp conta com um Termo de Cooperação com o PROCON, cujo objetivo é agilizar o

atendimento dos consumidores que procuram o órgão, e disponibilizamos canais para atendimento telefônico aos Procons regionais. Além disso, incentivamos a participação dos times nos projetos de capacitação oriundos da Escola Nacional de Defesa do Consumidor, órgão vinculado à Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça. As manifestações são analisadas levando-se em conta a jornada do cliente nos demais canais de atendimento, avaliação criteriosa do processo operacional e cumprimento da regulação e do código de defesa do consumidor.

Nossa atuação está pautada em dois pilares: solução do conflito e melhoria contínua de processos. Temos como compromissos agir com ética, imparcialidade, transparência, integridade e respeito, zelando pela imagem e pela reputação da Qualicorp e promovendo melhorias na qualidade dos nossos serviços. Vale mencionar o alto índice de resolutividade que a Qualicorp conquistou junto à Agência Nacional de Saúde (ANS), que regulamenta a área das seguradoras. Atualmente, o índice em solucionar demandas dos clientes junto ao órgão encontra-se em 97%.



NOVO ENDEREÇO PARA OS CLIENTES

Em 2022, a Casa do Cliente Qualicorp mudou seu endereço em São Paulo – ela agora fica na Avenida Paulista, próxima ao metrô Brigadeiro. O espaço se localiza em um ponto central e de fácil acesso, em uma área nobre e conhecida da cidade. Moderno e acolhedor, conta com atendentes contratados da Quali. Vários serviços estão disponíveis no local, onde é possível fazer solicitações de mudança de plano, de inclusão de dependente, de alterações cadastrais, entre outras. A receptividade dos clientes tem sido muito positiva: a excelência, a cortesia e a resolutividade do atendimento vêm sendo destaques nos comentários deixados por quem passa por lá.

Projetos sociais e patrocínios

GRI 3-3, 413-1

Os patrocínios estão distribuídos em diversos locais e abrangem vários locais do país. Uma vez identificados os projetos, estes são formalizados por meio de contratos e a gestão das contrapartidas e da divulgação dos patrocínios fica a cargo da Diretoria de Marketing e Comunicação, que trabalha na perspectiva da comunicação integrada ao atuar junto às áreas de Comunicação Interna, Imprensa e o time de Relacionamento com Clientes, quando aplicável. Há ainda parceria com outras áreas para uso das contrapartidas para relacionamento.

Os patrocínios da Qualicorp têm como objetivo promover cultura, saúde, esporte, educação, diversidade e inovação, sendo mais um caminho para colocar em prática a missão da companhia e levar mais qualidade de vida e segurança às pessoas. Nossa área de marketing institucional esteve envolvida com 14 projetos, em várias fases de execução, ao longo de 2022. Todos eles foram conduzidos de acordo com as regras de

compliance e segundo as melhores práticas, com a gestão adequada de sua evolução e o mapeamento dos benefícios de visibilidade e de imagem obtidos.

Parte desses projetos foram conduzidos via Lei de Incentivo à Cultura e via Lei de Incentivo ao Esporte. Outros, de forma direta. Os principais destaques do ano foram:

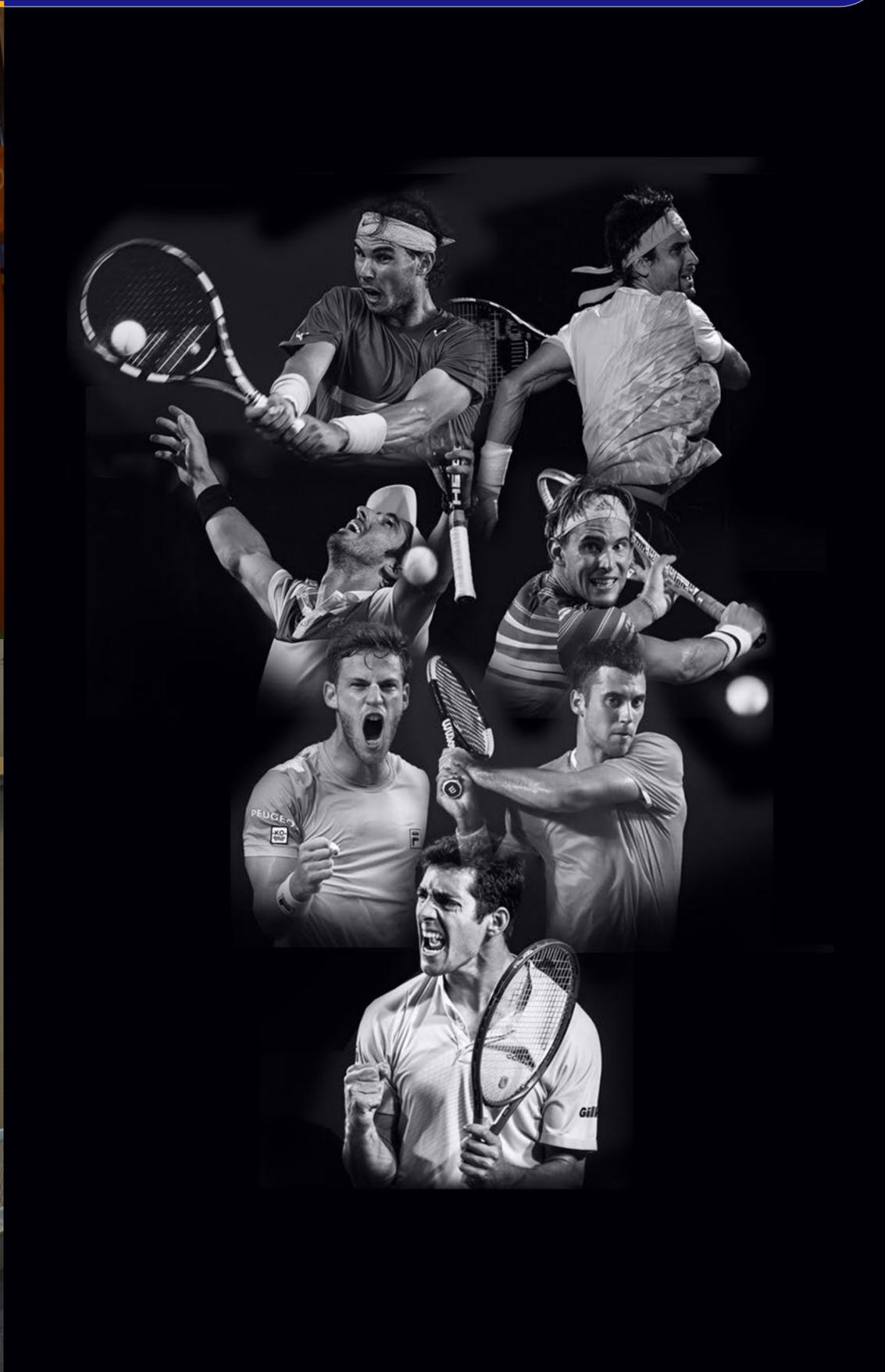
Exposição Paixão Nacional: realizada na Quali-city, espaço da Qualicorp no centro histórico de São Paulo, a mostra teve como tema a Copa do Mundo, que ocorreu no mesmo mês, em dezembro de 2022. Reuniu relíquias do futebol, como camisetas usadas por jogadores em Copas passadas, jornais e revistas dos momentos de torneio, medalhas e um conjunto de áudios de gols históricos, entre outras peças e mídias. Houve ainda atrações interativas, como simulador de pênaltis, pebolim e mesas de futebol de botão. Entre os dias 02 e 11 de dezembro, período da mostra, 3.757 pessoas visitaram a exposição.

Rio Open: o maior torneio de tênis da América Latina ganhou novamente o apoio da Quali. Na edição de 2022, que reuniu grandes tenistas da atualidade – como o italiano Matteo Berrettini, o argentino Diego Schwartzman e o espanhol Carlos Alcaraz –, montamos um painel para fotos e selfies e contamos com um *stand* onde consultores se encontravam à disposição do público para esclarecer dúvidas sobre planos de saúde e outros tipos de seguro. Em 2023, seguiremos apoiando a competição.

Restauração do Cristo Redentor: a Qualicorp foi uma das empresas responsáveis pela renovação e pela modernização desse que é um dos maiores monumentos do Brasil e do mundo. Nos trabalhos, encerrados em dezembro, a Quali ficou responsável pelos processos de conservação preventiva, por obras estruturais emergenciais, por melhorias no monumento e pelas questões de acessibilidade.

Exposição Coração S2 Pulso da Vida: uma jornada tanto pelo aspecto fisiológico do coração – seu funcionamento, sua estrutura, sua importância – como pela simbologia emocional que o órgão tem. A exposição, que se estendeu de outubro de 2022 a abril de 2023, foi organizada pelo Museu do Amanhã e, além do apoio da Quali, teve parceria com a Sociedade Brasileira de Cardiologia.

Torneio Ladies Cup: a segunda edição desse torneio amistoso de futebol feminino também contou com o apoio da Qualicorp. Oito times nacionais e internacionais participaram das chaves, entre eles Palmeiras, Atlético de Madrid e Flamengo, que se sagrou campeão. Os jogos aconteceram nas cidades de Araraquara e de Jaú, em São Paulo.



Privacidade e segurança da informação

GRI 3-3

A Qualicorp vem incrementando, ao longo dos últimos anos, seus mecanismos de controle e de defesa contra fraudes, vazamento de dados e comportamentos indesejáveis de seus times no que diz respeito à privacidade e à segurança da informação. Temos políticas internas fortes de privacidade, de gestão de acesso e de segurança da informação. Essas políticas são constantemente divulgadas em treinamentos e revistas com frequência para atualização.

Nos baseamos nos principais códigos e estruturas de segurança disponíveis e nos melhores conjuntos de boas práticas, caso da ISO 27001 e do NIST (*National Institute of Standards and Technology*), para estruturar medidas e sistemas que asseguram a integridade, a disponibilidade e a confidencialidade das informações da Qualicorp. Também nos cercamos de cuidados para que dados e *leads* capturados em nossas plataformas, essenciais para o funcionamento de nosso negócio, tenham uso consentido e sejam utilizados estritamente de acordo com as normas vigentes e com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados). Nos últimos anos, os contratos estão sendo revisados visando sua adequação à LGPD, que traz disposições específicas sobre

o segmento da saúde e o tratamento de dados pessoais sensíveis. São especialmente relevantes aquelas relacionadas ao uso de dados para avaliação de riscos, para contratação e para exclusão de beneficiados (o que é expressamente vedado). A busca por práticas de privacidade mais maduras faz parte da agenda interna.

Começamos, em 2022, a fazer um monitoramento ativo do comportamento dos atendentes no *call center*. Ao acompanharmos suas consultas ao cadastro e suas atitudes no contato com os clientes, conseguimos identificar fraudes, verificar a aderência às práticas de segurança e reconhecer comportamentos inadequados por parte dos colaboradores. Quando se identifica questões desses gêneros, elas são encaminhadas para áreas específicas e para as de auditoria e de compliance para que as providências adequadas sejam tomadas. Ao longo do ano, nenhuma situação de fraude ou inadequação no ambiente de atendimento foi constatada.

Fazemos ainda o monitoramento das comunicações e usos de dados realizados por nossos colaboradores no geral. Quando qualquer utilização anormal é identificada, o gestor da área

é imediatamente notificado. Um destaque foi a incorporação de solução para gerenciamento de dispositivos móveis corporativos, possibilitando controlar a segurança dos aparelhos e das informações da empresa.

Combater o vazamento de dados e de bases de clientes é outra preocupação primordial de nosso time de segurança, privacidade e antifraude. Trabalhamos de forma ativa, com o auxílio de sistemas reconhecidos no mercado, para identificar e bloquear qualquer tipo de acesso suspeito e consequentes vazamentos. Desde 2021 contamos com um SOC (*Security Operations Center*) que monitora comportamentos atípicos interna e externamente 24 horas por dia, sete dias por semana. Tentativas de conexão feitas por IPs (protocolo de identificação de máquinas ou redes) desconhecidos ou já mapeados como ligados à dispersão de vírus e a ataques de sequestro de dados geram alerta e são imediatamente interrompidos. Um único incidente em empresa do grupo foi apontado em 2022, que foi prontamente analisado e notificado ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados) **GRI 418-1**



Nossa área de negócios passou a contar, em 2022, com um serviço de monitoração das marcas da Qualicorp na internet superficial, além da *deep & dark web*. Qualquer comentário ou associação indevidos feitos em relação à Companhia são imediatamente informados e as medidas pertinentes podem ser adotadas com agilidade para evitar qualquer dano à imagem da companhia. Outras tecnologias de segurança e privacidade foram adotadas como resposta a tentativas de ataque para sequestro de dados, e, no caso do acesso dos clientes ao portal da Qualicorp, incluímos a proteção na autenticação em dois fatores.

Vale reforçar que as empresas da Qualicorp possuem canais de comunicação com os titulares de dados pessoais específicos para o exercício de direitos garantidos na LGPD. E em paralelo a todas essas iniciativas, temos um olhar especial sobre a postura de nossos colaboradores quanto às questões de segurança. A conscientização sobre o papel de cada um em relação à segurança e à privacidade de dados dentro da Qualicorp começa no processo de admissão e o tema é retomado constantemente por meio de lives internas, bate papos e treinamentos periódicos.



Reclamações substanciais sobre violações da privacidade e perda de dados do cliente GRI 418-1		
Número total de queixas recebidas de partes externas e comprovadas pela organização	92	Casos confirmados de titulares exercendo seus direitos garantidos na LGPD.
Número total de queixas de agências reguladoras	1	Um caso apurado internamente e notificado à ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados).
Número total de vazamentos, furtos ou perdas identificadas de dados do cliente	1	Um caso apurado internamente e notificado à ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados).

Compras sustentáveis

GRI 3-3

Estamos evoluindo em nosso relacionamento com os fornecedores. Somos uma empresa que, por definição, não consome muito material nem gera uma quantidade expressiva de resíduos, mas no que se refere a aquilo que faz parte de nosso dia a dia, temos um cuidado crescente.

Além de prezar pela conformidade legal de seus negócios, estimulamos nossos fornecedores a aderir a práticas de boa governança e não toleramos corrupção ou suborno em nossas relações comerciais. Nosso código de conduta para fornecedores explicita a necessidade de não se utilizar trabalho escravo, de não empregar trabalhadores menores de 18 anos em atividades noturnas, perigosas ou insalubres e de não empregar menores de 16 anos em qualquer trabalho, exceto na condição de aprendizes (a partir

de 14 anos) e estimula o respeito à igualdade em termos de raça, credo, incapacidades, etnia, gênero, idade e orientação sexual. Além disso, esse documento esclarece e estimula a adesão ao uso consciente dos recursos naturais, à utilização de materiais recicláveis e sustentáveis e à prática da logística reversa, entre outras ações.

Nossos contratos vêm sendo ajustados para incluir cláusulas que detalhem necessidades mais prementes em relação aos temas ESG e houve a inserção de cláusulas anticorrupção visando proteger a empresa em relação aos riscos decorrentes da não obediência às leis anticorrupção praticada por terceiros. Treinamentos vêm sendo desenvolvidos para engajar o público interno, em especial as áreas comercial e de facilities, em relação a esses temas.



Pela saúde do nosso planeta

Ecoeficiência das operações

GRI 3-3

A Qualicorp é uma empresa de serviços, cujos impactos ambientais não são significativos. Mesmo assim gerenciamos os recursos naturais com objetivo de reduzir o consumo. A ecoeficiência é uma medida essencial para atingir o desenvolvimento sustentável. Ela visa alcançar a otimização do desempenho econômico levando em consideração o aspecto socioambiental, o que inclui reduzir impactos, usar racionalmente matérias-primas, água, energia e administrar a geração e a destinação de resíduos. O maior desafio ambiental a se contornar é a emissão de carbono relativa ao deslocamento de colaboradores. Mesmo assim, a pretensão da Companhia é se tornar cada vez mais ecoeficiente.

Em nossas instalações, optamos por iluminação de LED, ar-condicionado automatizado, torneiras com baixo fluxo de água e caixas de descarga com vazão controlada, minimizando assim os gastos com energia elétrica e água. Nosso papel para impressão tem certificação FSC, é produzido por meio de manejo florestal sustentável, e a equipe de limpeza trabalha com um sistema de limpeza a seco, igualmente certificado, que causa menos impacto ambiental. Quando se trata de sustentabilidade, envolver a cadeia

de fornecimento também é fundamental, nesse sentido priorizamos fornecedores de serviço ou produto mais sustentáveis. Contar com um grupo de fornecedores sustentáveis reafirma o compromisso da empresa com o tema.

Resíduos GRI 3-3

Ao equiparmos ou reformarmos nossos escritórios, temos a postura de reaproveitar o máximo de material possível para evitar o descarte de detritos. Foi o que fizemos em 2021, ao transferir nossa sede do bairro da Bela Vista para o centro de São Paulo: 70% do que se vê hoje no novo escritório – móveis, carpete, piso elevado, entre outros equipamentos – foi reaproveitado do prédio predecessor. O mesmo processo se deu recentemente em Brasília, no Distrito Federal, e em Curitiba, no Paraná. Entre novembro e dezembro, terminamos a reforma de prédios nessas duas localidades e muitos dos materiais utilizados – perfis metálicos, móveis, carpete, equipamentos etc. – também foram reaproveitados da antiga sede paulistana. Com isso, conseguimos atingir o objetivo de produzir bem menos resíduos e ainda mantivemos o padrão visual que seguimos em nossas unidades.

Outro ponto importante relacionado às obras estruturais é nossa prática de negociar a devolução de prédios alugados sem que seja preciso efetuar reformas. Valores que seriam empregados em obras muitas vezes dispensáveis são repassados ao locador e fica a encargo do próximo locatário empreender ou não reformas na construção. A vantagem: produzir apenas o resíduo necessário e não incorrer no risco multiplicar o descarte de detritos desnecessariamente.

Ao longo dos últimos dois anos, uma outra providência relevante foi incluir cláusulas ESG nos contratos fechados para a reforma de nossas lojas em shoppings. Por meio dessa medida, estendemos nossa preocupação com o meio ambiente para os projetos físicos alocados em espaços de terceiros.

A preocupação ambiental se dissemina em direção a nossas atividades que têm impacto além do ambiente de escritório. Em 2022, os boletos de pagamento emitidos para os clientes passaram a ser digitais, assim como os novos contratos emitidos por nossos corretores. Com isso, o gasto de papel diminuiu consideravelmente.



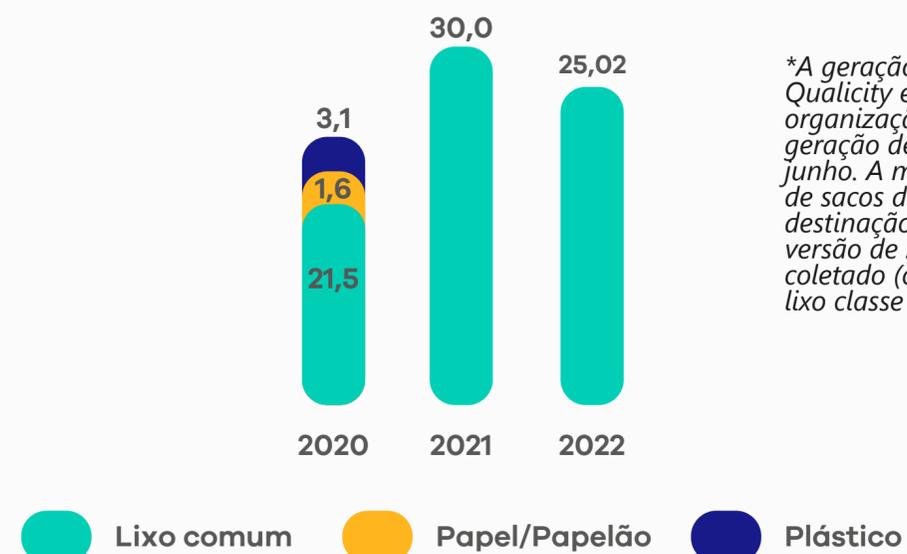


UMA CONSTRUÇÃO DO PASSADO, UM OLHAR PARA O FUTURO

No final de 2022, finalizamos as obras em um novo escritório no centro de São Paulo. O prédio, uma construção histórica, passou por reformas internas e por uma restauração completa da fachada, uma contribuição da Quali para a revitalização da região. Batizado de Qualicity, é um espaço multiuso de *co-working* de colaboradores da companhia e relacionamento com parceiros do canal corretor, contemplando atividades colaborativas, treinamentos, reuniões, eventos. Além do espaço de trabalho propriamente dito, o local oferece serviços como barbeiro, salão de beleza e até uma cozinha gourmet, disponível para uso dos Qualis mediante agendamento.

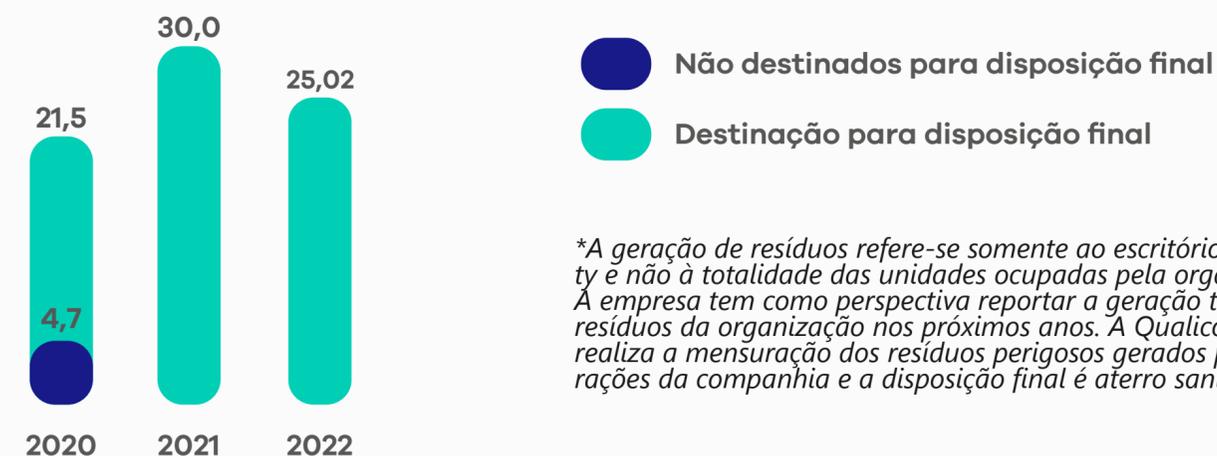
Para otimizar ainda mais a ecoeficiência de nossas operações, pretendemos instituir treinamentos sobre reciclagem e reaproveitamento de materiais para nossos funcionários. Investir na educação e no letramento ambiental é uma das metas internas para 2023.

Resíduos gerados* (toneladas) GRI 306-3



*A geração de resíduos refere-se somente ao escritório Qualicity e não à totalidade das unidades ocupadas pela organização. Por conta da mudança de sede os dados de geração de resíduos, para o ano de 2022, são a partir de junho. A medida é uma estimativa a partir da quantidade de sacos de lixo retirados pela empresa contratada para destinação final dos resíduos, considerando o fator de conversão de 20kg de resíduo por unidade de saco de resíduo coletado (considera a capacidade nominal de um saco de lixo classe I tipo E, de acordo com a ABNT NBR 9191).

Destinação de resíduos não perigosos* (toneladas) GRI 306-4 e 306-5



*A geração de resíduos refere-se somente ao escritório Qualicity e não à totalidade das unidades ocupadas pela organização. A empresa tem como perspectiva reportar a geração total de resíduos da organização nos próximos anos. A Qualicorp não realiza a mensuração dos resíduos perigosos gerados pelas operações da companhia e a disposição final é aterro sanitário.

Energia GRI 3-3, 302-1

Não temos servidores próprios, ou seja, não emitimos carbono relativo a armazenamento de dados em nossas operações. Desde 2020, trabalhamos com o sistema de nuvem e nossos contratos são com provedores que têm sólidos compromissos ambientais. Um deles é o Google, que apresenta como meta zerar a emissão de carbono dos seus data centers até 2030.

A gestão da energia do prédio da Sede em São Paulo busca otimizar o consumo de energia elétrica por meio da automatização de todo sistema de iluminação e de ar-condicionado. A única fonte de energia utilizada pela Qualicorp é a eletricidade cujo consumo anual é apresentado no gráfico a seguir.

GRI 302-1: Consumo de energia (GJ)	2020	2021	2022
Combustíveis (A)	-	-	104,25
Gasolina	-	-	104,25
Eletricidade (B)	9.274,10	5.952,90	2.328,96
Total (A+B)	9.274,10	5.952,90	2.433,21



A Qualicorp não utiliza energia para aquecimento, refrigeração ou vapor, tampouco produz ou vende energia.

Em 2020, realizada apenas a conversão do dado já reportado (2.576.147,1 KWh) para GJ.

Em 2021, realizada apenas a conversão do dado já reportado (1.653.582,0 KWh) para GJ.

Realizada a conversão de eletricidade (646.934,7 KWh) e o consumo de gasolina (3.233,57 litros) para energia (GJ). Fatores de conversão: 1) KWh para GJ: 0,0036

2) Litro de gasolina comercial para GJ: 0,03224 GJ/L (Fonte: Balanço Energético Nacional 2020 -

https://www.epe.gov.br/sites-pt/publicacoes-dados-abertos/publicacoes/PublicacoesArquivos/publicacao-479/topico-528/BEN2020_sp.pdf)

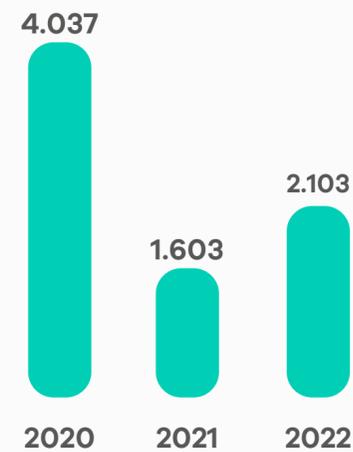
O dado de consumo de energia elétrica considera apenas as operações/filiais: Qualicity, Alphaville, Brasília, Curitiba, Porto Alegre e Recife.

Considerado o consumo de combustíveis pela frota executiva.

Água GRI 303-5

Nossa sede está localizada na cidade de São Paulo considerada uma área de estresse hídrico de acordo com a ANA – Agência Nacional de Águas. O gerenciamento do consumo de água é feito através de coleta de dados em pontos específicos da edificação diariamente visando aprimorar o acompanhamento do consumo de água para reduzir os impactos ambientais. O aumento de 31,3% no consumo de água se deve a retomada do trabalho presencial.

Consumo de água* (m3) GRI 303-5



* O consumo de água refere-se somente à sede e não à totalidade das unidades ocupadas pela organização. A empresa tem como perspectiva reportar o consumo integral de água da organização nos próximos anos. Os dados são relatados em m3, pois é a unidade em que a empresa faz a gestão. 1 m3 = 0,001 megalitros. 100% do consumo em áreas de estresse hídrico.

Mudanças climáticas

As mudanças climáticas têm efeito direto sobre a saúde humana. A elevação da temperatura média do planeta, o excesso de chuvas, as tempestades e enchentes, as secas demasiadas e os incêndios delas decorrentes, entre outros desequilíbrios ambientais, podem aumentar a incidência de doenças infecciosas, da subnutrição e do consequente aumento de mortalidade relacionada à dieta empobrecida e de doenças variadas transmitidas por mosquitos, entre outras moléstias, além resultar no crescimento da incidência de transtornos mentais. Tudo isso está relatado na edição 2022 do IPCC *Sixth Assessment Report*, relatório sobre mudanças climáticas publicado pela ONU, e tem implicações sobre nosso negócio.

Nós, da Qualicorp, entendemos que precisamos assumir um papel protagonista em relação a essa questão. Por isso, queremos investir em iniciativas para conscientizar nossos parceiros e a população em geral sobre os riscos para a saúde trazidos pelas mudanças climáticas e sobre o que podemos fazer para mitigá-los. Estamos avaliando a possibilidade de criar um grupo de trabalho para entender os riscos que essa realidade climática apresenta para sociedade e seus impactos à saúde humana, analisando o tema sob uma visão de curto, médio e longo prazo. A elaboração de um inventário de emissões e de um estudo sobre metas de redução/compensação de emissões permanecem sob análise.



Resultado econômico-financeiro

Foco em alocação de capital e geração de caixa

ODS:



Resultado econômico-financeiro

GRI 3-3

O ano de 2022 foi o mais desafiador na história recente do setor de saúde no Brasil. Temos discutido amplamente os impactos da atual conjuntura, com desafios relacionados tanto aos aspectos macro-econômicos (altas taxas de juros, inflação, baixo crescimento de renda da população) quanto aos mais específicos do setor (recorde de sinistralidade, alta da VCMH, desafios regulatórios e frequências acima do normal dos planos de saúde), acarretando em pressão para os provedores, maiores custos para as operadoras/seguradoras e, conseqüentemente, maiores repasses de preços para os beneficiários do sistema.

Os resultados da Quali ficaram abaixo do esperado e do que entendemos ser o potencial da Companhia, em função de uma conjuntura difícil para o nosso setor e para a economia doméstica como um todo. Com um reajuste de preços médio de 20% aplicado em nossas carteiras e um ambiente competitivo mais acirrado, nossas vendas desaceleraram, os cancelamentos se mantiveram em nível elevado e nossa principal carteira de Adesão Médico-Hospitalar perdeu 164 mil vidas (-14%) no ano. Com isso, a receita líquida decresceu 6,9% e o EBITDA Ajustado recuou 10,7%, com margem EBITDA Ajustada em 48% (contração de 206 pontos base).

Ainda assim, conseguimos gerar R\$190 milhões de fluxo de caixa livre em 2022, ou R\$309 milhões antes de aquisições, com um valor adicionado total distribuído (DVA) de R\$966 milhões, e mantivemos um nível relativamente controlado de endividamento líquido e de alavancagem financeira, que fechou o ano em 1,6x o EBITDA Ajustado.



Balanco Patrimonial

ATIVO (R\$ MM)	Dez/22	Dez/21	Var. %
Circulante			
Caixa e equivalentes de caixa	377,1	449,5	-16,1%
Aplicações financeiras	333,1	303,1	9,9%
Créditos a receber de clientes	232,0	221,9	4,6%
Outros ativos	255,3	247,9	3,0%
Outros ativos financeiros	245,3	239,1	2,6%
Outros ativos não financeiros	10,0	8,7	15%
Instrumentos financeiros derivativos	-	27,1	NM
Total do ativo circulante	1.197,6	1.249,4	-4,1%
Não Circulante			
Realizável a longo prazo			
Imposto de renda e contribuição social	161,3	69,9	130,6%
Outros ativos	166,1	162,0	2,5%
Outros ativos financeiros	163,8	161,3	1,5%
Outros ativos não financeiros	2,3	0,7	237,5%
Total do realizável a longo prazo	327,4	232,0	41,1%
Investimentos	126,4	131,3	-3,7%
Imobilizado	85,9	55,1	129,4%
Intangível	2.774,6	2.735,8	-96,9%
Ágio	1.854,7	1.854,7	0,0%
Outros ativos intangíveis	919,9	881,1	4,4%
Total do ativo não circulante	3.314,4	3.154,2	5,1%
TOTAL DO ATIVO	4.512,0	4.403,6	2,5%

PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO (R\$ MM)	Dez/22	Dez/21	Var. %
Circulante			
Empréstimos, Financiamentos e Debêntures	20,4	1.909,5	-98,9%
Impostos e contribuições a recolher	24,2	45,8	-47,2%
Provisões técnicas de operações de assistência a saúde	16,9	10,1	67,0%
Prêmios a repassar	224,1	217,8	2,9%
Repasse financeiros a pagar	55,9	23,3	140,0%
Obrigações com pessoal	67,3	41,7	61,4%
Antecipações a repassar	46,9	57,2	-18,0%
Partes Relacionadas	22,0	70,9	-68,9%
Débitos diversos	178,5	231,5	-22,9%
Arrendamentos	18,0	10,3	74,2%
Total do Passivo circulante	674,4	2.618,1	-74,2%
Não Circulante			
Empréstimos, Financiamentos e Debêntures	2.186,1	289,8	654,4%
Impostos e contribuições a recolher	0,0	0,3	-98,8%
Repasse financeiros a pagar	0,9	-	NM
Prêmios a repassar	0,2	-	NM
Obrigações com pessoal	0,4	1,6	-75,6%
Imposto de renda e contribuição social diferidos	79,7	44,1	80,7%
Opções para aquisição de participação de não controladores	93,8	71,9	30,5%
Provisão para riscos	84,5	79,5	6,4%
Débitos diversos	2,4	6,7	-64,6%
Arrendamentos	33,1	16,6	99,1%
Total do passivo não circulante	2.481,1	510,4	386,1%
PATRIMÔNIO LÍQUIDO			
Capital social	875,6	875,6	0,0%
Ações em tesouraria	(114,2)	(128,6)	-11,2%
Reservas de capital	126,5	133,3	-5,1%
Reservas de lucro	458,6	387,9	18,2%
Lucros acumulados	-	-	NM
Outros resultados abrangentes	-	(1,7)	NM
Total do PL dos acionistas controladores	1.346,5	1.266,4	6,3%
Participação dos não controladores no PL das controladas	10,1	8,6	17,5%
Total do patrimônio líquido	1.356,6	1.275,0	6,4%
TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	4.512,0	4.403,6	2,5%

A dívida líquida da Quali foi de R\$1.5 bilhões ao final de 2022, 5,4% maior que em 2021. Quase a totalidade da dívida se encontra no longo prazo. Nossa alavancagem financeira passou para 1,6x EBITDA Ajustado em 2022, comparada a 1,4x em 2021. Destacamos o alongamento e consolidação da dívida da Companhia através da captação de R\$2,2 bilhões em debêntures, com vencimento de 5 anos e amortização a partir da metade de 2024. Este movimento foi bastante oportuno ao adequar a estrutura de capital da Companhia ao seu fluxo de caixa futuro, e nos garante tranquilidade para continuar operando sem restrições no atual período conturbado para o mercado de crédito brasileiro.

Demonstração do Resultado de Exercício (DRE)

DRE (R\$ MM)	2022	2021	Var. YoY
Receita Líquida	1.951,4	2.096,5	-6,9%
(-) COGS e SG&A	(957,6)	(958,5)	-0,1%
(-) Contingências e Desp. Judiciais	(46,4)	(24,6)	88,7%
(-) PCI	(97,7)	(92,1)	6,2%
(+/-) Outras Operacionais	(72,0)	(21,7)	231,1%
EBITDA	777,7	999,6	-22,2%
Margem EBITDA	39,9%	47,7%	-783 bps
(+/-) Ajustes ao EBITDA	159,4	50,3	217,0%
EBITDA Ajustado	937,1	1.049,9	-10,7%
Margem EBITDA Ajustado	48,0%	50,1%	-206 bps
(-) D&A	(415,4)	(362,8)	14,5%
(+/-) Res. Financeiro	(215,6)	(82,4)	161,5%
(-) IR/CSLL	(45,3)	(177,0)	-74,4%
(-) Part. Minoritários	(8,7)	(11,5)	-24,5%
Lucro Líquido Controladora	92,8	365,8	-74,6%
Margem Líquida	4,8%	17,4%	-12,7 p.p.
Ajustes não-recorrentes	105,2	33,2	217,0%
Lucro Líquido Ajustado	198,0	399,0	-50,4%
Margem Líquida Ajustada	8,2%	20,8%	-12,6 p.p.

Em 2022, a receita líquida recuou 6,9% YoY e atingiu R\$1.951,4 milhões. O EBITDA Ajustado foi de R\$937,1 milhões (-10,7% YoY), com margem EBITDA Ajustada de 48% (-230 bps YoY). Por fim, o lucro líquido chegou a R\$92,8 milhões, com variação negativa de 74,6% YoY, milhões (ou 50,4% de redução para R\$198,0 milhões, excluindo os efeitos não-recorrentes).

Fluxo de Caixa Gerencial

Fluxo de Caixa	2022	2021	Var. YoY
EBITDA	777,7	999,6	-22,2%
Itens Não Caixa	111,3	24,0	364,9%
Val. Pgo de Arrendamentos	(20,9)	(11,9)	74,8%
Comissões	(337,9)	(408,8)	-17,4%
IR e CSLL Pagos	(120,3)	(110,9)	8,5%
Var. de Capital de Giro	(46,7)	(86,8)	-46,3%
Cx. Ativ. Operacionais	363,3	405,2	-10,3%
Capex (Intang. + Imob.)	(55,0)	(74,4)	-26,0%
Fluxo de Caixa Oper. após Capex	308,3	330,8	-6,8%
Aquisições e Outros Intang.	(119,4)	(347,6)	-65,6%
Fluxo de Caixa Livre	188,9	(16,8)	NM
Rec./Desp. Financeiras	(175,3)	(13,6)	NM
Empréstimos e Financiamentos	22,5	800,4	-97,2%
Aplic. Financeiras	(30,1)	18,5	-262,5%
Dividendos pagos	(78,4)	(627,8)	-87,5%
Cx. Ativ. Financiamento	(261,2)	47,5	NM
Variação Caixa Final	(72,3)	30,7	NM

Apesar dos desafios, nosso resultado em 2022 foi marcado por uma melhora significativa em nossa geração de caixa operacional, com um fluxo de caixa livre de R\$189 milhões, versus consumo de R\$17 milhões em 2021. Tal melhora na geração de caixa é consequência de esforços da Companhia na redução de seu custo de aquisição de clientes (CAC), reversão do consumo em seu capital de giro e do controle de custos e despesas.

Demonstração do Valor Adicionado (DVA - R\$ mil)

Valor econômico gerado e distribuído GRI 201-1	2021	2022	Var. %
Valor econômico gerado	2.451,9	2.798,1	14,1%
Receitas de serviços	2.275,7	2.110,7	-7,3%
Outras receitas operacionais	32,9	196,7	498,0%
Valor recebido em transferências (Rec. Financeiras)	143,3	490,7	242,4%
Despesas e custos operacionais	-1.250,5	-1.832,1	46,5%
Provisões	-98,3	-102,4	4,2%
Custo dos serviços prestados	-280,7	-319,1	13,7%
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros	-293,3	-260,9	-11,1%
Perda e recuperação de valores ativos	-1,8	-0,1	-92,3%
Outras despesas operacionais	-213,5	-734,1	243,9%
Depreciação e Amortização	-362,8	-415,4	14,5%
Valor econômico distribuído	1.201,4	965,9	-19,6%
Pessoal e encargos	367,8	366,9	-0,2%
Impostos, taxas e contribuições	355,5	205,4	-42,2%
Remuneração de capitais de terceiros	100,9	292,0	189,5%
Remuneração de capitais próprios	377,3	101,5	-73,1%

Em 2022 tivemos um crescimento do valor econômico gerado de 14% devido a um incremento nas linhas de Outras Receitas Operacionais e Valor Recebido em Transferências (captações). Já o Valor Econômico Distribuído sofreu uma redução de 19,6%, principalmente vindo da linha de Outras Despesas Operacionais que subiu cerca de 244%, sendo que a maior parte do aumento é relacionado à efeitos não-recorrentes em Despesas e Custos Operacionais. A Remuneração de Capitais de Terceiros subiu cerca de 190% por conta do aumento da Taxa Selic no ano e maior prêmio nas novas debêntures. Houve uma queda significativa na Remuneração de Capitais Próprios pela retenção do lucro líquido de 2021 pagando apenas os 25% de dividendos obrigatórios em 2022.

Carta Asseguração

GRI 2-5



São Paulo Corporate Towers
Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 1909
Torre Norte - 9º Andar - Itaim Bibi
04543-011 - São Paulo/SP, Brasil

Tel: (11) 2573-3000
Fax: (11) 2573-5780
ey.com.br

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações não financeiras constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade

Aos
Acionistas, Conselheiros e Administradores da
QUALICORP CONSULTORIA E CORRETORA DE SEGUROS S/A
São Paulo - SP

Introdução

Fomos contratados pela QUALICORP CONSULTORIA E CORRETORA DE SEGUROS S/A (“Qualicorp”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade 2022 da Qualicorp (“Relatório”), relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2022.

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relatório, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

Responsabilidades da administração da Qualicorp

A administração da Qualicorp é responsável por:

- selecionar e estabelecer critérios adequados para a elaboração das informações constantes no Relatório;
- preparar as informações com base nos critérios e diretrizes da *Global Reporting Initiative* (“GRI Standards”);
- desenhar, implementar e manter controle interno sobre as informações relevantes para a preparação dos indicadores constantes no Relatório, que estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relatório, com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico CTO 07 – Trabalhos de Asseguração Limitada referente às informações não financeiras contidas no Relato Integrado emitido pelo CFC, e com base na NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 – *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*, emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB). Essas normas requerem o cumprimento pelo auditor de exigências éticas, independência e demais responsabilidades referentes a ela, inclusive quanto à aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos legais e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações não financeiras constantes no Relatório, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

EY | 1 / 3



Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração e outros profissionais da Qualicorp que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir, na forma de asseguração limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que os indicadores divulgados no Relatório, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações contidas no Relatório, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam, entre outros:

- o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração dos indicadores constantes no Relatório;
- o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- a aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores constantes no Relatório;
- para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e aos critérios da estrutura de elaboração GRI – *Standards* aplicáveis na elaboração das informações constantes no Relatório.

Acreditamos que as evidências obtidas em nosso trabalho são suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos executados em trabalho de asseguração limitada variam em termos de natureza e época e são menores em extensão do que em trabalho de asseguração razoável. Conseqüentemente, o nível de segurança obtido em trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido, se tivesse sido executado um trabalho de asseguração razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nos indicadores constantes no Relatório. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

EY | 2 / 3



A preparação e apresentação de indicadores de sustentabilidade seguiu os critérios da GRI – Standards e, portanto, não possui o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões prevêm, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguração deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente ao critério selecionado (GRI – *Standards*).

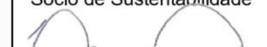
Conclusão

Com base em nossos procedimentos realizados e nas evidências obtidas, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras constantes no Relatório para o exercício findo em 31 de dezembro de 2022 da Qualicorp, não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, com base nos critérios e diretrizes da *Global Reporting Initiative* – GRI (“GRI – *Standards*”).

São Paulo (SP), 07 de junho de 2023.

Ernst & Young
Auditores Independentes S/S Ltda.
CRC SP- 034519/O


Leonardo Masseli Dutra
Sócio de Sustentabilidade


Flavio A. Machado
Contador CRC MG - 065.899/O-2

EY | 3 / 3

Índice conteúdo GRI

Declaração de utilização	O Relatório de Sustentabilidade 2022 da Qualicorp foi elaborado com base nas Normas GRI Stantard 2021 para o período de 01/01/2022 a 31/12/2022
GRI 1 usado	GRI 1: Fundação 2021
Norma(s) Setor(es) GRI Aplicável(es)	Não aplicável

PADRÃO GRI/ OUTRA FONTE	DIVULGAÇÕES GERAIS	PÁGINA, DESCRIÇÃO, LINKS OU OMISSÕES
GRI 2: Divulgações Gerais 2021	Práticas de relato	
	2-1 Detalhes organizacionais	A Qualicorp Consultoria e Corretora de Seguros S.A. é uma empresa de capital aberto com ações negociadas na B3 que atende beneficiários distribuídos nos 26 estados do Brasil e no Distrito Federal. Sua sede fica na Avenida Paulista, 475, 3º andar - parte, Bela Vista, São Paulo, SP, Brasil, CEP 01311-00.
	2-2 Entidades incluídas no relatório de sustentabilidade da organização	As informações nesse relatório referem-se a Qualicorp Consultoria e Corretora de Seguros S.A.
	2-3 Período de referência, frequência e ponto de contato	O Relatório anual de sustentabilidade e as DFP são referentes ao período de 01/01/2022 a 31/12/2022 com frequência de publicação anual. Data de publicação: 07/06/2023. Para dúvidas e sugestões contatar ri@qualicorp.com.br
	2-4 Reformulações de informações	Revisão dos indicadores GRI 205-2 (Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção), 403-9 (Acidentes de trabalho), 405-1 (Diversidade em órgãos de governança e empregados), no ano de 2021 e GRI 302-1 (Consumo de energia dentro da organização) dos anos anteriores.
	2-5 Verificação externa	Página 81.
	Atividades e trabalhadores	
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	Página 20.
	2-7 Empregados	Páginas 50 e 57.
	Governança	
	2-9 Estrutura e composição da governança	Página 29.
	2-10 Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	Página 32.
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	Página 31.
	2-12 Papel do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão de impactos	Página 37.
2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão dos impactos	Página 37.	

GRI 2: Divulgações Gerais 2021	2-14 Papel do mais alto órgão de governança nos relatórios de sustentabilidade	Página 33.
	2-15 Conflitos de interesse	Página 41.
	2-16 Comunicação de preocupações críticas	Página 39.
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Não houve medidas a nível de Conselho de Administração sobre desenvolvimento sustentável.
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Não há uma política formal de avaliação de desempenho dos membros do Conselho de Administração. Em 2023, pretendemos instituir um processo de avaliação dos membros do Conselho de Administração. A fase atual é de estudos de modelos e de benchmarks e a meta é ter esse mecanismo aprovado e implementado até o final do ano.
	2-19 Políticas de remuneração	A Política de Remuneração da alta administração está descrita no item 13.1 do Formulário de Referência disponível em Documentos Entregues à CVM - Qualicorp RI
	2-20 Processo para determinar a remuneração	A alterações nas políticas de remuneração bem como na remuneração dos administradores é submetida ao Comitê de Remuneração que apresenta suas recomendações para validação do Conselho de Administração. As posições dos stakeholders são manifestadas a partir das posições dos membros da administração apontados por eles. Ao formular a estratégia de remuneração, a Qualicorp contrata consultoria especializada no mercado, apontada pelo Conselho de Administração.
	2-21 Razão de remuneração total anual	A proporção entre a remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização e a remuneração total anual média de todos os empregados é de 72 vezes. O aumento para o maior salário é de 15% comparado à 2021 e o aumento para a média dos demais salários é de 9,16% comparado à 2021. A proporção foi calculada com base no salário base, referência dezembro/22.
	Estratégia, políticas e práticas	
	2-22 Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	Página 3.
	2-23 Compromissos políticos	Página 40.
	2-24 Incorporação de compromissos políticos	Página 39.
	2-25 Processos para remediar impactos negativos	Página 39.
	2-26 Mecanismos de aconselhamento e de suscitação de preocupações	Página 39.
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	Não houve durante o ano de 2022 casos, multas, processos judiciais ou administrativos por descumprimento de leis ou regulamentos.
	2-28 Associações de membros	Associação Nacional das Administradoras de Benefícios (ANAB) e Câmara Americana de Comércio (AMCHAM).
Engajamento de stakeholders		
2-29 Abordagem para o envolvimento das partes interessadas	Páginas 21, 43 e 61-63.	
2-30 Acordos coletivos de trabalho	100% os colaboradores CLT são contemplados nas convenções coletivas	

TEMAS MATERIAIS		PÁGINA, DESCRIÇÃO, LINKS OU OMISSÕES
GRI 3 - Temas materiais	3-1 Processos para definição dos temas materiais	Página 43.
	3-2 Lista de temas materiais	Páginas 43 a 45.
INDICADORES ESPECÍFICOS		PÁGINA, DESCRIÇÃO, LINKS OU OMISSÕES
ASPECTOS ECONÔMICOS		
GRI 201 – Desempenho Econômico 2016	3-3 Gestão temas materiais	Páginas 77 a 80.
	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	Página 80.
GRI 205 – Combate a Corrupção 2016	3-3 Gestão temas materiais	Páginas 37 a 40.
	205-2 Comunicações e treinamentos anticorrupção	Página 39.
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	No ano de 2022, não ocorreram casos de corrupção suspeitos ou confirmados envolvendo colaboradores próprios ou terceiros; casos de corrupção suspeitos ou confirmados envolvendo nossos contratos com parceiros comerciais; ou processos judiciais, a empresa e seus empregados em assuntos relacionados à corrupção.
ASPECTOS AMBIENTAIS		
GRI 302- Energia 2016	3-3 Gestão temas materiais	Página 72 e 74.
	302-1 - (Consumo de energia dentro da organização) dos anos anteriores.	Página 74.
GRI 303 – Água e efluentes 2018	3-3 Gestão temas materiais	Páginas 72 e 75.
	303-5 – Consumo de água	Página 75.
GRI 306 - Resíduos 2020	3-3 Gestão temas materiais	Páginas 72 e 73.
	306-3 - Resíduos gerados	Página 73.
	306-4 - Resíduos não destinados para disposição final	Página 73.
	306-5 - Resíduos destinados para disposição final	Página 73.
ASPECTOS HUMANOS		
GRI 401 - Emprego 2016	3-3 Gestão temas materiais	Páginas 61 e 62.
	401-1 - Taxas de novas contratações e rotatividade	Página 62.
	401-2 - Benefícios concedidos	Página 61.
	401-3 - Licença-maternidade e paternidade	Página 61.

INDICADORES ESPECÍFICOS		PÁGINA, DESCRIÇÃO, LINKS OU OMISSÕES
GRI 403 – Saúde e Segurança Ocupacional 2018	3-3 Gestão temas materiais	Páginas 54 e 55.
	403-4 - Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a SST	Página 54.
	GRI 403-6 Promoção da saúde do trabalhador	Páginas 55 e 63.
	GRI 403-9 - Acidentes de trabalho	Página 54.
	GRI 403-10 Doenças profissionais	No ano de 2022, não houve registro de óbitos resultantes de doenças profissionais e casos de doenças profissionais de comunicação obrigatória para empregados.
GRI 404 - Treinamento e Educação 2016	3-3 Gestão temas materiais	Páginas 54 a 56.
	404-1 - Média de horas de treinamento por ano por colaborador	Página 56.
	404-3 - Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Página 58.
GRI 405 – Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	3-3 Gestão temas materiais	Páginas 48 a 52.
	405-1 - Diversidade em órgãos de governança e empregados	Página 51.
	405-2 - Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Página 50.
407-1 - Liberdade Sindical e Negociação Coletiva 2016	3-3 Gestão temas materiais	Página 63.
	407-1 - Liberdade Sindical e Negociação Coletiva	Página 63.
ASPECTOS SOCIAIS		
GRI 413 - Comunidades Locais 2016	3-3 Gestão temas materiais	Páginas 53 e 67.
	413-1 Operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	Página 67.
GRI 417 - Marketing e Rotulagem 2016	3-3 Gestão temas materiais	Página 62.
	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	No ano de 2022, não foram registrados casos de não conformidade com leis e/ou códigos voluntários em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços que resultaram em multa ou penalidade ou advertências.
GRI 418 – Privacidade do Cliente 2016	3-3 Gestão temas materiais	Páginas 69 e 70.
	418-1 - Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	Páginas 69 e 70.

Expediente

Qualicorp Consultoria e Corretora de Seguros S.A.

Coordenação geral

Superintendência de Relações com Investidores e ESG

Consultoria GRI, coordenação editorial e design

Gestão Origami

Vicente Manzione Filho, coordenação-geral

Maria Cecília Prado, redação

Thais Dias, projeto gráfico e diagramação

Fotografia

Banco de imagens Istockphoto

Acervo Qualicorp

Família tipográfica principal

Galano Grotesque



Mais escolhas para você.
Mais Quali para sua vida.