



**Relatório de
Sustentabilidade
2021**





Sumário

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	3	GOVERNANÇA CORPORATIVA	32
SOBRE O RELATÓRIO	7	ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE	39
DESTAQUES 2021	8	RESULTADO ECONÔMICO-FINANCEIRO	79
Conquistas	9	Carta de Asseguração	81
GERAÇÃO DE VALOR	10	Índice GRI	82
Manifesto	12		
CONTEXTO DE MERCADO	26		
Contexto de Mercado	27		

Mensagem da Administração .

Mensagem da Administração

GRI 102-14

Os últimos dois anos foram repletos de desafios. A pandemia da COVID-19 nos trouxe uma nova realidade, na qual nos deparamos com a necessidade cada vez mais presente de nos relacionarmos de uma forma completamente diferente. **Foram anos que nos fizeram priorizar ainda mais a preocupação com o próximo,** seja ele o nosso Quali (forma carinhosa como chamamos nossos colaboradores), sejam os nossos parceiros, clientes e demais pessoas que fazem parte das comunidades onde atuamos. Esses desafios nos estimularam a refletir constantemente sobre o impacto que queremos deixar no mundo para essa e as próximas gerações. **Na nova administração da Quali, mantivemos as pessoas como prioridade em nossa atuação, e isso se faz presente na expressão do #NossoJeitoQualiDeSer,** utilizada para refletir nossas crenças em um negócio que envolve milhões de pessoas, e que tem como finalidade proporcionar ao maior número de famílias possível um dos maiores sonhos dos brasileiros: o de ter um plano de saúde acessível e de qualidade.

Na Quali, temos três pilares estratégicos de desenvolvimento da Companhia, que valorizam a inovação, com uso intensivo de tecnologia e de dados e dentro dos mais altos princípios de governança corporativa: **Crescimento do Negócio, Orientação ao Cliente e Gente e Cultura.** Nosso maior objetivo é **continuar a crescer com qualidade para transformar a Quali em uma plataforma multicanal e multiprodutos,** usando como base o ecossistema que já existe em torno do nosso segmento de planos coletivos por adesão. Essa rede conta com milhões de clientes, milhares de corretores, centenas de entidades de classe e dezenas de operadoras de saúde parceiras.

Em nossas iniciativas de crescimento, temos buscado cada vez mais diversificar nossos produtos e canais para ampliar o nosso escopo de atuação e, com isso, assegurar a melhor experiência aos nossos clientes. Só em 2020 lançamos mais de 20 novos produtos, com destaque para as parcerias com as operadoras regionais e produtos voltados para as famílias.

Fechamos parcerias com a Assim Saúde, com a Paraná Clínicas e com o Grupo NotreDame Intermédica, importantes operadoras de saúde do país, que trabalham com produtos em segmentos de regiões nas quais tínhamos baixa penetração. Também **criamos um plano familiar com a SulAmérica, com descontos para inclusão de dependente, e desenvolvemos a opção do seguro-desemprego para os nossos clientes. Com a Bradesco Saúde, lançamos um novo produto hospitalar, além dos produtos regionais. Reforçamos nossa parceria com as empresas do sistema Unimed, trazendo novas cooperativas para a nossa plataforma,** e temos muitas outras iniciativas sendo desenvolvidas e implementadas nos próximos ciclos. Além disso, **em 2020, incorporamos importantes carteiras de vidas como a Health Adm e a Clube Care, além de concluirmos a aquisição da Plural e da Oxcorp, na maior operação de M&A da Quali nos últimos oito anos.** Já em 2021, anunciamos um **acordo estratégico com a Escale, startup especializada na aquisição de novos clientes, para ampliar e fortalecer**

a estratégia de crescimento utilizando um modelo disruptivo de vendas e marketing digital com extenso uso de dados e modelos preditivos. Todas estas operações são de extrema importância para a nossa estratégia de crescimento e trouxeram para nossa plataforma pessoas fantásticas, com um grande conhecimento do setor de saúde.

A pandemia e o cenário macroeconômico mais adverso, com o impacto de dois reajustes de preço de planos de saúde no mesmo ano, uma maior inflação e juros em alta, entre outros fatores conjunturais, afetaram os resultados de 2021. Mesmo assim, distribuímos em 2021 mais de R\$750 milhões aos acionistas, entre dividendos, JCP e via recompra de ações. Um retorno expressivo aos nossos investidores, que confiam e acreditam na Quali e na nova administração.

Cientes de nosso papel no enfrentamento da pandemia, **doamos mais de R\$ 20 milhões em ações de apoio ao combate à COVID-19.** Em 2020, nossas contribuições incluíram apoio para ampliação de leitos, compra de máscaras, distribuição de testes rápidos e aquisição e doação de álcool em gel. Com isso, com muito orgulho, **nos tornamos uma das 50 empresas brasileiras que mais aportaram recursos no combate**

à pandemia no nosso país. Em paralelo, dedicamos atenção especial aos nossos colaboradores diretos, nossos Qualis, e **criamos um fundo social de suporte que ajudou milhares de corretores infectados pelo coronavírus.** E enquanto a pandemia não dava sinais de enfraquecimento, continuamos investindo em ações sociais também em 2021. Em março, **fizemos uma doação de R\$100 mil à campanha SOS Manaus,** que teve como objetivo arrecadar e distribuir insumos hospitalares e alimentos à grande população da capital do Amazonas. E, desde abril, participamos de um consórcio que viabilizou a abertura de 50 leitos para atendimento a pacientes com COVID-19 no Hospital Federal da Lagoa, no Rio de Janeiro. Com investimento de R\$2 milhões por mês, o consórcio tem o objetivo de custear a contratação e manutenção de 200 profissionais da saúde, enquanto os medicamentos são fornecidos pelo Ministério da Saúde.

Além disso, **por acreditarmos que a cultura promove a saúde mental, 2021 foi o primeiro ano do edital Quali Cult,** uma de nossas ações para abraçar os artistas brasileiros tão combatidos nestes tempos. **Foram 90 artistas e grupos artísticos que receberam**

até R\$ 8 mil cada, para incentivá-los a continuar produzindo cultura.

E preocupada com o impacto gerado pelas nossas operações, **a Qualicorp criou sua área de ESG, implementou a temática da sustentabilidade e realizou o mapeamento de seus temas materiais** para se preparar para a agenda 2030, norteadas pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU. Entendemos que ainda há muito a ser feito, mas **nossa estratégia de sustentabilidade está se formando de maneira sólida, reafirmando nosso compromisso em continuar aperfeiçoando nossas práticas de gestão e governança, onde, para nós, é a raiz do ESG da Quali.**

Aqui, merece destaque a reestruturação da Diretoria de *Compliance*, Riscos, Auditoria, Segurança da Informação e ESG, elevando-a ao nível estatutário em 2021, o que reforça ainda mais **nosso compromisso com a ética, transparência, privacidade de dados e a tolerância zero em relação à corrupção, fraudes e atos ilícitos.** Também dedicamos atenção especial à vertente ambiental, envolvendo desde o cuidado interno com nossos impactos até a avaliação constante das práticas e condutas de nossos fornecedores e parceiros de negócio, e a estruturação da nossa área de investimentos

sociais com novidades que revelaremos nos próximos períodos.

Nossa expectativa para 2022, do ponto de vista comercial, é atingir o crescimento orgânico positivo, mantendo patamares de adição de novos clientes alcançado em 2021, uma importante conquista deste ano. Ao mesmo tempo, esperamos a normalização dos cancelamentos em níveis históricos após dois anos atípicos, como resultado de diversas ações já adotadas. Além disso, com fundamentos sólidos e seguindo nossa estratégia de crescimento de longo prazo, continuaremos a transformação de nossa Companhia em uma plataforma multiprodutos e multicanais. Tudo isso com atenção à saúde de qualidade, com olhar atento ao mercado e ao impacto que somos capazes de gerar no mundo e na vida de cada brasileiro ou brasileira. Nossas ações prosseguirão nessa direção: com firmeza para atingir nossas metas e respeito aos princípios corretos de governança e de valorização humana.

Diretoria Estatutária



Diretores estatutários



Sobre o Relatório

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

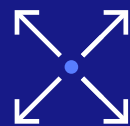
Neste primeiro Relatório de Sustentabilidade, relativo aos anos de 2020 e 2021, apresentamos as principais conquistas, resultados obtidos e os desafios enfrentados nesse período pela Qualicorp para viabilizar o acesso das pessoas à saúde suplementar de qualidade.

Para isso, nos inspiramos nas diretrizes da GRI - *Global Reporting Initiative Standard*, opção Essencial, 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 a práticas de negócios cada vez mais sustentáveis. O conteúdo foi estabelecido e fundamentado nos temas prioritários de negócio e na estratégia de sustentabilidade recém-definida.

Para mais informações, entre em contato pelo e-mail: ri@qualicorp.com.br. **GRI 102-53**

Destques 2021



Expansão do negócio, com aceleração de vendas orgânicas e importantes aquisições estratégicas;



Diversificação de portfólio, com novas parcerias, ações e produtos;



Lançamento da Qualiseguros, a plataforma online de venda de seguros da Quali, reforçando o cuidado e proteção além da saúde;



Lançamento da Qualistore, a rede de lojas físicas para vendas e atendimento ao cliente;



Nova marca e identidade visual da Qualicorp, tendo como mote a mais completa plataforma de planos de saúde do Brasil;



Redefinição da Cultura Qualicorp com o #NossoJeitoQualiDeSer.



Distribuição de R\$749 milhões de valor aos acionistas.

Conquistas

O resultado do Prêmio Valor 1000, anuário que apresenta as mil maiores empresas em operação no Brasil trouxe a Quali no 371º lugar do ranking geral, e conquistas importantes como o 5º lugar na classificação final do Setor de Serviços Especializados, entre outras:

- 3º Lugar em Margem Ebitda do setor de Serviços Especializados;
- 6º Lugar em Margem da Atividade do Setor de Serviços Especializados;
- 8º Lugar em Receita Líquida do Setor de Serviços Especializados;
- 8º Lugar em Crescimento Sustentável do Setor de Serviços Especializados.

Resultado do Anuário Época NEGÓCIOS 360º:

Mais uma vez a Quali marcou presença entre as 500 maiores empresas do Brasil, com o crescimento de 68% na pontuação em relação ao ano passado.

Pelo segundo ano consecutivo, a Quali recebeu o certificado do Great Place to Work® Brasil, Instituto que analisa a satisfação dos funcionários em relação à empresa e ao ambiente de trabalho.

A Quali entrou no ranking das marcas que mais investiram nas Olimpíadas de Tokyo 2020 e apoia diversas iniciativas relacionadas ao esporte no Brasil, como: Go Cup; 100 anos do Brasil nas Olimpíadas; *The Music Night Run*; *Pedala Tour*; *Rio Open*; *Brasileirinhos*.

A Qualicorp foi vencedora do prêmio mundial da plataforma Workplace Customer Success Awards, na categoria Newcomer, regional LATAM.

A ISTOÉ Dinheiro publicou seu ranking anual com as 1000 maiores empresas do Brasil e a Quali subiu 44 posições em relação ao ranking de 2020, com alta de 1,2% no faturamento, de 6,2% no lucro e de 19,7% no patrimônio.





Geração de Valor

Identidade corporativa GRI 102-16

Propósito

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

Valores

- Construimos 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

Nova marca GRI 102-10

Como a maior administradora de planos de saúde do Brasil, a Qualicorp segue crescendo com inovação, baseada em uma agenda de transformação acelerada e com foco nas pessoas. Mas a Quali não está satisfeita e quer ir além. A empresa possui a ambição de ser uma plataforma multiproduto e multicanal de saúde, proteção e bem-estar para cada momento da vida,

e essa ambição tem sido colocada em prática por meio de diversas iniciativas construídas nos últimos anos. Entre elas, podemos destacar o #NossoJeitoQualidadeSer, com parcerias com operadoras e entidades de classe por todo o país, lançamento de produtos e, mais recentemente, a definição da estratégia de sustentabilidade, que tem como base estruturante, em ESG, o pilar da governança.

Para consolidar esse processo de transformação, como resultado de um amplo estudo de marca, a Quali passou em 2021 por um processo de rebranding e agora se apresenta como a mais completa plataforma de planos de saúde do Brasil. O novo posicionamento "Mais escolhas para você. Mais Quali para sua vida" destaca o mais diversificado portfólio de produtos na área de saúde à disposição dos brasileiros. A campanha que apresenta a nova marca pode ser assistida no canal da Qualicorp no YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=EE0s8I56Fxy>.



Qualicorp iluminou o monumento do Cristo Redentor para anunciar sua nova marca. (Imagem: Cristo Redentor com luz azul)

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.



Nova administração

A Qualicorp é uma empresa que está em constante transformação. Desde novembro de 2019, com o início do mandato da nova administração, foram implementadas uma série de mudanças com o objetivo de transformar o ambiente interno e melhorar o desempenho da companhia. Entre elas, podem ser destacadas:

- Eleição do novo Conselho de Administração em abril de 2020 (reeleito com poucas mudanças em 2021), composto apenas por membros independentes.
- Diagnóstico geral das oportunidades e desafios da Qualicorp.
- Início das mudanças de estratégia, governança e cultura.
- Ajustes do cenário interno em relação à pandemia, com aceleração de algumas iniciativas.
- Reformulação do Management.
- Início do novo ciclo de M&A.
- Implementação da metodologia ágil.
- Evolução do negócio em direção ao conceito Data-Driven Company.
- Diversificação de canais e de produtos.



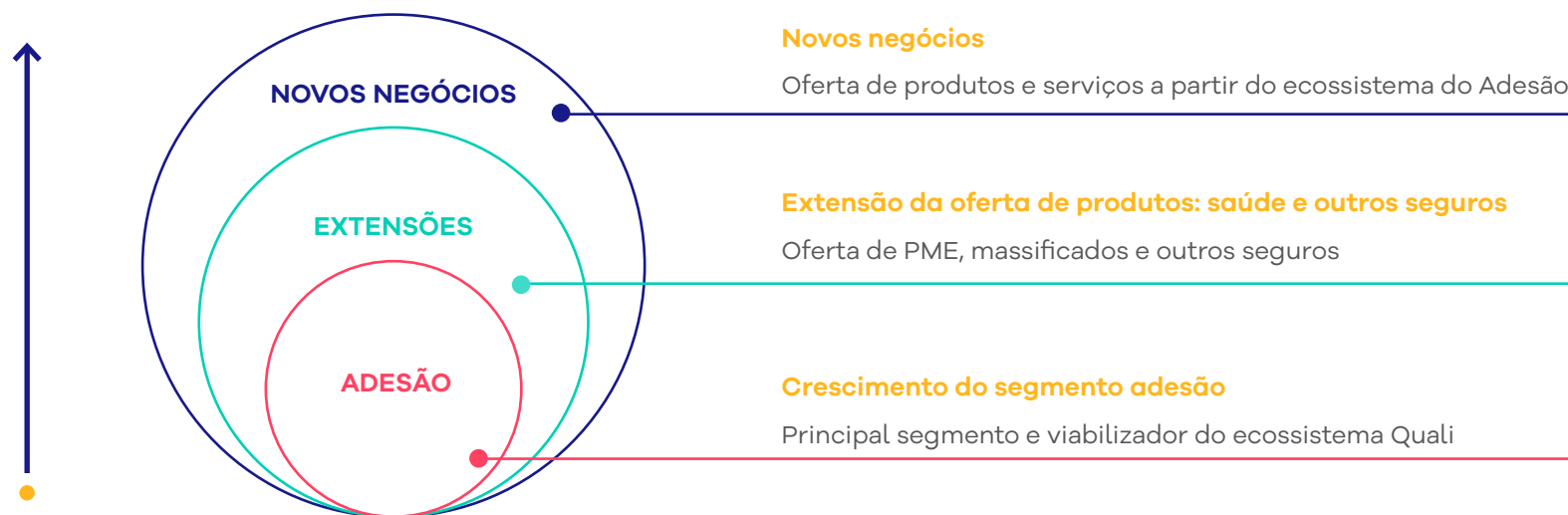
Atendimento
Qualistore Anália Franco

Pilares e nova visão estratégica

Em 2020, a Qualicorp definiu seus pilares estratégicos, que serviram como orientadores de todas as ações da empresa a partir do ano seguinte.



A partir desses pilares, passou a ser aplicada uma nova visão estratégica, com o objetivo de tornar a Qualicorp uma plataforma completa de soluções:



Objetivos estratégicos

Com os pilares e visão estratégica definidos, os seguintes objetivos foram utilizados como base para a Companhia alcançar suas metas de curto e médio prazo:

CRESCIMENTO DO NEGÓCIO

Plataforma multicanal e multiprodutos, a partir do ecossistema do adesão

Retomar o crescimento no adesão

Ser líder no segmento PME

Ser uma plataforma multiprodutos e multicanais

ORIENTAÇÃO AO CLIENTE

Novo modelo de relacionamento, com foco na resolutividade

Encantar e fidelizar nossos clientes

PESSOAS E CULTURA

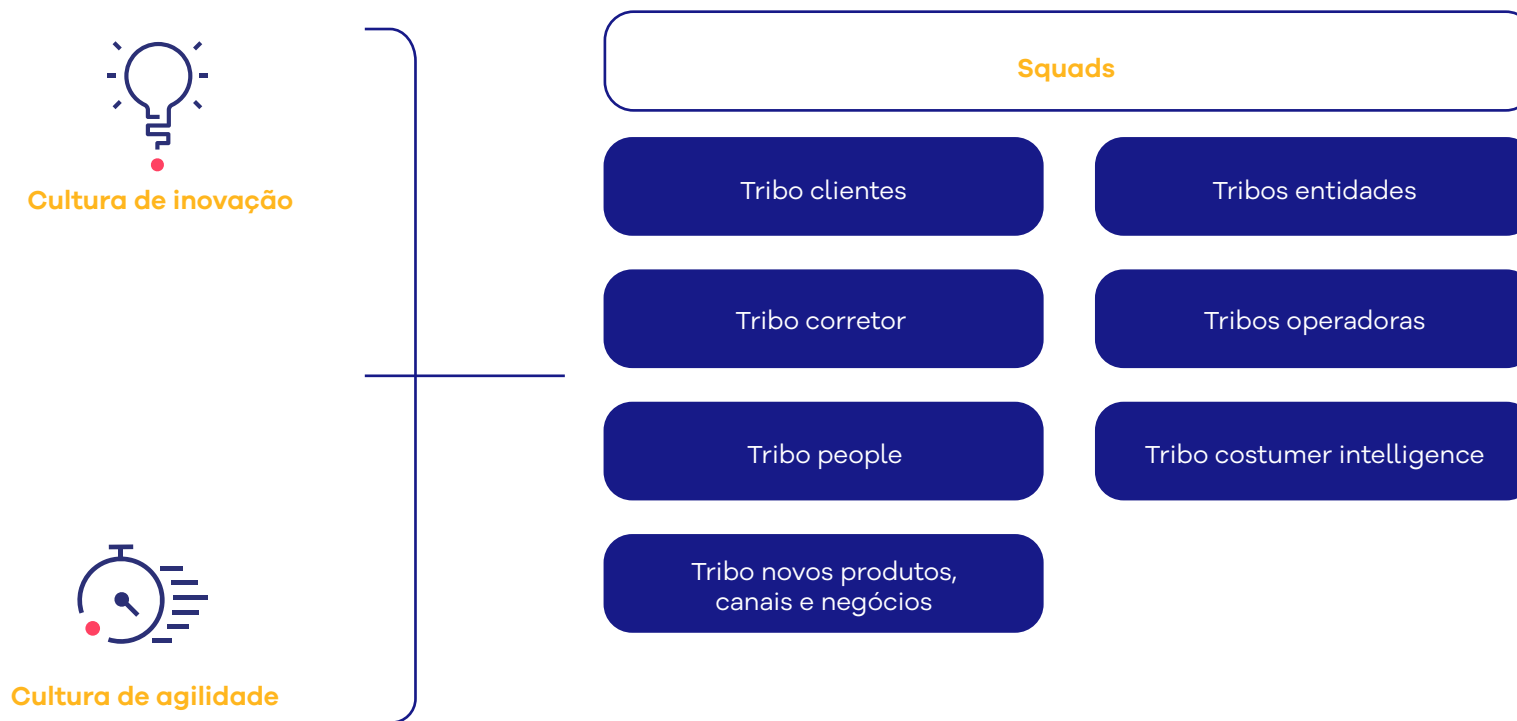
Transformação do negócio a partir de pessoas e do #NossoJeitoQualiDeSer

Solidificar uma cultura engajadora e inovadora no #nossojeitodeser

Ser exemplo de práticas de governança corporativa, social e ambiental

Novo modelo de gestão

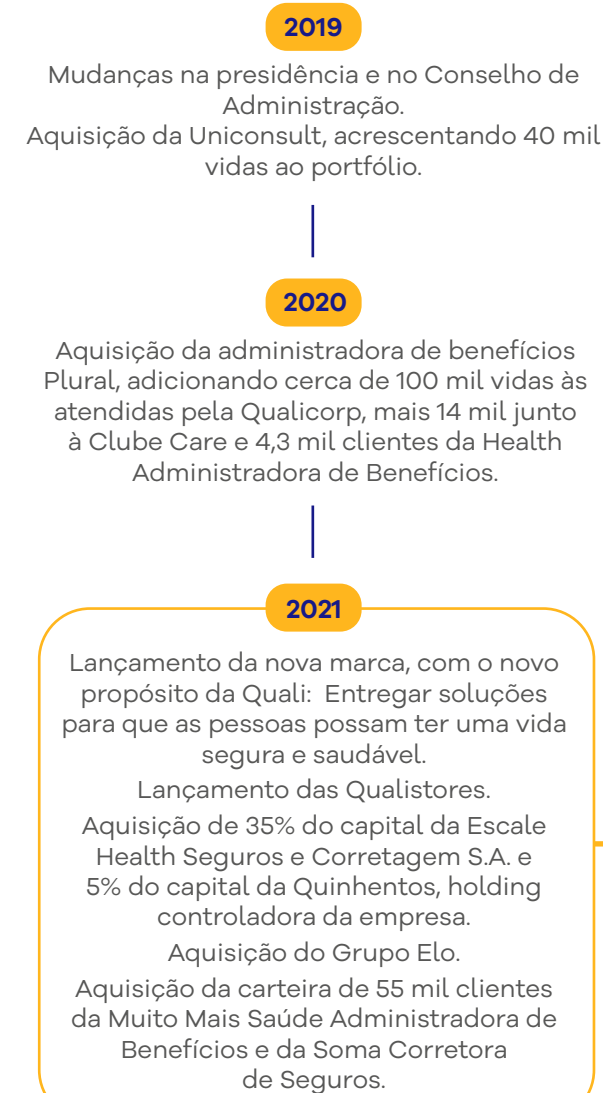
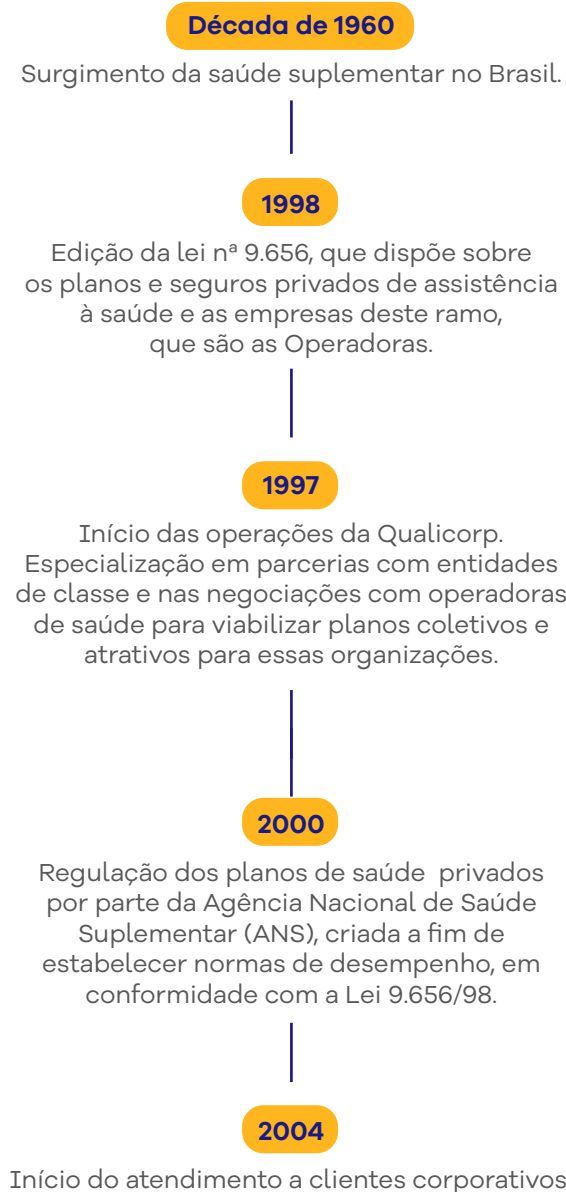
De maneira simples, ágil e focada em soluções digitais, a Qualicorp implantou um novo modelo de gestão movido a inovação e agilidade, a partir de uma estrutura de *squads*, grupos multidisciplinares com objetivos específicos. Essa forma de trabalho vem se tornando cada vez mais uma tendência corporativa. Cada um desses times, formados por até dez pessoas, visa buscar soluções e resolver problemas específicos por meio de uma atuação cada vez mais ágil, com a aplicação de múltiplos pontos de vista em simultâneo.



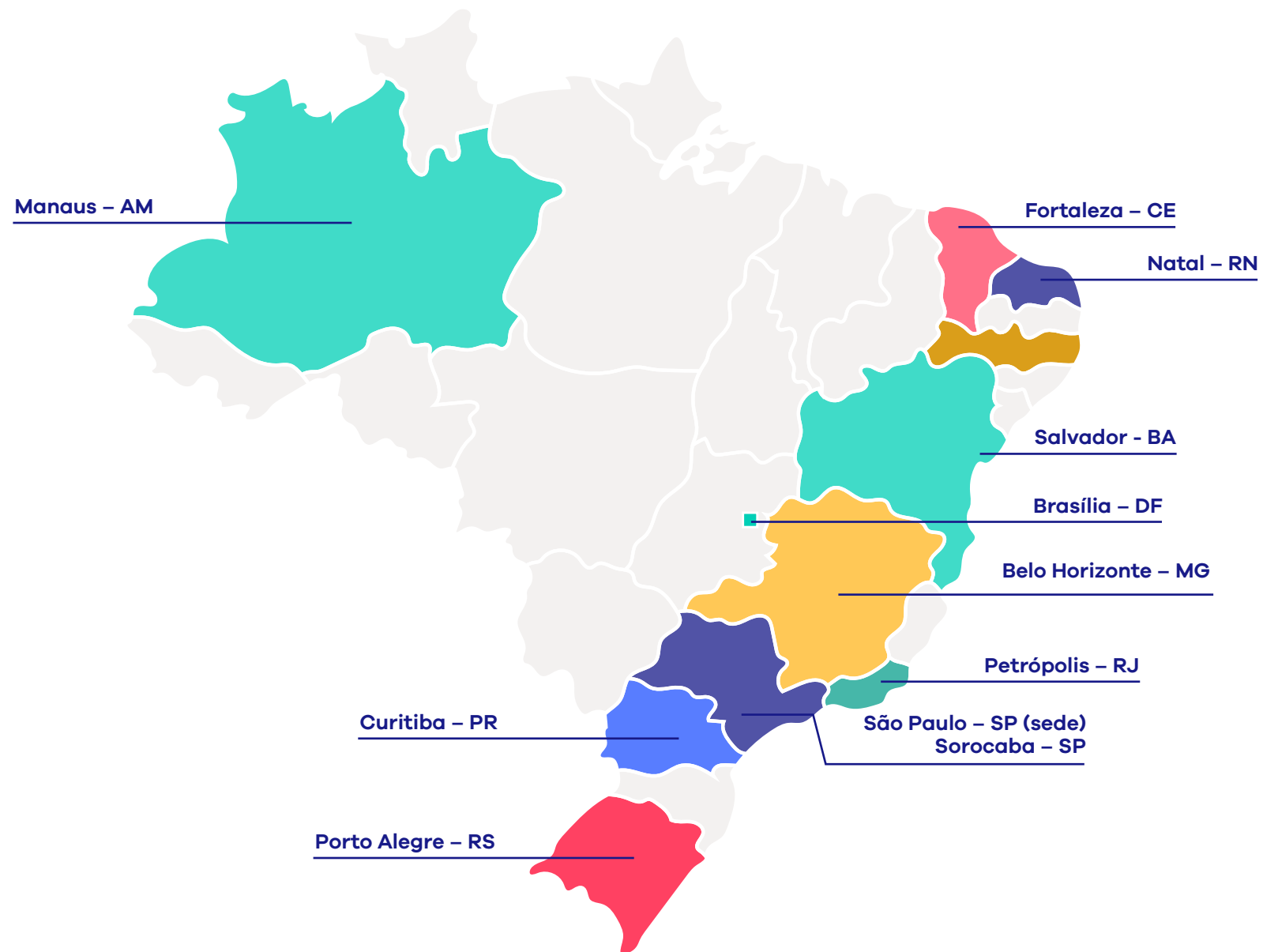
Empresas e marcas do Grupo

clique nas marcas
ao lado para mais
informações

Histórico



Nossos escritórios



<https://qualicorp.com.br/nossos-escritorios/>

Modelo de negócio

GRI 102-2, 102-6, 102-7, 102-9

Em dezembro de 2021, a Qualicorp possuía 2,8 mil colaboradores diretos e uma base de clientes altamente diversificada que inclui cerca de 2,6 milhões de beneficiários totais, sendo 1,7 milhão no segmento Adesão, atendidos por meio de 470 associações de profissionais e/ou entidades de classe, mais de 100 operadoras parceiras, 13 mil empresas e órgãos governamentais no segmento corporativo e outros.

A contratação e o gerenciamento de planos de saúde e odontológicos para entidades de classe constituem no principal negócio da Qualicorp. A Companhia também atua na comercialização de planos de saúde coletivos por adesão, na venda de planos de saúde, de seguros de vida e de planos de previdência privada para clientes empresariais e na oferta de serviços de TPA (prestação de serviços de suporte administrativo que incluem: (i) suporte à conectividade da rede assistencial de serviços médico-hospitalares; (ii) regulação de procedimentos de consultas, exames e internações; (iii) processamento e auditoria de contas médico-hospitalares; e (iv) central de atendimento ao Beneficiário), além de fornecer serviços de tecnologia da informação aplicada à assistência à saúde.

QUALICORP – GRUPO EMPRESARIAL BRASILEIRO LÍDER NA COMERCIALIZAÇÃO E NA ADMINISTRAÇÃO DE PLANOS DE SAÚDE COLETIVOS.



Fundada em 1997



Atuação nacional



2,8 mil colaboradores diretos em 2021



2,6 milhões de beneficiários em 2021



397 entidades de classe clientes



+13 mil empresas clientes



+100 operadoras parceiras em 2021

<p style="text-align: center;">Segmento Adesão Planos Coletivos por Adesão</p> <p>Negociação de contratos com as operadoras através de soluções em saúde customizadas para os associados das associações profissionais e/ou entidades de classe. Os beneficiários podem economizar até 50% em relação ao valor que pagariam por um plano de saúde individual ou familiar similar. Além disso, a companhia atua como corretora exclusiva na comercialização desses planos de saúde junto a esses beneficiários.</p> <p>Também são oferecidos serviços especializados e personalizados aos:</p>			<p style="text-align: center;">Segmento Corporativo Planos Coletivos Empresariais e Outros</p> <p>Serviços de consultoria na gestão de benefícios coletivos, corretagem, tecnologia da informação aplicada à assistência à saúde e TPA para empresas líderes nacionais e multinacionais, bem como para órgãos governamentais no Brasil. Utilizamos uma abordagem consultiva e especializada, por meio da qual oferecemos serviços personalizados e de alta qualidade com o objetivo de fortalecer o relacionamento com os nossos clientes. Tais características reforçam nossa capacidade de atuar como um canal único de distribuição e gestão diferenciado para as operadoras.</p>	
<p style="text-align: center;">Beneficiários</p> <p>Inclusão e movimentação cadastral junto às operadoras, cobrança de mensalidades, atendimento para solução de questões administrativas e serviços de <i>conciergeria</i>.</p>	<p style="text-align: center;">Associações Profissionais e/ou Entidades de Classe</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">Operadoras</p> <p>Distribuição de planos, cobrança, desoneração de serviços operacionais e garantia de pagamento nos 30 dias iniciais de inadimplência.</p>	<p style="text-align: center;">Consultoria e gestão de benefícios</p> <p>Consultoria e gestão de planos de saúde, planos odontológicos e seguros de pessoas para empresas nacionais e multinacionais, de pequeno, médio e grande porte.</p>	<p style="text-align: center;">Serviços em saúde</p> <p>Terceirização de serviços administrativos e de tecnologia da informação TPA, gestão de saúde populacional e compartilhamento de rede médica e hospitalar para empresas, autogestões e operadoras.</p>

Os planos oferecidos são contratados com as principais operadoras de planos de assistência à saúde do país, em condições especiais de preço e cobertura. Listamos a seguir algumas das principais associações e entidades parceiras:

- ABM – Associação Brasileira de Magistrados;
- ABRACEM - Associação Brasileira de Consultores Empresariais;
- AFPESE - Associação dos Funcionários Públicos do Estado de São Paulo;
- AMN - Abrigo do Marinheiro;
- APM - Associação Paulista de Medicina;
- AVAASP - Associação dos Vendedores e Ambulantes do Estado de São Paulo;
- CAARJ - Caixa de Assistência dos Advogados do Rio de Janeiro;
- CAA-DF – Caixa dos Advogados do DF;
- APAMAGIS – Associação Paulista dos Magistrados
- MEC - Ministério da Educação;
- SIMPI - Sindicato da Micro e Pequena Indústria do Estado de São Paulo;
- SINCOR-SP – Sindicato dos Empresários e Profissionais Autônomos da Corretagem e da Distribuição de Seguros do Estado de São Paulo;
- UBE - União Brasileira dos Estudantes;
- UBES - União Brasileira dos Estudantes Secundaristas;
- UNE - União Nacional dos Estudantes, entre outras.

DESTAQUES DE PARCERIAS ESTABELECIDAS EM 2021:

Oferta de novos planos de saúde (adesão e PME) com condições especiais para médicos e acadêmicos filiados à Associação Paulista de Medicina.

Parceria com o Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional de São Paulo.

Parceria exclusiva com o Sindicato dos Atletas de São Paulo.

Parceria com Sincor-SP para oferta de planos de saúde em condições especiais para os corretores filiados; e possibilidade dos corretores na comercialização dos planos de saúde (adesão e PME) para a Quali.

“A Quali tem um propósito claro: democratizar o acesso aos planos de saúde para milhões de brasileiros. Oferecendo a mais completa plataforma de acesso à saúde privada, a Quali disponibiliza diversas opções ao Cliente que procura por tranquilidade, bem-estar e qualidade de vida”

Bruno Blatt, CEO da Qualicorp



As principais operadoras de planos de assistência à saúde que comercializam planos de saúde coletivos por adesão no Brasil são parceiras da Qualicorp, incluindo SulAmérica, Unimed, Amil, Bradesco Saúde, Hapvida, entre outras.

Ao final de 2021, 93% da receita bruta do Grupo era representada pelo segmento Adesão, ou seja, pelos planos de saúde coletivos contratados por membros de associações profissionais ou de entidades de classe. Apesar de essa modalidade se manter como a espinha dorsal da Qualicorp e trazer os maiores resultados – atualmente, a companhia alcança cerca de 70% do *market share* de vendas de planos coletivos por adesão intermediados – o projeto para o futuro é muito maior. A meta é fazer a Qualicorp se tornar cada vez mais uma empresa multiprodutos e multicanais,

reforçando lançamentos que atendam a todas as classes sociais, aumentando a oferta de seguros, entre outros produtos, e disponibilizando vendas nas mais variadas plataformas. No momento, é possível comprar os produtos da Qualicorp por meio de corretores externos, corretores internos, bancos online, e-commerce próprio, *marketplaces* e pelas Qualistores.

Qualistore – A Quali mais perto de você

A Qualicorp ampliou seus canais de venda e de atendimento ao Cliente com o lançamento de sua rede de lojas físicas, a Qualistore, em outubro de 2021. As primeiras oito unidades estão em pleno funcionamento e localizadas em shoppings da região metropolitana do Rio de Janeiro e de São Paulo.



Qualistore
Taboão da Serra

A Qualistore faz parte da estratégia da Companhia de reforçar seus pilares de Crescimento e de Relacionamento com o Cliente. Na Grande São Paulo, as primeiras lojas estão localizadas nos shoppings Vila Olímpia, Anália Franco, Pátio Paulista e Taboão. Na região metropolitana do Rio, as lojas da Qualistore estão situadas no Norte Shopping, Plaza Niterói, Carioca Shopping e Botafogo Praia Shopping. Os espaços oferecem todo suporte necessário para os consumidores que precisam esclarecer dúvidas ou até mesmo alterar seu plano. Os corretores parceiros, da categoria Imbatíveis, também podem usar as instalações das lojas para relacionamento com os Clientes.

Prêmios e reconhecimentos

O **#NossoJeitoQualideSer** trouxe uma série de importantes reconhecimentos. Entre os destaques dos últimos dois anos, estão:

Com muito orgulho, somos GPTW

Uma das grandes transformações internas da Qualicorp nos últimos dois anos foi o investimento em pessoas (mais detalhes no capítulo 'Pela saúde da nossa sociedade'). Os impactos dessa nova orientação podem ser mensurados concretamente: de acordo com o ranking GPTW BR (*Great Place to Work* Brasil), em 2021, **86% dos colaboradores dizem que a Qualicorp é considerada um ótimo lugar para se trabalhar, superando a média de mercado na América Latina.** Com isso, pelo segundo ano consecutivo, a Quali conquistou o selo GPTW, o que mostra a solidez das iniciativas de transformação que tem sido conduzida nessa frente.



O público externo – clientes, imprensa e parceiros de negócios – também mudou seu entendimento a respeito do grupo. A atuação destacada da empresa frente a todos os desafios macroeconômicos e à crise sanitária global contribuiu para essa mudança de perspectiva, assim como a profunda transformação promovida na companhia a partir de 2020 por sua nova administração. Juntos, trabalhamos de maneira intensa para construir a nova história da Quali, com esforço conjunto de cada um de nossos colaboradores.

Top of Mind de RH pela oitava vez

Em 2021, a Qualicorp conquistou pela oitava vez – e a sétima consecutiva – o prêmio Top of Mind de RH, na categoria Melhor Consultoria de Benefícios. O evento teve a participação de empresas e profissionais

de RH que responderam à pesquisa que elegeu as empresas e profissionais mais lembrados do mercado.

Empresa cidadã

O ciclo compreendido por 2020 e início de 2021 marcou a inserção da Qualicorp no programa governamental Empresa Cidadã. A companhia passou a assegurar a extensão dos benefícios de licença-maternidade e de licença paternidade, que foram ampliados, respectivamente, para seis meses e para vinte dias. Adicionalmente, casais homoafetivos foram incluídos como elegíveis ao benefício.

Adaptações do presencial para o formato híbrido

Desde o início da pandemia, a área de Negócios Empresariais da Qualicorp

adaptou todos os processos que até então eram presenciais para que fossem realizados de forma virtual, sem impactar o cliente e com o desafio de estreitar ainda mais o relacionamento. Além disso, elaborou sugestões de protocolos, bem como materiais com orientações voltadas ao trabalho remoto e ao retorno ao trabalho.

Os casos de colaboradores confirmados ou com suspeita de coronavírus foram acompanhados de perto, com oferta de orientação médica do início ao fim pela Qualicorp. Além disso, foram realizadas *lives* com a participação de especialistas para orientar os clientes. As transmissões abordaram temas como sinistralidade e gestão de custos, saúde mental, telemedicina e retorno ao trabalho.



Contexto de Mercado

Contexto de Mercado

Ambiente macroeconômico, setorial e regulatório

Os anos de 2020 e 2021 trouxeram muitos desafios para a sociedade e para a economia, não só no Brasil, mas também a nível mundial. Com a pandemia de Covid-19, fronteiras foram fechadas, a demanda por políticas públicas para enfrentar a doença se fez cada vez mais urgente, pessoas e empresas precisaram reorganizar suas formas de trabalho e seu 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. Divulgada em maio de 2021, a pesquisa Saúde Brasil, conduzida pelo Centro de Pesquisa em Comunicação Política e Saúde Pública da Universidade

de Brasília (CPS/ UnB) junto ao Instituto Brasileiro de Pesquisa e Análise de Dados (IPAD), 31% dos participantes mencionaram a saúde como principal preocupação atualmente e 21% dos respondentes lembraram do tema como segunda citação.

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. A suspensão dos reajustes relativos a 2020, definida pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), foi outro ponto de preocupação para o segmento. O reajuste definido para o ano, que foi em média de 15% para a carteira de clientes da Qualicorp, foi aplicado no início de 2021, em conjunto com a recomposição dos reajustes suspensos. Além disso, foi aplicado em 2021 o reajuste de preços previsto médio de 11% para o próprio ano. Assim, somados os reajustes e a recomposição retroativa, houve ao longo de 2021 um aumento médio de quase 37% no preço dos planos de clientes.

Apesar da complexidade da situação tanto no âmbito mundial como no setorial, a Qualicorp conseguiu superar os desafios dos últimos dois anos de maneira sustentada. Mesmo enfrentando as incertezas no mercado de capitais, uma alta no número de cancelamentos e o desafio das transformações internas, a companhia manteve seu planejamento estratégico e conquistou resultados significativos. Entre eles:

- **Aumento relevante de vendas:** a média de vidas comercializadas no segmento Adesão Médico-Hospitalar (“gross adds”) aumentou consideravelmente, passando de 27,4 mil por mês em 2020 para 42,9 mil por mês em 2021.
- **Aquisições estratégicas:** mais de 200 mil vidas foram incorporadas via fusões e aquisições de carteiras ao longo de 2020 e 2021, dos quais destaca-se: aquisição do Grupo Elo, com portfólio de 52 mil vidas (das quais cerca de 30 mil no segmento coletivo por adesão) em agosto de 2021, da carteira de cerca de 55 mil vidas da

Muito Mais Saúde em dezembro de 2020, e da Plural Gestão em novembro 2020, que trouxe quase 100 mil vidas e uma base de distribuição de 500 plataformas de vendas e cerca de 5 mil corretores à Qualicorp.

- **Aceleração da venda de planos PME:** a carteira do segmento cresceu 20% em 2020 e 36% em 2021, chegando a 68 mil vidas, como parte do plano de diversificação de portfólio da Companhia.
- **Mudança na gestão e novas contratações:** chegada de novos executivos, diretores e profissionais oriundos de grandes empresas de diversos segmentos.

Diversas estratégias estabelecidas a partir de 2019, quando a mudança de gestão na companhia começou a ocorrer, contribuíram para a boa performance observada. A

primeira 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.

Trata-se de um grande trunfo, seja na hora de atender novos consumidores, seja no

momento de reter aqueles clientes que estão em busca de alternativas para manter um plano de saúde privado de qualidade.

Incrementos nas vendas também 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 2021 – como um reforço no relacionamento com essas empresas, de forma a aumentar a sinergia.

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, além de assegurar que não houvesse perda das entidades assistidas.

Perspectivas para os negócios

As expectativas de negócios para a Qualicorp são positivas. A análise da administração é de que, ao longo de 2022, o índice de cancelamento se normalize em paralelo ao crescimento positivo de base de clientes de maneira orgânica, após diversos anos de estagnação.

Isso, no entanto, não significa que haja poucos desafios à frente. Como aliada do cliente, a Qualicorp oferece as soluções de plano mais adequadas ao perfil do beneficiário. O desafio de reforçar constantemente o papel da empresa na melhoria da experiência do consumidor vem propiciando uma série de transformações.

Uma delas é investir na central de atendimento. A área era uma das mais sensíveis e entregava números negativos: os abandonos ao longo do atendimento chegavam, em situações de pico, a 60%. E, por não conseguir auxílio para resolver suas demandas, o consumidor muitas vezes se decepcionava e acabava optando pelo cancelamento. Uma grande reestruturação, focada tanto na contratação de equipe como no seu treinamento e na elaboração de roteiros de atendimento mais assertivos, trouxe resultados expressivos: o índice de

abandono tem oscilado entre 3% e 5% e se tornou benchmark no mercado da saúde.

Outros ajustes na metodologia de atendimento vêm igualmente contribuindo para a significativa melhora no relacionamento com os clientes, caso da implementação de uma segmentação mais objetiva durante a ligação e do oferecimento de serviços de conciergeria, que auxiliam o beneficiário a agendar exames de alta complexidade, a obter autorizações prévias com mais agilidade ou a alugar equipamentos para tratamento domiciliar, entre outros. Ao olhar para o negócio adotando a ótica do cliente e pensando na solução de eventuais problemas, a Qualicorp está conseguindo aumentar o índice de satisfação.

Outra ambição é promover uma grande virada relativa à tecnologia da informação, tornando a Qualicorp uma empresa com uma cultura de *data-driven* (baseada em dados). O primeiro grande passo foi dado em 2020, com a implantação de um novo sistema, que constrói bancos de dados com altíssima precisão para auxiliar no atendimento ao cliente e no entendimento de suas necessidades. A empresa foi uma das precursoras no uso da tecnologia no Brasil,

se tornando referência no assunto. Em 2021, ampliamos a área de *Data & Analytics*, para apoiar a Quali no processo de transformação para uma cultura *data-driven*, além de contribuir para melhor conhecimento do mercado de atuação (seguros e planos de saúde), através de indicadores e estudos de potencial de consumo, além da vigilância ativa de tendências e movimentos dos concorrentes. Tudo isso com o objetivo de gerar conhecimento e “insights” para tomada de decisão e ações rápidas e eficazes dos clientes internos. 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 que gerarão valor para a Companhia.

Além dos três desafios citados, outro obstáculo a ser superado é equacionar a inflação médica, que vem gerando pressão crescente na área da saúde. A operação é complexa, pois os custos envolvidos – hospitalares, de diagnóstico, de atendimento – são altos. Porém, a busca por valores menores vem se impondo e é um ponto importantíssimo a ser trabalhado.

Tecnologia e inovação

A Quali apresentou alguns cases de inovação durante o *Wired Conference 2021*. Com o tema "Inovação com foco no cliente: os caminhos para ampliar o acesso da população à saúde de qualidade". Em linha com a participação no evento de inovação, alguns meses depois foi o acordo estratégico com a Escale, startup especializada na aquisição de novos clientes, para ampliar e fortalecer a estratégia de crescimento utilizando um modelo disruptivo de vendas e marketing digital com extenso uso de dados e modelos preditivos.

O investimento disruptivo 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

Os modelos preditivos da Quali são desenvolvidos utilizando algoritmos de aprendizado de máquina (*Machine Learning*), incluindo técnicas de aprendizado

profundo (*Deep Learning*). Este é um trabalho de longo prazo com um grande potencial para a melhoria da experiência dos clientes em todos os níveis.

Outra iniciativa foi a implantação do *Workplace from Meta* na Quali, a ferramenta de comunicação interna número um no mercado mundial. A implantação foi conduzida pela nossa área de Comunicação Interna, com apoio de uma agência parceira. O objetivo da implantação era aproximar ainda mais os colaboradores da companhia e a liderança por meio de uma comunicação simples, sem barreiras e assíncrona. Estreamos o canal, assumimos o suporte ao colaborador para uso da solução, norteados pela preocupação com um conteúdo de qualidade. Em pouco tempo, o resultado veio: 85% das contas ativadas e quase 70% da companhia ativamente engajada em 15 dias de implantação. Atualmente, 6 meses após o início do uso da ferramenta, conseguimos manter o 95,47% do público engajado mensalmente na plataforma.



ESCALE

Escale Health

No #NossoJeitoQualiDeSer, inovação, saúde e expansão caminham juntos. Por isso, a Quali investiu em 2021 mais de R\$ 84 milhões pela aquisição de 35% da Escale Health e cerca de R\$ 48 milhões por 5% da Quinhentos, a holding com sede nos EUA, que controla a Escale Health.

Considerada pelo ranking da revista Época Negócios como uma das 100 startups mais promissoras do Brasil, a Escale usa ferramentas digitais de *data analytics* para mapear a jornada do consumidor, entender quais são os canais de vendas mais assertivos para cada tipo de cliente e posicionar o produto certo, no canal certo e no momento certo. Antes da entrada da Qualicorp, a Escale já havia captado mais de R\$ 100 milhões de importantes fundos no mercado de venture capital e private equity como Kaszek Ventures, QED Investors, Invus, Global Founders Capital (GFC) e Redpoint e.Ventures.

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, telecom e *consumer finance*. A empresa tem crescido a um ritmo intenso nos últimos anos, atingindo mais de 135% de crescimento em receita em 2020.

A empresa alcança clientes e potenciais oportunidades de negócio a partir dos seus ativos digitais, com a ajuda de dados e por meio de canais próprios (portfólio de marcas digitais, sites e aplicativos, audiência midiática e parcerias exclusivas de dados). A Escale Health atua no segmento de planos de saúde e odontológicos.

O acordo contempla também uma parceria comercial que tem como prioridades o aumento de vendas (tanto de planos de saúde coletivos por adesão quanto de

PME) e a redução do *churn* por meio do uso de modelagem cognitiva. Além disso, a parceria irá gerar a otimização do funil de conversão da Qualicorp, com redução do custo de aquisição (*leads*) no mercado de planos coletivos por adesão e PME e maiores índices de conversão por vendas, além de um aumento da demanda online por meio da geração de demanda incremental. Com a aproximação da Escale, além de ter à disposição toda essa expertise tecnológica, a Quali poderá contar com o apoio da equipe da Escale, composta por mais de 30 cientistas de dados, 70 programadores e 50 especialistas em marketing digital. Com esse investimento e outras iniciativas, a expectativa é de aumentar consideravelmente a média de vendas de vidas por mês.

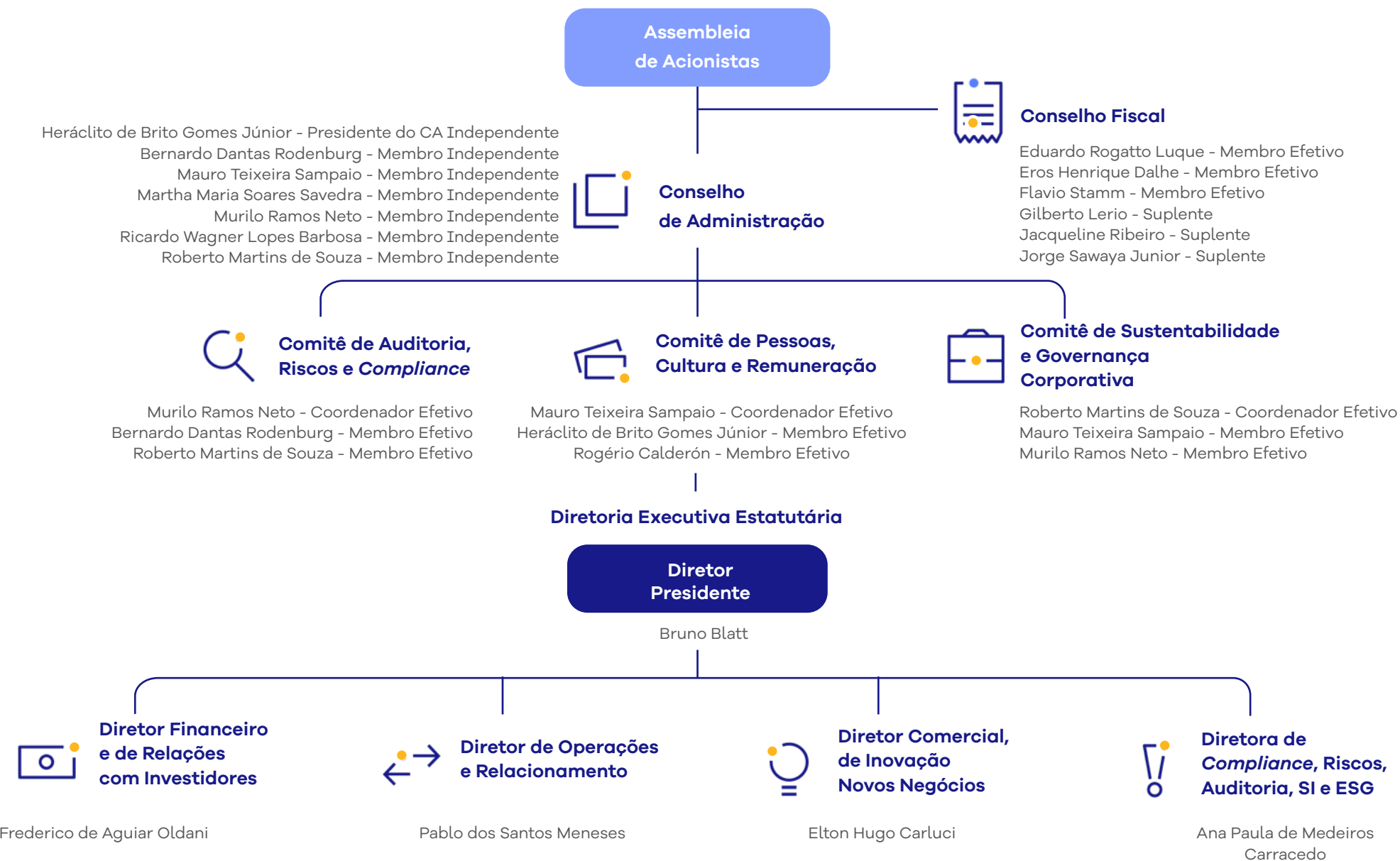


Governança Corporativa

Estrutura de governança

GRI 102-18

A Qualicorp é estruturada em cinco diretorias e duas unidades de negócios independentes.



As duas unidades de negócios independentes são:

- Gama Saúde, presidida por Elton Carluci, que reúne Relacionamento Clientes Gama Saúde, Diretoria Médica Operacional e Tecnologia da Informação.
- Aliança, liderada por Pablo Meneses, que abrange a Diretoria Comercial BR (Adesão e PME) e a Diretoria de Unidade de Negócios.

Transparência

A Qualicorp mantém o processo de transformação, iniciado em 2019. Em 12 de novembro daquele ano, o executivo Bruno Blatt foi eleito presidente do Grupo Qualicorp, em substituição ao fundador da companhia. O médico e executivo Heráclito Gomes foi eleito presidente do Conselho de Administração.

Outros movimentos corporativos se sucederam a esse. Em abril de 2020, o conselho passou por um processo eletivo,

com novos executivos assumindo cadeiras. Em dezembro, houve a criação de uma Diretoria Estatutária de *Compliance*, com a indicação da executiva Ana Paula Carracedo, especializada na área e uma das precursoras na implementação de programas de *Compliance* e Integridade no mercado brasileiro. A profissional teve presença de destaque, tanto em 2020 como em 2021, na lista dos 10 Executivos de *Compliance* Mais Admirados do País por eleição organizada pelo anuário Análise Executivos Jurídicos e Financeiros.

Além disso, em abril de 2021, a Qualicorp voltou a eleger uma mulher para compor seu Conselho de Administração, o que não ocorria desde 2014. A posição passou a ser ocupada por Martha Savedra, advogada e médica com especialização em cardiologia, com mais de 20 anos em cargos diretivos no setor de saúde. Com sete conselheiros independentes, a Qualicorp tem 68% de mulheres entre seus funcionários e participação feminina em 59% dos cargos de liderança.

Todos esses ajustes estruturais estão sincronizados a um grande objetivo: apurar o direcionamento e diversificar a visão de negócios e os valores corporativos, melhorando a retenção, a fidelidade e a jornada do cliente, resgatando a credibilidade dos investidores e traçando um caminho mais sustentável.

A Qualicorp tem como objetivo se tornar uma grande e eficiente plataforma de distribuição de serviços de saúde, de bem-estar e de segurança. Há um grande aporte nos processos internos e nas pessoas e, com essa transição em curso, o foco estratégico está ajustado para o médio e o longo prazo.

Destaca-se ainda a preocupação da gestão atual em criar processos sucessórios. O objetivo é desenvolver quadros alinhados com os valores e as metas da companhia e tornar as mudanças de liderança mais naturais e orientadas para a manutenção das missões que a Qualicorp assume no encaminhamento de seus negócios.

Compliance e gestão de riscos

Em dezembro de 2020 a área de *Compliance* foi reposicionada, com a criação da Diretoria Estatutária de *Compliance*, Riscos, Auditoria, Segurança da Informação e ESG. Este movimento evidencia o compromisso da Qualicorp e de sua administração com as práticas de boa governança e com a transparência em seus negócios. Atuando com plena independência, a Diretoria deu início a novo mapeamento de riscos, revisão das políticas internas e regimentos existentes, como o Código de Ética e Conduta e a Política Anticorrupção, assim como a estruturação do **Programa de Integridade e Compliance** e a elaboração de novas políticas, tais como a Política de Doações e Patrocínios, Política de Relacionamentos com o Poder Público Política de Prevenção e Combate às Fraudes e a Política de Brindes, Presentes, Entretenimentos e Hospitalidades, dentre outras. Essas iniciativas são agora geridas pela Diretoria em conjunto com o recém-criado Comitê de Ética e com o Conselho de Administração.

A Companhia também promoveu melhorias no seu Canal de Denúncias, através do qual são analisados todos os relatos recebidos referentes a fatos que possam

estar em desacordo com o Código de Ética e Conduta, com a Política Anticorrupção¹ do Grupo Qualicorp, incluindo casos de possíveis suspeitas de fraudes (de qualquer natureza), subornos, processos de lavagem de dinheiro, violações à legislação vigente e quaisquer outras atitudes que possam expor negativamente a imagem da companhia. As denúncias podem ser feitas, inclusive de forma anônima, pelos seguintes canais: **GRI 102-17**

- Telefone: 0800-721-5959 (com atendentes de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 17h00, ou via secretária eletrônica, 24 horas por dia);
- Internet: pelo site **www.canaldedenuncias.com.br/qualicorp** (24 horas por dia);
- Portal interno: pelo link disponibilizado no portal interno da Qualicorp, no espaço dedicado ao Programa Compliance.

Como complemento a essas iniciativas, são ministrados treinamentos de *Compliance* obrigatórios e periódicos, que se estendem a todos os níveis corporativos e aplicados inclusive no momento do ingresso de novos colaboradores aos quadros da Companhia.

A Companhia dispõe de comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance*, comitê de Sustentabilidade e Governança e o comitê de Pessoas, Cultura e Remuneração. Relevantes no assessoramento ao Conselho de Administração, cada um deles debate e avalia questões que estão em seu escopo, permitindo que determinados assuntos sejam tratados com mais profundidade dentro do comitê correspondente. Garantindo em 2021 uma maior aderência às posturas éticas e ao monitoramento de riscos, agregando mais valor aos negócios.

Também merece destaque a criação de uma Gerência Antifraudes, incorporada à Diretoria de *Compliance*. Neste momento de instabilidade econômica, social e sanitária, essa função se revela ainda mais estratégica, diante das crescentes tentativas de adulterações em boletos e as fraudes relativas à elegibilidade dos clientes.

Em 2021 também foi iniciado o trabalho de mapeamento de riscos corporativos na Companhia. O trabalho tem continuidade em 2022, de forma a implementar os processos da Política de Gestão de Riscos Corporativos, com metodologia, estruturação da governança para monitoramento dos

1. O Código de Ética e Conduta, a Política Anticorrupção e demais Políticas podem ser lidos respectivamente em <https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/d364dcab-3dc9-4328-97f8-3a6a0de6a543/eb232f85-b3c8-309b-d4d6-99b426a196e8?origin=1> e <https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/d364dcab-3dc9-4328-97f8-3a6a0de6a543/42495364-391b-f206-a117-1e4592a92838?origin=1>

temas e planos de ação oriundos de cada risco identificado. A área de Riscos é responsável pela agenda de trabalho e por fomentar as áreas de negócios a atuarem no dia a dia como o primeiro nível de proteção da Companhia.

Auditoria interna

A Auditoria Interna, controlada por um comitê independente, presta avaliação e assessoria independentes e objetivas sobre adequação e eficácia da governança e do gerenciamento de riscos. A independência da Auditoria Interna em relação a responsabilidades da gestão é fundamental para sua objetividade, autoridade e credibilidade.

Em 2020, a área de Auditoria Interna concluiu auditorias com objetivo de avaliar a adequação e efetividade dos controles sobre os processos das áreas financeira, de operações, de contabilidade, de segurança da informação, de controles gerais de TI, de brindes e presentes, de patrocínios, de campanhas de venda e premiações, entre outros.

PAPÉIS DA AUDITORIA INTERNA



Manter a prestação de contas primária perante o corpo administrativo e a independência das responsabilidades da gestão.



Comunicar avaliação e assessoria independente e objetivas à gestão e ao corpo administrativo sobre a adequação e eficácia da governança e do gerenciamento de risco, para apoiar o atingimento dos objetivos organizacionais e promover e facilitar a melhoria contínua.



Reportar ao corpo administrativo prejuízos à independência e objetividade e implantar salvaguardas conforme necessário.

Ética nos negócios e práticas anticorrupção

GRI 102-16, 102-17, 103-1, 103-2 e 103-3

Para alcançar a excelência e o reconhecimento do mercado, a Qualicorp conduz seus negócios em absoluto atendimento às normas e aos princípios definidos como parâmetros para um desempenho transparente. A condução ética dos negócios se reflete em todos os procedimentos da Companhia. O Código de Ética e Conduta, a Política de Suprimentos, a Política Anticorrupção e a Política de Alçada são instrumentos que apoiam e orientam os Qualis e demais *stakeholders* a mitigarem riscos e proteger a reputação do Grupo.

Uma importante iniciativa para fortalecer os princípios éticos foi a revisão do estatuto social da companhia. Essa revisão foi concluída, aprovada pelo Conselho de Administração e pelos acionistas em AGE de 29 de outubro de 2021, e se encontra implementada. Práticas de governança também foram revistas. Para auxiliar nesse processo, foram contratadas as consultorias do escritório Marcelo Trindade e da

consultoria Bain & Company. Recentemente, foi estipulado que 100% dos contratos, das contratações e dos cadastros realizados pela Qualicorp sejam analisados, garantindo assim que estejam de acordo com as novas políticas, de forma que, não haja, por exemplo, um pagamento ou uma integração de funcionário que seja efetivado antes de passar por essa avaliação.

Neste sentido, a Diretoria de *Compliance* aperfeiçoou ainda o processo de diligências e pesquisas prévias da Companhia no que se refere a contratação de colaboradores, terceiros, fornecedores e parceiros de negócio, e criou Códigos de Conduta específicos para terceiros, parceiros de negócios e fornecedores. Essas medidas permitem a averiguação prévia quanto ao histórico de envolvimento em atos lesivos contra a administração pública, fraudes e outros dados que permitem aferir a idoneidade da contraparte, bem como as medidas de gestão de consequências a

serem aplicadas em caso de desvios. A Diretoria de *Compliance* realiza ainda o monitoramento periódico sobre a base de terceiros, com o auxílio de ferramentas de avaliação de dados (*big data analytics*). Dessa forma, caso algum colaborador ou parceiro venha a atuar fora dos parâmetros legais ou das práticas estabelecidas pela Qualicorp, é possível sua identificação para adoção de medidas disciplinares, contratuais ou legais. O processo de *due dilligence* também passou a ser realizado em operações societárias, contratos de negócios e procedimentos de patrocínios e doações.

Em 2021, o Programa de Integração abordou os temas relacionados ao Código de Ética e Conduta e a Política Anticorrupção para 100% dos colaboradores admitidos, ou seja, 1.361 colaboradores receberam este treinamento. A partir de janeiro de 2022 os treinamentos passaram a ser realizados para todos os Qualis, inclusive os que já estavam na empresa. **GRI 205-2**

Ainda como parte do processo de consolidação da frente de Governança da Qualicorp, em julho 2021, nosso presidente, Bruno Blatt, participou do evento CEO Roundtable, promovido pela Rede Brasil do Pacto Global da ONU, para debater a relação entre iniciativas anticorrupção e proteção aos direitos humanos. O encontro online reuniu 16 CEOs de empresas que atuam no Brasil e destacou questões como lavagem de dinheiro, antitruste, proteção ambiental e segurança do trabalhador. No evento, foram abordados os 10 anos dos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos, além da atualização das Diretrizes da OCDE para Empresas Transnacionais, incluindo os Princípios Orientadores.

Número e porcentagem de colaboradores treinados em anticorrupção **GRI 205-2**

Descrição	qtd	%
Categoria funcional		
Direção	0	0%
Superintendente	3	23%
Gerente	9	18%
Coordenação / Supervisão / Consultor	162	45%
Administrativo	69	10%
Operacional	1.051	67%
Região		
Centro-Oeste	40	56%
Nordeste	33	52%
Sudeste	1.187	47%
Sul	34	63%
Total	1.294	48%





Estratégia de Sustentabilidade

GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-45, 102-46 e 102-47

Estabelecer uma agenda ESG (sigla para a definição em inglês de Ambiental, Social e Governança) relevante é uma ambição da Qualicorp. Com o auxílio de consultorias especializadas, estabelecemos, ao longo de 2021, nossos principais enfoques relativos ao tema, avaliando o que já está sendo feito e determinando ações para o futuro próximo.

A definição dos temas prioritários de sustentabilidade ocorreu por meio de um mapeamento detalhado de macrotendências globais que impactam o setor de saúde, bem como de estudo setorial e de mercado que indicam os riscos e as oportunidades de atuação. Além disso, as perspectivas da liderança da empresa sobre o tema foram obtidas por meio de entrevistas e da avaliação do posicionamento público da Qualicorp.

As análises realizadas trazem uma perspectiva abrangente das visões e das aspirações de órgãos multilaterais e reguladores, de governos, da comunidade acadêmica e da sociedade civil organizada, além de considerar os índices ESG do mercado de capitais. Elas indicam as visões dos nossos principais *stakeholders*: acionistas, investidores, colaboradores, órgãos reguladores, operadoras de saúde suplementar, associações setoriais, concorrentes e fornecedores.

O processo de construção e de validação da estratégia de sustentabilidade contou com a participação do corpo executivo, diretivo e gerencial e culminou com a estratégia de sustentabilidade da Qualicorp:



ESTRATÉGIA ESG QUALICORP GRI 102-47

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

Diversidade, equidade e inclusão

Sociedade & Investimento social

Pilares e temas estratégicos. Um olhar estruturante

PELA SAÚDE DA NOSSA SOCIEDADE

Prevenção de doenças e promoção da saúde e bem-estar

Desenvolvimento dos colaboradores e corretores

PELA SAÚDE DOS NOSSOS NEGÓCIOS

Eficiência, qualidade, inovação de produtos e serviços

Marketing responsável e satisfação do cliente

Privacidade e segurança da informação

PELA SAÚDE DO NOSSO PLANETA

Temas gerenciais. Uma gestão de excelência.

Relacionamento com colaboradores e parceiros

Compras sustentáveis

Ecoeficiência das operações

Mudanças climáticas

Viabilizadores. Uma forma de fazer

Ética dos negócios e práticas anticorrupção

Governança ESG e transparência

clique nos ícones ao lado para mais informações



Nossas causas

Estruturação da área social com atenção à democratização do acesso à saúde

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, observando 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. O

objetivo é estabelecer e gerir iniciativas de maneira mais estruturada e com transparência de ponta a ponta. Uma consultoria especializada foi contratada para fazer o mapeamento das principais necessidades da sociedade, entender como conciliar as necessidades identificadas com nossas maiores qualidades internas e, a partir disso, desenhar uma nova arquitetura de causas da Qualicorp.

Entendemos que dedicar esforços à organização de nossa atuação social, inclusive definindo uma estrutura exclusiva para essa finalidade, pode ser um grande viabilizador de objetivos.

Diversidade, equidade e inclusão

GRI 103-1, 103-2 e 103-3

Uma política de diversidade bem ancorada, que valoriza a pluralidade de raça, gênero, idade, religião, origem social ou orientação sexual, vem oxigenando os times da Qualicorp com talentos diversos, desconstruindo padrões e crenças e abrindo caminho para a evolução de carreira dos colaboradores, para que todos alcancem os objetivos que Almejarem independentemente das características e escolhas pessoais.



Conteúdos informativos e campanha estrelada por colaboradores no Mês do Orgulho LGBTQIA+, antes da mudança da marca

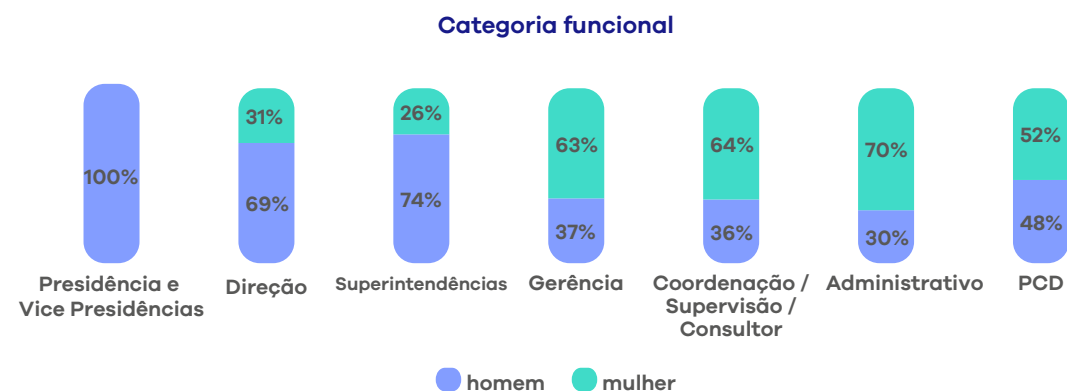
A valorização da diversidade também traz ganhos para o negócio, pois uma equipe multifacetada, além de se mostrar mais resiliente, criativa e apta a enfrentar com maior sucesso os problemas complexos da nossa vida, torna-se mais empática em relação aos diversos *stakeholders* da Qualicorp e todos os públicos com potencial para se tornarem clientes – e, por consequência, mais competitiva. A política de Diversidade e Inclusão² tem como objetivo dar transparência aos posicionamentos e direcionamentos da organização para todas as empresas do grupo, visando um ambiente livre de discriminação e que fomenta e valoriza o respeito e a igualdade de oportunidades. E na Qualicorp isso está presente desde o momento de contratação de novos funcionários. Em um período atípico como o da pandemia entre 2020 e 2021, a Companhia ampliou o número de Qualis. Isso sem deixar de lado a Diversidade e Inclusão, considerando em todas as vagas a participação de pessoas com deficiência (PCD) no processo seletivo.

2. A Política de Diversidade e Inclusão pode ser lida em https://ri.qualicorp.com.br//qualicorp/web/conteudo_pt.asp?idioma=0&tipo=67051&conta=28&id=262187

O programa Qualiplural, focado na diversidade e na inclusão, se destaca entre as várias iniciativas tomadas para conscientizar o público interno sobre a importância da pluralidade. Lançado em outubro de 2020, envolve várias ações nos âmbitos da conscientização, formação para diversidade e implantação de iniciativas que ajudem a empresa a acolher cada vez mais as diferenças. Já no lançamento do programa, os colaboradores participaram de uma live com Lázaro Ramos, um dos atores brasileiros de maior expressão de sua geração e sempre presente em importantes

debates sobre racismo, que na conversa estimulou reflexões sobre preconceitos e contou com uma audiência de mais de 1.300 pessoas. Além disso, já nos primeiros meses do programa, a empreendedora, palestrante e consultora Andrea Schwarz, uma das maiores referências em inclusão social no meio corporativo, conduziu um *talk* envolvendo 160 líderes – o evento virtual promoveu uma rica conversa e trouxe mais conscientização a respeito da necessidade de tornar a pluralidade cada vez mais presente nas equipes da Qualicorp.

Diversidade na organização em 2021 GRI 405 - 1



#SejaSuaPrópriaHeroína – Quali promove Superlive no Mês da Mulher

Em maio de 2021, a Qualicorp realizou uma live especial para debater os desafios da mulher na construção de sua vida profissional e na busca por mais espaço no mercado de trabalho. A iniciativa integrou as ações em homenagem ao mês da mulher, e faz parte da campanha “Seja Sua Própria Heroína”, que teve como objetivo impactar o público feminino e masculino com ações internas, como a elaboração de uma cartilha digital de consulta com as melhores práticas para evitar preconceitos e garantir a equidade entre gêneros e uma régua de comunicação direcionada apenas para homens, promovendo reflexões sobre seu papel na construção de uma sociedade mais saudável e segura para as mulheres.

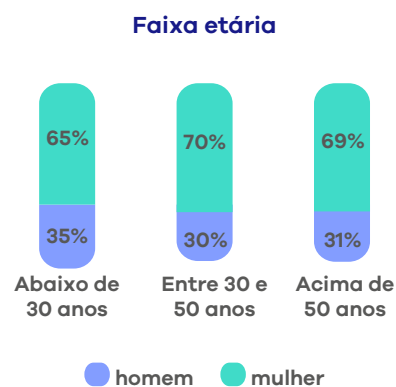
O evento contou com a mediação de Alissan, ex-participante do The Voice Brasil e atual embaixadora do Qualiplural, além das presenças da Ana Paula Carracedo, Diretora de *Compliance*, Riscos, Auditoria, Segurança da Informação e ESG da Quali, Dilma Campos, CEO da agência de Marketing Outra Praia e Conselheira da AMPRO e Rede Mulher Empreendedora, Ana Tomazelli, Presidente e Fundadora do Ipefem, e Tanisa Moreira Fogaça, corretora parceira da Quali.

Flag Trans para clientes Gama Saúde e registro facilitado para nome social

Com foco na diversidade e na inclusão de seus clientes, a Gama Saúde, operadora do Grupo Qualicorp, lançou em julho de 2021, o mês do Orgulho LGBTQIA+, a Flag Trans, que auxilia no atendimento de pessoas transgênero. 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 humanizados.

Nossos beneficiários transgêneros podem optar pela marcação da Flag Trans, presente no preenchimento de cadastro do beneficiário, junto ao nome civil, nome

Diversidade na organização em 2021 GRI 405 – 1



#SejaSuaPrópriaHeroína Super Live Mês da Mulher

A feminilidade contemporânea,
com convidadas inspiradoras.



No [youtube.com/qualicorp](https://www.youtube.com/qualicorp)

#NovoJeitoQualiDeSer

Dia das Mulheres SUPERLIVE realizada antes da mudança da marca.

social, e-mail e endereço, e faz parte de uma série de iniciativas que a Qualicorp tem realizado com foco no cuidado e respeito à população LGBTQIA+.

Além disso, ainda em julho, a Quali anunciou que passou a apoiar financeiramente os colaboradores que desejarem fazer a retificação do nome no Registro Civil. Colaboradores transgêneros, travestis e intersexo poderão fazer a solicitação de apadrinhamento internamente e terão todo o suporte da área de Diversidade da Companhia. A Qualicorp, que tem aproximadamente 3% de pessoas autodeclaradas LGBTQIA+, realizará, além da retificação no Registro Civil, a implementação do uso do Nome Social nas plataformas da empresa.

Outras ações em Diversidade

Materiais informativos foram distribuídos ao longo dos últimos anos e abordaram temas como acessibilidade na empresa e empregabilidade das pessoas com

deficiência. A equidade de gênero, o orgulho LGBTQIA+, as necessidades das mães que trabalham e muitos outros assuntos foram abordados em diversas *lives* e comunicações para o público interno, obtendo grande adesão. Vale pontuar que, ao longo do primeiro semestre de 2022, estão planejadas as estruturações de grupos de afinidade, para ampliar as discussões sobre o tema. Todas essas medidas têm ajudado a dar corpo à filosofia do #NossoJeitoQualideSer.

Em nossos processos seletivos, atuamos na contratação com intencionalidade e realizamos entrevistas às cegas, além de estabelecer parcerias estratégicas que nos apoiam na atração de candidatos que se enquadrem em grupos minorizados. Além disso, possuímos uma Trilha de Diversidade na plataforma de educação corporativa (Qualifica) e trabalhamos também com metas que visam aumentar o número de mulheres em posições de superintendência e acima dela. Nossos principais indicadores de diversidade são apresentados a seguir.

Proporção de salário básico e remuneração entre homens e mulheres GRI 405-2

Categoria funcional	Razão
Direção	N/D
Superintendências	106%
Gerência	88%
Coordenação / Supervisão / Consultor	94%
Administrativo	77%

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

Investimento social e patrocínios

GRI 103-1, 103-2 e 103-3

Os patrocínios estão distribuídos em diversos locais e abrangem o país inteiro devido à capilaridade do Qualicult. Embora haja maior concentração de projetos nas cidades de São Paulo e Rio de Janeiro, há boa presença em Curitiba e Goiânia. Grande parte dos patrocínios são aportados por meio de Leis de Incentivo, como do Esporte, à Cultura e do Idoso. A companhia também aporta recursos em iniciativas com verba própria, que são selecionadas com base nas estratégias de marketing e vendas. Os projetos apoiados representam 44% das localidades onde a Qualicorp possui operações. **GRI 413-1**

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, que também trabalha na perspectiva da comunicação integrada ao atuar junto com as 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, levando mais qualidade de vida e segurança às pessoas. Nos últimos dois anos, investiu recursos em ações e projetos voltados para as seguintes frentes:

ARTE E CULTURA

SAÚDE

PATRIMÔNIO

EDUCAÇÃO

ESPORTE

INOVAÇÃO

DIVERSIDADE

Qualicult

Um grande destaque dos dois últimos anos foi o programa QualiCult. Em 2020, em sua primeira edição, o edital de cultura premiou, com o total de R\$ 585 mil, 90 projetos

nas categorias Teatro e Poesia, Música e Dança provenientes dos mais diferentes pontos do Brasil. Foram mais de 10 mil inscritos e a premiação, divulgada em uma

live no YouTube, contou com quase 16 mil espectadores em tempo real, com picos de 23 mil visualizações.

The banner features a vibrant, artistic illustration. At the top left is the Quali Corp logo. The main title 'Quali CULT' is prominently displayed. Below it, the text 'O PRIMEIRO EDITAL CULTURAL DA QUALI' is followed by a blue button labeled 'Resultado dos vencedores'. A paragraph describes the success of the cultural edit, mentioning over 10,000 artists and the embrace of Brazilian culture. A second paragraph asks if users are curious about the winners, with a 'Clique aqui' button. The right side of the banner is dominated by a colorful illustration of a woman in a white dress and headscarf reaching upwards, a man in a blue hat smiling, and a woman with her hand raised. A yellow parrot is perched on a green ledge. The background is a mix of orange, pink, and teal, with falling confetti and a branch of white flowers. At the top right, navigation links for 'Sobre', 'Categorias', 'Vencedores', 'Regulamento', and 'FAQ' are visible. At the bottom right, there is a button 'Dúvidas? É só chamar.' and social media icons for Facebook, Instagram, and Email.

Sobre | Categorias | Vencedores | Regulamento | FAQ

quali corp

Quali

CULT

O PRIMEIRO EDITAL CULTURAL DA QUALI

Resultado dos vencedores

Nosso Edital Cultural é um sucesso: foram mais de 10 mil artistas que inscreveram seus projetos e abraçaram a Cultura Brasileira com a gente.

E aí, curiosos para conferir os vencedores?

Clique aqui

Dúvidas? É só chamar.

Quer saber mais sobre o Qualicult, além de conhecer cada um dos 90 artistas e grupos vencedores da primeira edição do edital? Acesse <https://qualicult.qualicorp.com.br/>.

Restauração e modernização do Cristo Redentor

Outro destaque dos dois últimos anos foi o patrocínio à restauração e à modernização do Cristo Redentor, no Rio de Janeiro. O Cristo, eleito em 2007 uma das sete maravilhas do mundo moderno, passou por um processo de revitalização para comemorar seus 90 anos, celebrados em 12 em outubro de 2021. A companhia é uma das empresas apoiadoras do projeto, que foi desenvolvido pela equipe pós-doutorado da Universidade Fluminense em parceria com o Santuário Cristo Redentor e que visa promover uma restauração completa da obra e do espaço onde ela está inserida, de acordo com a aprovação e o crivo do IPHAN (Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional).

No projeto, a Qualicorp contribui com os processos de conservação preventiva, com

as obras estruturais emergenciais e as melhorias do monumento e com as questões de acessibilidade. Nesse último caso, um bom exemplo é a criação de um espaço de experiência sensorial tátil focado em pessoas com deficiência visual. Elas poderão ter contato com uma reprodução idêntica do coração do Cristo revestida de pedra sabão – mesmo material que recobre o monumento –, promovendo uma experiência única e inclusiva. Durante o período de execução de obras acontecerão visitas guiadas com palestras sobre a história da construção do Cristo, cumprindo todos os protocolos de segurança. As visitas serão disponibilizadas gratuitamente para projetos sociais e escolas públicas.



Combate à pandemia da COVID-19

No início de 2020, o mundo se deparou com a pandemia da COVID-19, que nos trouxe a urgência de olhar com mais atenção para a nossa saúde, para a forma como nos relacionamos e, mais do que nunca, para a forma como nos preocupamos com o outro. E a Quali, no seu desafio de levar o melhor da saúde suplementar de qualidade ao máximo de brasileiros, também se mobilizou

e montou uma frente de combate aos efeitos da pandemia.

Ao longo dos últimos dois anos, mais de R\$ 16 milhões foram investidos em ações e doações de diversas categorias, abrangendo desde o apoio à instalação de hospitais de campanha, a criação de leitos no Sistema Único de Saúde (SUS), o envio de oxigênio para a cidade de Manaus, a distribuição de álcool em gel para comunidades carentes,

entregas de máscaras para crianças que retornavam às aulas e a criação de um fundo solidário de recursos para corretores que tiveram Covid – foram mais de 600 famílias amparadas.

O público interno contou ainda com um auxílio extra: a Qualicorp montou uma linha de atendimento online 24 horas, o Núcleo COVID, que dispôs acompanhamento de saúde, suporte emocional e apoio ao luto.

A luta contra o COVID-19

Mais de R\$ 16 milhões, uma das 50 empresas que mais ajudaram o país em 2020*.



Fundo solidário

R\$ 2 milhões para amparar corretores diagnosticados com COVID-19



Leitos

Doação de 345 leitos (parceria entre redes pública e privada)



Testes rápidos

34 mil testes rápidos para população, profissionais da saúde, entidades e funcionários da Quali.



Álcool gel

Doação de mais de 6 mil litros de álcool em gel para comunidades socioeconomicamente vulneráveis.



Máscaras

Mais de 10 mil máscaras a entidades e doação de recursos para a confecção de 100 mil máscaras pelo Instituto Liberta (enfrentamento à exploração sexual de crianças e adolescentes).



Insumos hospitalares

26 mil insumos hospitalares doados à Polícia Civil do estado do Rio de Janeiro.



Doações Manaus

R\$ 100 mil para a campanha #SOSManaus. Contribuição feita à ONG Parceiros Brilhantes, e teve como objetivo auxiliar a capital do Amazonas na crise gerada pela COVID-19, com a compra de cilindros de oxigênio, medicamentos e demais insumos necessários para o tratamento de pacientes graves.

<https://forbes.com.br/listas/2020/09/100-maiores-empresas-doadoras-do-brasil/>

Retorno do MASP Grátis Terça-feira Qualicorp

Com a reabertura do MASP (Museu de Arte de São Paulo) em abril de 2021, o MASP Grátis Terça-feira Qualicorp retomou a visitação gratuita, seguindo as normas de segurança determinadas pelo Plano SP. A iniciativa é promovida pela Qualicorp desde 2019, com o objetivo de promover o acesso à arte e à cultura, a visitação das exposições em cartaz segue disponível para todos os interessados.

Entre as medidas de segurança adotadas para visitação estão o pré-agendamento online pelo site da parceria (<https://maspgratisqualicorp.com.br>), em que os ingressos podem ser reservados conforme a quantidade desejada e os horários disponíveis na terças-feiras. O projeto já viabilizou a entrada gratuita de mais de 421 mil pessoas nas terças gratuitas – dentre estes, mais de 105 mil desde a reabertura do museu, em abril de 2021.

Apoio ao Projeto Brasileirinhos

Por acreditar no poder transformador do esporte, a Qualicorp firmou em 2021 uma parceria para apoiar o projeto Brasileirinhos, criado em 2015 pela ex-ginasta Daiane dos Santos. O projeto oferece aulas gratuitas de ginástica artística para 200 alunos de baixa renda em Paraisópolis, São Paulo, com idades entre 6 e 16 anos. Na pandemia, o atendimento e acompanhamento da evolução dos jovens no esporte foi totalmente reestruturado e personalizado para o modelo online, sem deixar de lado a rotina humanizada e os cuidados com os alunos. Assim, o projeto seguiu preservando seu maior objetivo: mostrar o poder transformador do esporte no processo de formação de crianças e jovens.



Quer conhecer nossas outras iniciativas em cada uma das frentes apoiadas nos últimos anos? Acesse o QualiApoia (<https://qualiapoia.qualicorp.com.br>) e saiba mais.

Detalhamento dos projetos de patrocínio apoiados

Área	Patrocínio	Descrição	Fonte do recurso
Arte e cultura	Qualistage	Aquisição dos <i>namings rights</i> da casa de espetáculos Metropolitan, localizada no Rio de Janeiro (RJ)	Próprio
	Qualicult	Editais lançados pela Qualicorp para valorizar a arte e o artista brasileiro. Ao todo, 90 projetos foram contemplados, nas categorias (A) teatro e poesia; (B) música e (C) dança	Próprio
	MASP	Aquisição do <i>namings right</i> do Projeto “terça-feira gratuita” do MASP, que passará a ser denominado “terça-feira Qualicorp”	Lei de Incentivo à Cultura
	Pixar in Concert	O projeto promoverá um grande encontro entre o teatro, música e audiovisual em celebração aos 25 anos da Pixar, com interpretações de números musicais, em um grande concerto.	Lei de Incentivo à Cultura
	Blue Note SP	O projeto tem como objetivo realizar a criação, montagem e apresentações de encontros que celebrem a música instrumental brasileira, com artistas do gênero, seja com canções autorais ou releituras de clássicos. O espetáculo será apresentado no espaço cultural Blue Note em São Paulo, às quintas-feiras, quinzenalmente, no período de março a junho de 2020, com duas apresentações por semana, totalizando 16 apresentações na temporada.	Lei de Incentivo à Cultura
	Peça Sorriso de Mãe	Realização de espetáculo teatro com texto inédito de Gabriel Chalita. O projeto prevê a montagem e a realização de 01 temporada de 2 meses na cidade de São Paulo (24 apresentações – de sexta a domingo)	Lei de Incentivo à Cultura
	Vozes Negras	Série musical sobre as vozes negras femininas na história da Música Popular Brasileira e como a forte presença e o canto dessas artistas contribuiu para a construção da identidade da mulher negra em nossa sociedade.	Lei de Incentivo à Cultura
	Livro Janela de Isabela	N/D	N/D
	Livro A chave destra	N/D	N/D
	Livro Lulu Santos	Desenvolvimento, impressão e distribuição do Livro “Lulu Santos em Traço e Verso”.	Próprio
Saúde	Julho Neon	Movimento de conscientização, que tem como objetivo principal alertar a sociedade brasileira sobre a importância da preservação da Saúde Bucal para uma vida saudável.	Próprio
	Hospital Pequeno Príncipe	O projeto visa oferecer assistência em saúde, com qualidade e humanização, aos pacientes em tratamento no Hospital Pequeno Príncipe por meio do atendimento clínico hospitalar, ambulatorial, psicossocial, terapêutico e odontológico, associado a atividades educacionais, culturais e lúdicas e apoio às famílias.	Estatuto da Criança e do Adolescente
	Hospital de Base São José do Rio Preto	Adotar um leito para assistência integral ao paciente idoso atendido pelo Hospital de Base de São José do Rio Preto	Lei do Idoso

Patrimônio	Cristo 90 anos	Projeto de restauração e manutenção do monumento Cristo Redentor por meio do projeto denominado "Cristo 90 anos"	Lei de Incentivo à Cultura
	Museu Marítimo do Brasil	Proposta de elaboração do projeto museológico e do anteprojeto arquitetônico para criação/ construção do Museu Marítimo do Brasil, no píer do Espaço Cultural da Marinha (Praça XV-RJ), na área portuária revitalizada do Rio de Janeiro. Como produtos secundários, a realização de um concurso para identidade visual do novo museu e seminário internacional sobre museus marítimos.	Lei de Incentivo à Cultura
Educação	Instituto Criar	Promover o desenvolvimento profissional, sociocultural e pessoal de jovens por meio do audiovisual. O objetivo é proporcionar aos jovens oportunidades de trabalho em que eles se realizem e conquistem sua independência; oportunidades de serem ativos em processos de transformação social e de expressar sua visão de mundo e acessar a cultura em sua diversidade.	Lei de Incentivo à Cultura
	Uma tarde no museu	Projeto voltado para a realização de uma exposição de longa duração na Ilha Fiscal (Rio de Janeiro-RJ) abordando a construção, história e o papel de destaque que este espaço teve na História Brasileira.	Lei de Incentivo à Cultura
Esporte	Campeonato Carioca	Patrocínio da fase final do Campeonato Carioca de Futebol Masculino 2021	Próprio
	100 anos do Brasil nas Olimpíadas	O projeto tem por objetivo preservar para as futuras gerações a memória audiovisual do esporte brasileiro, digitalizando 31 películas selecionadas para a resolução 5k.	N/D
	Projeto Brasileirinhos	O projeto tem como objetivo oferecer aulas de Ginástica Artística para crianças e jovens de 06 e 16 anos. As aulas são realizadas na comunidade de Heliópolis, ministradas por profissionais e técnicos na área da modalidade.	Lei do Esporte
	Camarote Maracanã	Direito ao uso do camarote, durante o prazo de vigência do contrato, especificamente em jogos de futebol profissional masculino a serem disputados por clubes de futebol no Estádio Jornalista Mário Filho ("Maracanã"). O camarote da Quali é o de número 302, Setor Oeste, com capacidade para 22 (vinte e duas) pessoas, com direito a 5 (cinco) vaga(s) de estacionamento em cada jogo, além de 02 (duas) credenciais de staff.	Próprio
	Go Cup	Maior torneio de futebol infantil do mundo, realizado em Goiânia (GO)	Lei de Incentivo ao Esporte
	The Night Music Run	Corrida de rua realizada em um único dia, com percurso de 7km, que acontece na cidade de São Paulo	Lei de Incentivo ao Esporte
	Pedala Tour	Evento esportivo de ciclismo realizado em único dia, com percurso de 10 km, na cidade de Rio de Janeiro/RJ. O evento prevê a participação de 1.500 inscritos de forma gratuita, sendo seu público-alvo pessoas de todas as idades a partir de oito anos.	Lei de Incentivo ao Esporte
	Open Rio Doc	Produção de um documentário que apresenta, de forma cronológica, ano a ano, a trajetória dos campeões do torneio, através de jogos emocionantes, momentos marcantes, presenças ilustres, homenagens e vibração da torcida.	Lei de Incentivo ao Esporte
Inovação	Wired Conference	Evento internacional realizado no Brasil pela Editora Globo, que debate o futuro e o que há de novo em três eixos: saúde, negócios e consumo.	Próprio
Diversidade	Contém Amor	ONG que tem como propósito usar o meio digital para acolher pessoas por orientações humanas e espirituais, com mensagens de amor e de esperança	Próprio
Total incentivado			53,2%
Total próprio			45,2%

Parceria Adere

Desde 2012, a Qualicorp possui uma parceria com a ONG Adere visando desenvolver potencialidades, pensando no desenvolvimento, na autonomia e no exercício da cidadania de pessoas com deficiências intelectuais. Apoiamos 25 pessoas com deficiência intelectual severa que frequentam a instituição e que lá desempenham atividades e treinamentos de habilitação e de desenvolvimento profissional. Além de um auxílio financeiro individual, cada PCD recebe também os mesmos benefícios que um colaborador ativo da Quali.

Serviço Social

A Qualicorp possui uma área de Serviço Social, responsável por uma atuação transversal com os Qualis e seus familiares. Essa atuação envolve:

- GAPE (Grupo de Apoio a Perdas e Lutos);
- Orientações e apoio para licenças (maternidade/ parental/ adoção/ médica);
- Suporte em casos de internação/ acidente/ falecimento;
- Apoio em casos de conflitos familiares;

- Assistência em casos de violência doméstica;
- Amparo relacionado à dependência química;
- Encaminhamentos para creches e redes credenciadas;
- Acompanhamento geral dos Qualis e suas famílias;
- Visitas domiciliares, hospitalares e institucionais;
- Encaminhamentos para rede de atendimento;
- Ajuda com medicamentos e em casos de vulnerabilidade social;
- Realização de projetos e ações sociais.

Além disso, antes da pandemia da COVID-19, o Serviço Social da Qualicorp realizava plantões semanais presenciais para o atendimento dos beneficiados pela parceria com a Adere e de suas famílias, tanto para apoiá-los em suas necessidades como para sanar dúvidas sobre os benefícios e a rede credenciada. Atualmente, esses atendimentos continuam, agora realizados por telefone.



Pela saúde da nossa sociedade

Promoção da saúde e bem-estar

O DNA da Qualicorp está intimamente ligado à promoção da saúde. Sua principal missão é gerar acesso a um sistema de saúde de qualidade, ou, em outras palavras, permitir que qualquer brasileiro tenha acesso à saúde de qualidade e à medicina privada e que ele possa escolher, de acordo com seu bolso ou com seu momento de vida, o que é mais adequado para o seu caso.

Uma das grandes expertises está nos programas de promoção da saúde e de monitoramento contínuo de tratamentos médicos. Eles se aplicam aos vários segmentos atendidos, como grupos de afinidade e empresas. Envolvem orientações de saúde e incentivo à adoção de hábitos saudáveis, encaminhamento para diagnóstico e para tratamento precoce de doenças e, além disso, o gerenciamento de condições crônicas.

Um programa em especial, o Qualiviva, direcionado a 1.000 idosos atendidos pela operadora SulAmérica, já se provou muito eficiente ao melhorar os índices de qualidade de desfecho clínico. O programa oferece acompanhamento em tempo real, monitoramento por meio de técnicos de

enfermagem, enfermeiros, médicos e equipe multidisciplinar, eventos periódicos para reforçar informações e orientações e, além de promover a saúde e o bem-estar, gera economia e redução de desperdícios.

Qualiviva retorna as atividades presenciais

O Qualiviva oferece acompanhamento em tempo real, monitoramento por meio de equipe multidisciplinar e estimula uma agenda positiva com eventos periódicos. Em dezembro de 2021, cerca de 20 Clientes da Qualicorp participantes do Qualiviva com idade entre 60 e 90 anos realizaram uma visita ao MASP (Museu de Arte de São Paulo Assis Chateaubriand) a convite da empresa. O encontro celebrou o retorno das atividades presenciais do programa, o que não acontecia desde o início da pandemia. A visita guiada durou cerca de uma hora e meia, período em que os participantes puderam conhecer melhor a história da concepção e construção do museu e de seu acervo de obras de arte. A equipe do Qualiviva, composta por médicos e enfermeiras, acompanhou os beneficiários durante todo o passeio.



Saúde e segurança do trabalho

GRI 103-1, 103-2 e 103-3

Em saúde e segurança do trabalho (SST), nosso objetivo é fornecer uma estrutura para gerenciar os riscos e as oportunidades identificadas na empresa, a fim de prevenir lesões e problemas de saúde ocupacional e proporcionar ambientes de trabalho seguros e saudáveis. Nossa Política de SST está em fase final de elaboração e tem a publicação prevista para o início de 2022.

Mesmo com um grau de exposição ao risco baixo, devido ao ambiente de trabalho ser corporativo, a Qualicorp busca capacitar colaboradores e transmitir o máximo de informação sobre o assunto. Além dos treinamentos anuais da NR 5, realizamos ações na SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho) para

promover conhecimento sobre SST para todos os colaboradores da Qualicorp.

Os colaboradores participantes da CIPA (Comissão Interna de Prevenção de acidentes) realizam reuniões ordinárias mensais conforme o calendário preestabelecido no início do mandato. Nessas reuniões são discutidos temas relacionados à saúde e à segurança dos colaboradores e planejadas ações de melhoria a serem realizadas durante o ano. **GRI 403-4**

Em 2021, não houve registros de acidentes de trabalho, óbitos e nenhum tipo de lesões e doenças ocupacionais relacionadas ao trabalho. **GRI 403-9 e 403-10**



Desenvolvimento dos colaboradores

GRI 103-1, 103-2 e 103-3

Uma das grandes revoluções fomentadas nos últimos dois anos foi o investimento no capital humano. O grupo revitalizou seu time, trazendo nomes reconhecidos para agregar ideias e competências, reconheceu seus quadros internos, promovendo profissionais da casa, e mobilizou vários recursos para estimular e engajar colaboradores internos e externos, como organizar workshops e treinamentos, reavaliar o sistema de remuneração e rever as políticas da companhia.

Ao final de 2021, tínhamos 2.820 colaboradores, contando com um aumento de 20,5% devido às aquisições realizadas no período. As mulheres representam 68,4% do total de colaboradores, sendo 31,3% e 62,9% diretoras e gerentes respectivamente.

Na Qualicorp, a evolução profissional é estimulada em todos os níveis. A companhia conta hoje com um programa para identificar talentos, o Projeto Jovens Talentos Quali, que seleciona e treina estagiários, trainees e menores aprendizes. Além disso, vem estruturando sua universidade corporativa, a Universidade Quali, que disponibilizará aulas e treinamentos tanto para funcionários como para colaboradores externos. Atualmente, diversos recursos vêm sendo aplicados na formação de líderes e na elaboração de um roteiro para desenvolvimento de executivos.

Perfil dos colaboradores em 31/12 GRI 102-8	2019		2020		2021	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Tipo de emprego						
Tempo integral	555	1.133	701	1.534	812	1625
Meio período	31	162	53	252	90	293
Tipo de contrato						
Permanente	nd	nd	nd	nd	851	1842
Temporário	nd	nd	nd	nd	51	76
Categoria funcional						
Diretoria	7	3	15	5	11	5
Superintendência	14	6	13	5	14	5
Gerência	34	33	33	36	33	56
Coordenação / Supervisão / Consultoria	67	100	99	136	71	124
Administrativo	461	1.153	541	1.352	719	1652
Faixa etária						
Abaixo de 30 anos	184	395	218	460	307	561
Entre 30 e 50 anos	369	830	441	991	535	1258
Acima de 50 anos	33	70	42	83	60	99
Região						
Centro-oeste	13	27	13	32	21	55
Nordeste	13	31	13	36	23	70
Sudeste	559	1.229	671	1.449	840	1755
Sul	1	8	4	17	18	38
Total	nd	nd	nd	nd	902	1918

Plataforma Qualifica

A plataforma de cursos online da Quali, a Qualifica, é focada no desenvolvimento do público interno. No portal, os colaboradores encontram temas da atualidade como transformação digital, metodologias ágeis, cultura de dados, carreira, liderança, criatividade e inovação. Além de se aperfeiçoarem se inscrevendo nesses temas livres, os colaboradores devem realizar cursos considerados essenciais para o negócio, como Segurança da Informação em *Home Office*, LGPD e Diversidade.

TamoJunto Corretor

Mais medidas de ordem prática têm sido tomadas para estimular os corretores em seu trabalho. Implementou-se um programa de fidelidade, o TamoJunto Corretor, dentro do qual o vendedor pode evoluir entre quatro categorias. Os que atingem a última, batizada de Imbatível, recebem mais bonificações. O programa de pontos Nível, que libera prêmios de acordo com o desempenho, foi disponibilizado para os profissionais. Eventos exclusivos vêm sendo organizados para aumentar o nível

de engajamento, estimular a oferta de produtos variados e mobilizar os corretores para reconhecimentos além das comissões. O TamoJunto *LiveFest* exemplifica bem essa última estratégia. Transmitido ao vivo, apresentou resultados e desafios futuros, distribuiu prêmios e mobilizou mais de 40.000 corretores internos e parceiros em todo o Brasil. Assista ao vídeo na página da Qualicorp do YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=YNqNFEvd624>.

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.

Número médio de horas de treinamento por ano GRI 404-1	2019	2020	2021
Gênero			
Masculino	9,4	21,3	9,2
Feminino	6,4	24,4	9,0
Nível de carreira			
Direção	10,4	7,1	3,6
Superintendência	23,5	8,4	4,6
Gerência	18,3	9,8	7,9
Coordenação / Supervisão / Consultoria	15,9	29,9	7,9
Administrativo	2,0	7,7	2,7
Operacional	ND	ND	12,2

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



Decole

Em um mundo de constantes mudanças, a Qualicorp entende que também precisa se adaptar para atender as expectativas de cada Quali. Por isso, em 2021, em complemento à transformação realizada pela Diretoria de Pessoas & Cultura, o olhar para as várias frentes estratégicas ligadas aos Qualis se voltou também para a forma como avaliamos e desenvolvemos cada colaborador. E para impulsionar ainda mais o crescimento dos Qualis, foi lançado o Decole, o novo ciclo integrado que olha comportamentos, resultados, potencial, feedback e plano de desenvolvimento.

A periodicidade do ciclo do Decole é semestral e são elegíveis para participar todos os Qualis com 3 meses ou mais de contrato CLT, exceto estagiários e

aprendizes, admitidos até o último dia de trabalho do ano anterior. Não participam apenas os Qualis afastados por mais de 90 dias no período avaliado e os que estão em férias são avaliados normalmente.

Com a premissa de que diferentes níveis de cargos requerem diferentes entregas e comportamentos no dia a dia, a Qualicorp garante que cada grupo de avaliação terá comportamentos diferentes de acordo com a sua complexidade:

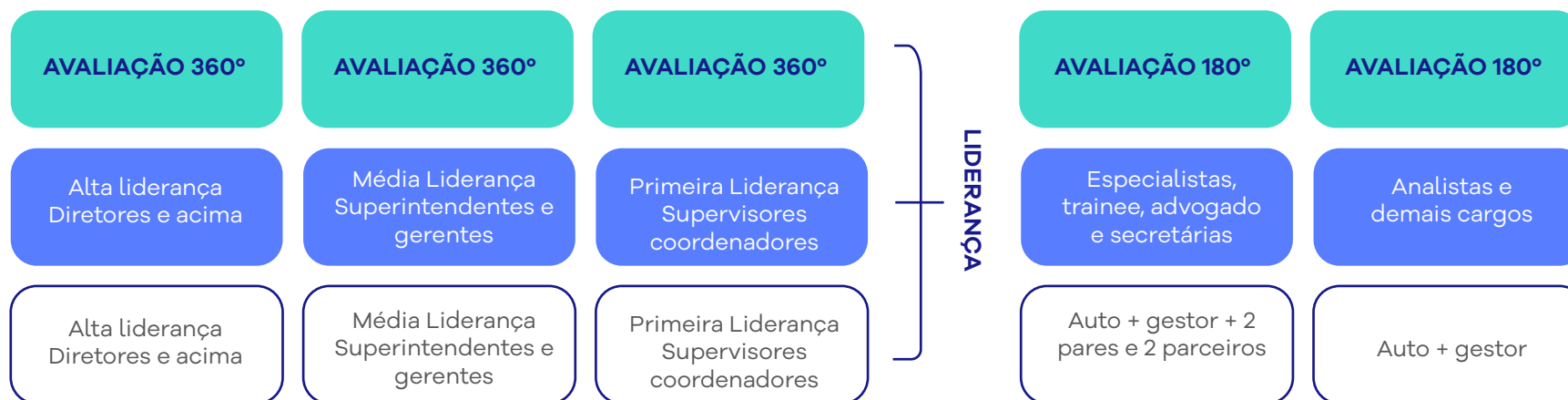
- Alta liderança (Diretoria e VPs) - Exercem estratégia organizacional, mobilizam os times, influenciam outras áreas e direcionam o negócio;
- Média liderança (Gerencia e Superintendência) - Exercem a estratégia

das áreas, mobilizam os times e influenciam outras áreas;

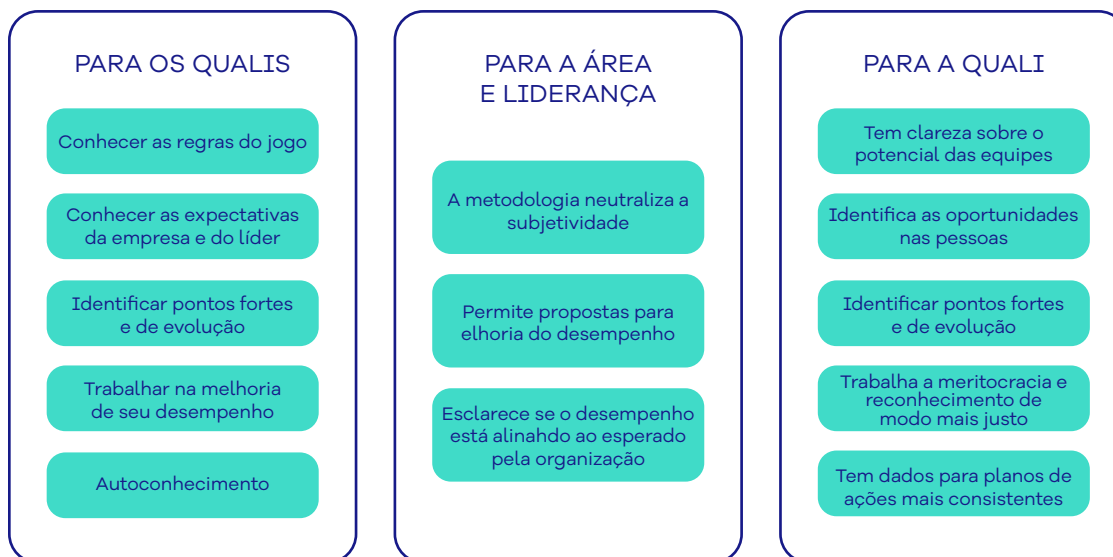
- Primeira liderança (Supervisores e Coordenadores) – Exercem o planejamento das áreas e mobilizam os times;
- Colaboradores (Profissionais e especialistas) - Exercem planejamento das áreas.

Na avaliação de comportamento, os Qualis fazem a indicação da rede de avaliadores pares e parceiros (cargos até nível gerencial), em seguida a validação é feita pelo gestor direto e, como etapa final das avaliações, os questionários de comportamentos devem ser respondidos no sistema até a data limite (tanto a autoavaliação, quanto as avaliações dos pares e a avaliação do gestor sobre o Quali).

A liderança e os demais colaboradores possuem avaliações distintas, de acordo com a complexidade de seus cargos:



De maneira clara e objetiva, o Decole proporciona uma série de vantagens para todos os Qualis envolvidos no processo:



Indicadores gerais – Avaliação de comportamento (2021)	
Elegíveis ao ciclo de performance	2021
Elegíveis às avaliações 180 e 360°	375
Indicações para a rede de avaliadores 180 e 360°	2417
Formulários de avaliação	8.993
Acessos à plataforma no período	7.282
Média de 3 acessos por colaborador	

Abaixo, confira as etapas do ciclo integrado de performance e potencial da Quali:



Todas as etapas do Decole são sustentadas por um sistema simples, prático e mobile, o Culture Rocks, implantado desde o primeiro ano ciclo.

Os investimentos em pessoal não se limitam às contratações, aos treinamentos e aos projetos de desenvolvimento na carreira. Está em curso um amplo processo para fortalecer a identidade corporativa e estimular que todos abracem a cultura institucional e os valores da companhia.

Além disso, **está em desenvolvimento**, no centro de São Paulo, o novo espaço para o corretor: um local de convivência e relacionamento em um edifício icônico da capital paulista. Possui um conceito que propõe um ambiente para convivência e atendimento ao corretor e a sua expansão

para outras cidades do país está sendo avaliada. O #NossoJeitoQualidadeSer e valorizar o corretor pode ser visto em <https://www.youtube.com/watch?v=X0ITQf9O3Ps>.

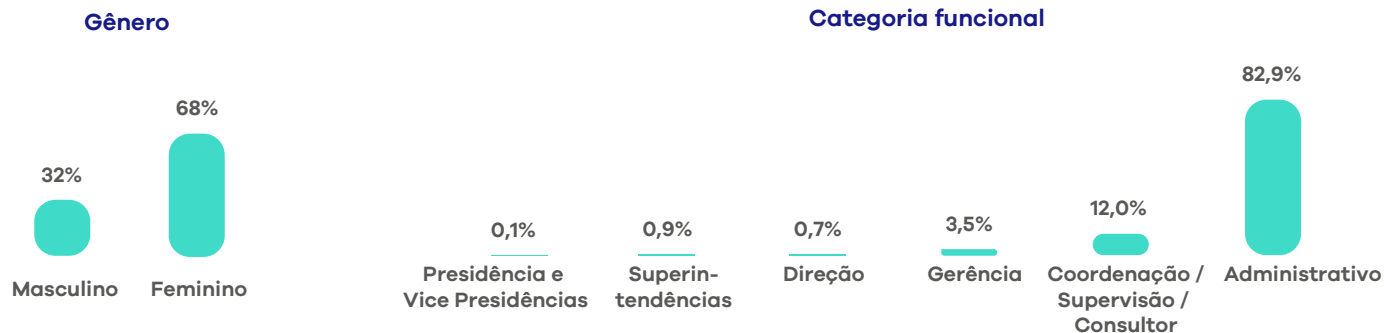
Um último destaque fica para o estabelecimento de um novo modelo de remuneração da administração, que agora tem objetivos estratégicos claros e é mais conectado a metas e indicadores de desempenho. É outro passo para tornar a Qualicorp mais alinhada com as melhores práticas do mercado.

Méritos e promoções

O Decole é uma importante ferramenta que auxilia gestores e colaboradores a estabelecerem direcionamentos de equipe e metas individuais, essas últimas via plano de desenvolvimento individual (PDI), e proporciona o acompanhamento e avaliação constante de cada Quali os voltando para o desenvolvimento de carreira e de potencial. Nosso ciclo de avaliação permite e dá subsídios técnicos para que a Qualicorp reconheça de forma justa e meritocrática, considerando os resultados financeiros da empresa e o próprio desempenho dos Qualis para promoções, planos de carreira e ajustes salariais.

Percentual de colaboradores que recebem avaliações regulares de desempenho GRI 404-3

O desenvolvimento dos nossos Qualis em 2021	
Méritos	142
Promoções	260
Total	402



Fundo Solidário para corretores ultrapassa 1,6 mil auxiliados

No início da pandemia, a Qualicorp criou o Fundo Solidário TamoJunto, com o objetivo de amparar os corretores de seguros parceiros. O auxílio, pago em uma parcela única de R\$ 1 mil, é destinado aos profissionais que contraíram a doença e tiveram que interromper suas atividades profissionais. Em agosto de 2021, o fundo superou a marca de 1.600 corretores auxiliados. Desde o seu lançamento, em maio de 2020, a região Sudeste teve o maior número de solicitação por corretores afetados pelo coronavírus (53%), seguida da Nordeste (33%), Centro-Oeste (6%), Sul (5%) e Norte (3%).

Rádio Qualiplay

A rádio digital Qualiplay, com conteúdo direcionado a corretores, foi lançada no final de 2020 e tornou-se, em apenas sete meses, um dos trinta aplicativos de rádio online mais ouvidos no Brasil. Segundo o ranking organizado pela MobRadio, empresa especializada na gestão de aplicativos do gênero, a Qualiplay é a única rádio corporativa presente na lista – todas as outras rádios digitais elencadas estão ligadas a marcas reconhecidas do radiojornalismo. Confira a entrevista exclusiva de Bruno Blatt, CEO do Grupo Qualicorp, para a Qualiplay: <https://www.qualicorp.com.br/imprensa/noticias/entrevista-bruno-blatt-ceo-qualicorp/>



Relações de trabalho

GRI 103-1, 103-2 e 103-3

A área de Operações de RH tem grande importância para 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 Quali 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* (veja mais em Reconhecimentos).

Na Qualicorp, oferecemos diversos benefícios adicionais aos exigidos pela legislação vigente conforme 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 e somente os estagiários não possuem o plano odontológico. **GRI 401-2**

Atualmente, a companhia utiliza plataformas digitais de ponta em todos os seus subprocessos de RH, o que nos deixa mais competitivos na gestão de pessoas e no desenvolvimento dos colaboradores. Por meio de indicadores quantitativos e qualitativos, mensuramos o desenvolvimento profissional e propomos adequação ao perfil profissional de cada colaborador. Há medição também do clima organizacional, da satisfação e dos motivos de insatisfação dos colaboradores.

Em relação a 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. Adicionalmente, tivemos uma reestruturação em 2021, buscando maior sinergia e melhoria nos processos, o que elevou o índice do ano passado.



Pacote de benefícios

- Vale Refeição
- Vale Alimentação
- Vale Transporte
- Vale Combustível
- Plano Médico e Odontológico
- Seguro de Vida
- ZenKlub
- Gympass
- Licença maternidade e licença paternidade estendidas **GRI 401-1**
- PPR
- Day-Off de aniversário
- Short Friday
- Emendas de Feriados
- Home Office
- Auxílio Creche

Novas contratações e rotatividade de funcionários em 2021 GRI 401-1	Admissões		Demissões	
	qde	taxa	qde	taxa
Gênero				
Feminino	875	31,0%	572	65,4%
Masculino	496	17,6%	333	34,6%
Faixa etária				
Abaixo de 30 anos	139	4,9%	169	6,0%
Entre 30 e 50 anos	171	6,1%	74	2,6%
Acima de 50 anos	1.061	37,6%	662	23,5%
Região				
Centro-oeste	47	1,7%	25	0,9%
Nordeste	73	2,6%	33	1,2%
Norte	5	0,2%	1	0,0%
Sudeste	1.191	42,2%	827	29,3%
Sul	55	2,0%	19	0,7%
Total geral	1.371	48,6%	905	32,1%

Nota: Não incluir estagiários, aprendizes, terceiros, temporários e afastados no cálculo de número de funcionários. Conforme GRI 102-8.

A Qualicorp respeita a liberdade sindical e mantém bons relacionamentos com as entidades e segue as regras trabalhistas e sindicais do Brasil. Atualmente, adere às Convenções Coletivas e realiza acordos individuais com as entidades de acordo com a natureza do 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 a elas. **GRI 407-1**

Pela saúde dos nossos negócios

Eficiência, qualidade, inovação de produtos e serviços GRI 102-7

Somente em 2021, a Qualicorp iniciou a comercialização de 29 novos portfólios de produtos e firmou parceria com sete novas operadoras. Nesse novo ciclo de crescimento, o objetivo da companhia é transformar a Quali em uma plataforma de oferta de produtos e serviços multiproduto e multicanal.

Estratégia do Segmento Adesão

Para garantir a retomada do crescimento, a empresa adotou como prioritárias as seguintes frentes relacionadas à adesão:



Oferta de produtos

Oferta de produtos em todas as regiões, públicos e faixas de preço.



Canal corretor

Reconstrução do relacionamento com nosso principal canal de distribuição.



Fidelização de clientes

Novo modelo de relacionamento e atendimento + squads com foco nas estratégias de retenção.



Data analytics

Tomada de decisão com base em evidências.

A nova estratégia da Qualicorp já começou a colher os primeiros resultados já em 2020. Com relação à oferta de produtos, aumentamos nosso portfólio de operadoras parceiras e de planos disponíveis. São produtos para todos os públicos, regiões e faixas de preço. Dessa forma, a estratégia regional, de parceria com outras operadoras, amplia ainda mais as possibilidades para os nossos clientes.

Novas operadoras

ASSIMSAÚDE

Grupo
NotreDame
Intermédica

Parana Clinicas | SAÚDE

Vitalis

CCG
Saúde

Novos produtos

amil

SulAmérica
Saúde

bradesco
saúde

Central Nacional
Unimed

Unimed
Santos

M&As

AMEPLAN
Saúde

AME
RON

CEMERU
Grupo de Saúde

Leader

Multiclínica
PLANOS DE SAÚDE

nordeste
Saúde Empresarial

Samel
PÚBLICA DE SAÚDE

+2 Santa Casas

Uni25
Hosp
saúde

+8 Unimeds

Principais destaques

Apoio dos canais digitais para as vendas na pandemia

Em um cenário de pandemia, em abril de 2020, a Qualicorp possibilitou que 100% de suas vendas fossem realizadas pelos canais digitais da empresa. Assim, mesmo durante o momento de isolamento social, a companhia ofereceu a oportunidade de contratação de planos de saúde de forma segura, sem a necessidade de clientes e funcionários saírem de casa e sem impactos no prazo para a conclusão da compra. A ferramenta online contribuiu para que os milhares de corretores parceiros da Qualicorp em atividade pudessem atuar de forma mais ampla e continuar a ter sucesso em suas vendas.

Com investimento em projetos de tecnologia superiores a R\$ 30,8 milhões, a Companhia montou a estrutura necessária para migrar as vendas físicas para o canal digital. O sistema online de vendas da Qualicorp tornou o processo de implantação dos planos de saúde mais ágil e seguro, além de simplificar a elaboração das propostas comerciais. A ferramenta funciona para contratações em todo o território nacional e permite que o cliente assine a proposta de

forma digital, além de possibilitar ao corretor o acompanhamento de todas as etapas do processo. Nessa forma de atuação, a empresa reduziu em até sete vezes o prazo de aprovação de uma proposta.

Aquisição da carteira de clientes da Clube Care

No mês de junho de 2020, a Qualicorp concluiu a compra de carteira de cerca de 14 mil clientes da administradora de benefícios Clube Care, referente ao segmento Coletivo por Adesão e operada pelo Grupo Assim Saúde, que atua na capital fluminense e Grande Rio de Janeiro.

Parceria com a Paraná Clínicas para a comercialização de planos

Em julho de 2020, a Qualicorp e a Paraná Clínicas, operadora de planos de saúde, anunciaram uma parceria firmada para a comercialização de planos de saúde coletivos por adesão na região de Curitiba. Com isso, a Qualicorp passou a comercializar três diferentes produtos da Paraná Clínicas: CIM Mais Adesão e Standard Plus Adesão com as opções enfermagem e apartamento, com cobertura em Curitiba e Região Metropolitana.

Planos de saúde coletivos por adesão inéditos em parceria com a SulAmérica

No mês de agosto de 2020, a Qualicorp e a SulAmérica Saúde anunciaram o lançamento do novo portfólio de planos de saúde coletivos por adesão. Além de mais acessíveis, os novos produtos contam com diversas vantagens para o cliente, como desconto para contratação familiar, plano odontológico e serviço de telemedicina. O usuário que contratar o plano de saúde para um ou mais dependentes tem descontos na mensalidade de todos os usuários, inclusive do titular do plano. E os descontos, em um ano, podem possibilitar ao cliente a economia de mais de uma mensalidade inteira.

Parceria para a comercialização de planos com a Assim Saúde no Rio de Janeiro

A Qualicorp e a Assim Saúde, operadora de saúde com atuação na capital e Grande Rio de Janeiro, firmaram, também em agosto, uma parceria para comercializar planos de saúde coletivos por adesão na região. O acordo fortaleceu as alternativas de acesso da população à saúde privada, principalmente profissionais liberais, servidores públicos, comerciantes e estudantes locais.

Aquisição de carteira de clientes da Health Administradora de Benefícios

Em outubro de 2020, a Qualicorp anunciou a compra da carteira com 4,3 mil vidas de planos coletivos por adesão da Health Administradora de Benefícios. A transação faz parte da estratégia de crescimento da Companhia com foco na diversificação de portfólio e de parcerias para ampliar o acesso à saúde privada de qualidade.

O portfólio adquirido é comercializado em parceria com o Grupo NotreDame Intermédica (GNDI) no Estado de São Paulo. Dentro da Companhia, a carteira faz parte do Clube de Saúde – subsidiária do Grupo Qualicorp com atuação voltada para as operadoras com opções de planos de saúde mais acessíveis, um dos focos de crescimento da Companhia.

Aquisição de 75% da Plural Saúde e da Oxcorp, a maior nos últimos 8 anos

Novembro de 2020 foi um mês com uma importante aquisição para a Qualicorp. A empresa anunciou a compra da Plural Saúde, administradora de benefícios, e da Oxcorp, corretora de seguros do mesmo grupo. A aquisição, no valor de R\$ 202,5

milhões é a maior transação da Qualicorp nos últimos 8 anos e corresponde a 75% da Plural e da Oxcorp. Os outros 25% permanecem com os atuais sócios da empresa, que continuarão na direção das sociedades adquiridas.

Aquisição de carteira Muito Mais Saúde, com 55 mil clientes no segmento coletivo por adesão

Em dezembro de 2020, a Qualicorp anunciou a compra de carteira de cerca de 55 mil clientes de planos de saúde da Muito Mais Saúde Administradora de Benefícios (MMS) e da Soma Corretora de Seguros, com atuação nos estados do Rio de Janeiro e São Paulo. O valor pago é de aproximadamente R\$ 176 milhões, sujeito a ajustes.

As operadoras da carteira adquirida são o Grupo NotreDame Intermédica (GDNI), Assim Saúde e Amil. No contexto da transação, a Qualicorp firmará com a Soma Corretora uma parceria para distribuição dos produtos da Companhia no Rio de Janeiro e em São Paulo, garantindo assim um importante parceiro comercial, uma vez que a MMS não vendia produtos da Qualicorp. A aquisição faz parte da estratégia da Qualicorp de

fortalecer sua presença em diferentes regiões do país e ampliar as opções de planos de saúde do portfólio da Companhia.

Planos de saúde coletivos por adesão com benefícios exclusivos em parceria com Amil

Já em 2021, no mês de fevereiro, a Qualicorp e a Amil, operadora de planos de saúde, anunciaram o lançamento do novo portfólio de planos coletivos por adesão, com foco nos Estados de São Paulo e Rio de Janeiro. Entre os destaques estão os novos produtos da linha Amil e Amil Fácil e também os benefícios exclusivos que passaram a ser disponibilizados ao cliente no novo portfólio. Uma destas vantagens é o subsídio mensal de R\$ 150,00 por vida para a compra de medicamentos genéricos e desconto para as vigências março e abril.

Parceria com a Unimed-BH para comercializar plano de saúde inédito para o segmento PME a baixo custo

A Qualicorp já comercializava planos de saúde coletivos por adesão, mas em março anunciou a ampliação dos canais de distribuição, ampliando para corretores terceiros, além da nossa tradicional equipe própria. Assim, em conjunto com a Unimed-

BH, anunciou o início da comercialização de um plano de saúde dedicado a Pequenas e Médias Empresas da capital mineira, denominado PME Administrado. Além do novo produto, inédito na Quali, a administradora anunciou também que passará a comercializar em breve planos de saúde no segmento coletivo por adesão na região com a mesma operadora.

Parceria com a Samp para ampliar a oferta de planos de saúde no Espírito Santo para planos de baixo custo

Em uma parceria com a Samp, operadora de medicina de grupo do Espírito Santo, a Qualicorp anunciou em abril o início da comercialização de planos de saúde coletivos em todo o estado do Espírito Santo. Ao todo, são quatro diferentes produtos da Samp: Vital, Essencial, Ideal e Superior, com as opções de acomodação de enfermaria e apartamento. A principal novidade é o plano Vital, produto que oferecerá o melhor custo-benefício aos clientes e cobertura nas cidades de Vitória, Vila Velha, Serra e Cariacica.

Parceria com a SulAmérica proporciona plano de saúde com seguro contra desemprego

Em mais uma iniciativa de combate à pandemia, a Qualicorp e a SulAmérica lançaram em maio um plano de saúde por adesão inovador com seguro proteção contra o desemprego. O benefício, incluído pela Quali, assegura ao cliente a manutenção do plano de saúde por até seis meses em caso de perda do emprego com carteira assinada⁴. Desta forma, o beneficiário tem condições de manter o acesso à saúde privada de qualidade mesmo que sofra uma inesperada perda de renda.

Caso o beneficiário precise recorrer ao seguro de proteção financeira, se perder seu emprego em regime CLT, a indenização garante até seis parcelas do valor integral do plano de saúde, com teto de R\$ 6 mil mensais. Além disso, tanto para celetistas quanto para autônomos, o recurso também vale caso o cliente fique incapaz de trabalhar, como resultado de acidente ou doença. O seguro garante ainda uma indenização do capital segurado relativo à cobertura, de uma só vez, em caso de morte acidental do titular do benefício.



4. O Seguro de Proteção Financeira tem por objetivo garantir a quitação de parcelas do Plano de Saúde contratado, limitado ao valor do capital segurado, em caso de desemprego involuntário do segurado (rescisão do contrato de trabalho por parte do empregador, não motivada por justa causa, com 12 meses de trabalho ininterruptos para um mesmo empregador); incapacidade física temporária por doença ou acidente (indenização em decorrência de acidente coberto ou doença que o torne o segurado total e temporariamente incapaz de exercer suas atividades, esta cobertura substitui a de desemprego involuntário, em caso de profissionais liberais ou autônomos, não sendo elegível caso haja vínculo empregatício CLT); e morte acidental (pagamento do capital segurado relativo à cobertura, de uma só vez, aos dependentes, após a morte do titular, desde que decorrente de evento único e exclusivo de acidente coberto).

O Seguro de Proteção Financeira tem por objetivo garantir a quitação de parcelas do Plano de Saúde contratado, limitado ao valor do capital segurado, em caso de desemprego involuntário do segurado (rescisão do contrato de trabalho por parte do empregador, não motivada por justa causa, com 12 meses de trabalho ininterruptos para um mesmo empregador); incapacidade física temporária por doença ou acidente (indenização em decorrência de acidente coberto ou doença que o torne o segurado total e temporariamente incapaz de exercer suas atividades, esta cobertura substitui a de desemprego involuntário, em caso de profissionais liberais ou autônomos, não sendo elegível caso haja vínculo empregatício CLT); e morte acidental (pagamento do capital segurado relativo à cobertura, de uma só vez, aos dependentes, após a morte do titular, desde que decorrente de evento único e exclusivo de acidente coberto).



Ação comercial realizada antes do nova marca.

Outros destaques em novos planos e parcerias de 2021

- Qualicorp passou a vender seguro para celular a partir de R\$ 25
- Qualicorp e Unimed Serrana RJ lançaram novo portfólio de planos de saúde, com produtos a partir de R\$ 213
- Qualicorp firmou parceria com a Oeste Saúde para oferecer planos de saúde no interior paulista a partir de R\$ 112
- Qualicorp e Orthopride anunciaram parceria comercial
- Com foco no público 45+, Qualicorp e Leve Saúde firmaram parceria para oferecer planos de saúde a partir de R\$ 326
- Qualicorp e Central Nacional Unimed lançaram plano de saúde com foco no cuidado integral do cliente a partir de R\$ 122
- Qualicorp e Unimed-BH fecharam parceria para vender planos de saúde coletivos por adesão em Belo Horizonte e Grande BH a partir de R\$ 74
- Qualicorp e o CCG Saúde anunciaram novo portfólio de planos de saúde coletivos por adesão, com produtos a partir de R\$ 49
- Compra de carteiras com 10 mil clientes de Unimed em Natal (RN) e Barra Mansa (RJ)
- Parceria com a Samp para ampliar a oferta de planos de saúde no Espírito Santo a partir de R\$ 133
- Parceria com a Unimed-BH para comercializar plano de saúde inédito para o segmento PME a partir de R\$ 102
- Qualicorp e Amil anunciam novo portfólio de planos de saúde coletivos por adesão com benefícios exclusivos



Qualiseguros, 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: a Qualiseguros. 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 poderão contratar de forma descomplicada e 100% digital uma variedade de seguros.

Desde seu lançamento, a novidade está disponível para todos os clientes e oferece, inicialmente, 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).

Com vantagens e preços exclusivos, o Cliente da Quali encontra no marketplace produtos

a partir de R\$ 6,60 para contratação. Para contratá-los, basta acessar o site da plataforma qualiseguros.qualicorp.com.br ou acessar o portal do cliente e selecionar os produtos desejados.

Além de oferecer diversas vantagens e comodidade ao cliente, a plataforma traz ferramentas que facilitam a utilização da plataforma. 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 para a compra por meio do WhatsApp.



Privacidade e segurança da informação

GRI 103-1, 103-2 e 103-3

A gestão do tema na Qualicorp se baseia na Lei 13.709/2018–Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que tem como principal objetivo proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa, dando a ela maior controle sobre suas próprias informações.

Nos últimos meses, todos os contratos foram revisados visando sua adequação à LGPD, que traz disposições específicas sobre o segmento da saúde. 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.

Um dos principais alvos para o futuro imediato é aumentar a segurança cibernética. Para enfrentar a questão, foi instituída a Superintendência de Segurança da Informação⁵ e Privacidade e já foram

estabelecidas 10 novas políticas relacionadas ao tema. Em um futuro próximo, pretende-se implementar o controle 24 horas dos incidentes online – está em andamento o processo de seleção de uma empresa fornecedora para realizar o trabalho.

Houve a nomeação de um DPO – *Data Privacy Officer* e a contratação de uma consultoria especializada para análise do nível de maturidade e de privacidade da empresa. Os apontamentos emergenciais foram concluídos e os processos estruturais estão em andamento. Além disso, houve a aquisição de um *Privacy Management Software*, que monitora 24x7 (24 horas por dia, sete dias por semana) eventuais vazamentos de informações, e a criação de um canal para comunicação com os nossos *stakeholders*.

A política de Segurança da Informação⁵ tem por objetivo estabelecer os conceitos e diretrizes do tema, visando as boas práticas de mercado, com base nos

frameworks aplicáveis a Segurança da informação levando em consideração a confidencialidade e a integridade das informações necessárias para a realização dos negócios.

No período de relato, ocorreu uma notificação recebida da ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados) relacionada a uma denúncia feita pelo SISEJUFE/RJ (Sindicato dos Servidores da Justiça Federal/RJ) à autoridade, alegando vazamento de dados dos servidores associados. Sobre o mesmo tema, houve um processo judicial em que os pleitos da Qualicorp foram atendidos, não acontecendo até o momento o retorno da ANPD. Além disso, houve 16 queixas recebidas de partes externas e comprovadas pela organização relativas a clientes exercendo seus direitos como titulares de dados e um compartilhamento indevido com destino desconhecido dos dados do cliente. **GRI 418-1**

5. A Política de Segurança da Informação pode ser lida em <https://ri.qualicorp.com.br/governanca-corporativa/politicas-e-regimentos/>

Marketing responsável e satisfação do cliente

GRI 103-1, 103-2 e 103-3

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 Comercialização⁶ que objetiva estabelecer as regras e as providências a serem adotadas quando se constatam 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%. Em 2021, foram registrados três casos de reclamações sobre comercialização de produtos na ANS **GRI 417-2**



6. A Política de Não Conformidades na Comercialização pode ser lida em <https://ri.qualicorp.com.br/governanca-corporativa/politicas-e-regimentos/>

Compras Sustentáveis

GRI 103-1, 103-2 e 103-3

A partir de 2020, a Qualicorp ampliou o escopo de avaliação de impacto de seus negócios para sua cadeia de fornecedores. A companhia considera como primordial que seus parceiros de negócios, incluindo fornecedores, tenham princípios e valores semelhantes aos seus. Além disso, por força da lei, bem como por conta de diretrizes internas da Qualicorp, consideramos importante saber com quem nos relacionamos, pois pode haver corresponsabilização por ações ou até impactos negativos concretos derivados de práticas de parceiros de negócios.

Com a criação da Diretoria de *Compliance*, Riscos, Auditoria, Segurança da Informação e ESG e da área de Sustentabilidade, houve a inserção de cláusulas anticorrupção nos contratos com fornecedores visando proteger a empresa em relação aos riscos decorrentes da não obediência às leis anticorrupção praticada por terceiros. Sobre o relacionamento com fornecedores,

é necessário mencionar que ele vem sendo revisado sob uma segunda ótica, a de exigir melhores práticas socioambientais. Em 2020, as políticas foram revisadas e passou-se a considerar tais práticas para escolha/priorização dos fornecedores. Atualmente, 17% dos 24.084 fornecedores são selecionados utilizando-se critérios socioambientais. Em 2021, 100% dos novos fornecedores foram avaliados sob critérios ambientais e sociais. **GRI 308-1 e 414-1**

Os fornecedores precisam estar adequados ao Código de Conduta, Política de Compras e Política Anticorrupção. Realizamos também checagem em relação a embargos do IBAMA e à Lista Suja de Trabalho Escravo publicada pelo Ministério Público do Trabalho. A partir de setembro de 2020, as *due diligences* de integridade passaram a considerar critérios sociais e ambientais. Nenhum fornecedor foi identificado e inserido na lista de atenção no decorrer do ano.



Pela saúde do nosso planeta

Ecoeficiência das operações

GRI 103-1, 103-2, 103-3

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 e energia e administrar a geração e a destinação de resíduos. Pela própria dinâmica do negócio, o impacto ambiental é relativamente pequeno na Qualicorp. O maior desafio a se contornar é a pegada de carbono relativa ao deslocamento de pessoas. Mesmo assim, a pretensão da companhia é se tornar cada vez mais ecoeficiente.

Uma das atitudes tomadas nesse sentido foi manter a sede da empresa alocada em um prédio com certificação LEED (*Leadership in Energy Environmental Design*) padrão Gold, desde 2013, que leva em conta estratégias de comprometimento com princípios de sustentabilidade ambiental. Na construção, adotou-se um projeto que permitiu à operação do prédio ter um sistema de

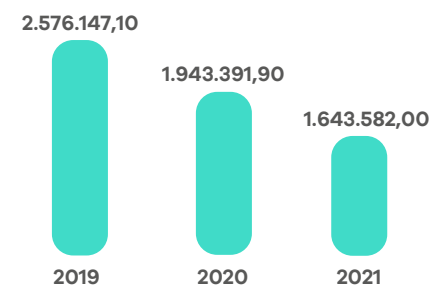
energia eficiente, uso racional de água, o descarte de resíduos consciente, entre outros diferenciais. Outra medida recente foi o remanejamento de materiais não mais aproveitados na Sede para outros escritórios, como a unidade de Porto Alegre, Casa do Cliente e para um espaço recém-montado no centro de São Paulo, evitando o descarte precoce desses resíduos.

Existe ainda um projeto para diminuir as estruturas físicas e estimular progressivamente tanto o *home office* – já testado e aprovado desde o início da pandemia – como o trabalho em *coworkings*, previsto para iniciar em 2022. O objetivo, mais uma vez, é contribuir com a redução no uso de recursos naturais e diminuir a pegada de carbono, uma vez que esse modelo de trabalho permite reduzir a quantidade de deslocamentos diários de funcionários e colaboradores.

Energia

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, persianas e de ar-condicionado. A única fonte de eletricidade utilizada pela Qualicorp é a eletricidade cujo consumo anual é apresentado no gráfico a seguir.

Consumo de energia elétrica (KWh)
GRI 302-1



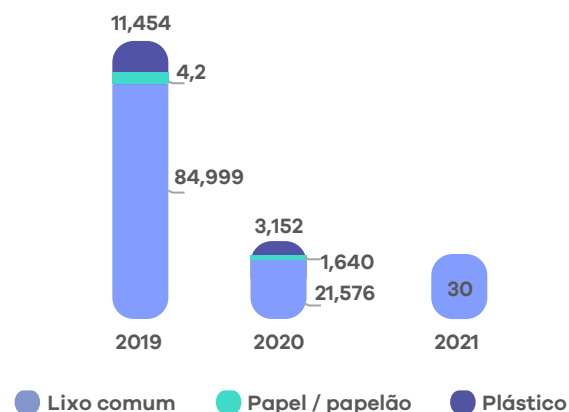
A redução no consumo de energia a partir de 2020 se deu em função da modalidade de trabalho *home office*, estabelecida no início da pandemia de Covid-19.

Resíduos GRI 306-4 e 306-5

O gerenciamento de resíduos sólidos tem como objetivo garantir a destinação ambientalmente correta dos resíduos, conscientizar e despertar a preocupação dos colaboradores e dos parceiros em relação ao meio ambiente. De forma responsável e consciente, a Qualicorp busca fornecedores que ofereçam soluções inteligentes para o gerenciamento, o tratamento e a destinação dos resíduos.

Disponibiliza também infraestrutura adequada para fomentar a coleta seletiva, com disposição de lixeiras nos locais de trabalho, além de utilizar material de comunicação interna na integração dos colaboradores e prestadores de serviço. Cabe mencionar que o gasto de papel, que era muito volumoso, foi expressivamente reduzido a partir de 2019, em função de todos os processos e materiais relativos à venda de seguros que se tornaram digitais.

Resíduos gerados (toneladas) GRI 306-3



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



Nota: A geração de resíduos refere-se somente à sede 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 diminuição da quantidade de resíduos destinados para reciclagem em 2020 em relação ao ano anterior ocorreu em detrimento da redução da quantidade de resíduos gerados, devido ao menor número de colaboradores e funcionários presentes na sede da Qualicorp em decorrência do

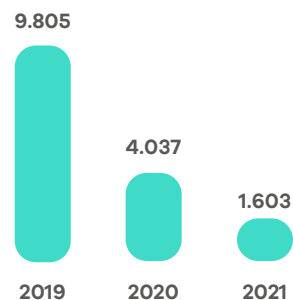
home office durante a pandemia. Entretanto, é possível notar que a taxa de resíduos encaminhados para reciclagem cresceu em 2020, em comparação com o ano de 2019, quando considerado o total de resíduos gerados, de forma que essa taxa passou de 15,5% para 18,2%.

Água

A gestão da água ocorre mediante automação centralizada. Por meio dela, é possível monitorar o funcionamento das bombas e possíveis falhas, garantindo o correto funcionamento do sistema de abastecimento. Em complemento à automação, diariamente é feita uma coleta de dados em pontos específicos da edificação, visando um melhor acompanhamento do consumo de água e economia. Além de diminuir os impactos ambientais, outra razão pela qual a gestão do recurso ocorre dessa forma é o fato de a cidade de São Paulo, onde a sede da empresa se localiza, ser considerada uma área de estresse hídrico de acordo com a ANA – Agência Nacional de Águas.

A redução de 58,8% e 60,3% do consumo de água na relação 2020/2019 e 2021/2020 respectivamente, ocorreu em função do *home office* implementado durante a pandemia de Covid-19.

Consumo de água (m³) GRI 303-5



Nota: 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.



Mudanças climáticas

GRI 103-1 e 201-2

Eventos climáticos extremos e falha na ação climática foram considerados os dois principais riscos de maior probabilidade para o ano de 2021 pelo Fórum Econômico Mundial. De acordo com o IPCC – Painel Intergovernamental sobre Mudança Climática, órgão vinculado à ONU –, a mudança climática afeta diretamente a saúde humana por meio da propagação de doenças transmitidas por vetores e de outras doenças infecciosas, assim como pelo agravamento da poluição do ar. Conseqüentemente, a mudança do clima afeta a saúde humana causando

desnutrição, piorando as condições de vida e gerando estresse mental e emocional.

Diante desse cenário, a Qualicorp avalia 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 também estão sob análise.





Resultado econômico-financeiro

Aumento na distribuição de valor adicionado (DVA)


Nos últimos dois anos, a crise mundial afetou gravemente o setor de saúde. Com isso, uma série de esforços públicos foram impostos sobre o tema. A crise teve reflexo direto no Produto Interno Bruto brasileiro, com a queda de 4,1% em 2020, gerando consequências negativas a diversos setores da economia. Mesmo com a alta do índice no ano seguinte, para 4,6%, o contexto permaneceu desafiador. Assim, a Qualicorp reforçou sua atuação em um setor de alta importância, com papel fundamental e teve que se ajustar no novo cenário.

Para informações detalhadas sobre os resultados econômicos-financeiros de 2021 ver as DFP - Demonstrações Financeiras Padronizadas em <https://ri.qualicorp.com.br/informacoes-financeiras/documentos-entregues-a-cvm/>

Valor econômico gerado e distribuído GRI 201-1	2019	2020	2021
Valor econômico bruto gerado	2.269.117	2.302.096	2.451.932
Receitas de serviços	2.175.410	2.209.619	2.275.713
Outras receitas operacionais	9.818	39.906	32.887
Valor recebido em transferências (rec. Financeiras)	83.889	52.571	143.332
Despesas e custos operacionais	-1.156.467	-1.154.584	-1.250.495
Provisões	-77.363	-115.111	-98.326
Custo dos serviços prestados	-258.756	-258.385	-280.680
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros	-278.428	-254.083	-293.332
Perda e recuperação de valores ativos	-112.090	-33.487	-1.830
Outras despesas operacionais	-49.088	-126.040	-213.485
Depreciação e Amortização	-380.742	-367.478	-362.842
Valor econômico distribuído	1.112.650	1.147.512	1.201.437
Pessoal e encargos	326.251	348.163	367.759
Impostos, taxas e contribuições	340.737	340.648	355.494
Remuneração de capitais de terceiros	73.485	63.514	100.878
Remuneração de capitais próprios	372.177	395.187	377.306

Carta de Asseguração

GRI 102-56



São Paulo Corporate Towers
Av. Faria, Juscelino Kubitschek, 1909
Torre Norte - SP Andar: Itane 8to
04543-011 - São Paulo/SP, Brasil

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

Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes do Relatório Anual de Sustentabilidade da Qualicorp Consultoria e Corretora de Seguros S/A, com base nos GRI Standards – opção de acordo “Essencial”.

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 (“Companhia” ou “Qualicorp”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre os indicadores contidos no Relatório Anual de Sustentabilidade (“Relatório”), com base nos GRI Standards, relativo ao período de 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021.

Responsabilidades da administração e da governança pelo Relatório

A administração da Qualicorp é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações constantes no Relatório relativo ao período de 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021, de acordo com critérios, premissas e metodologias do Global Reporting Initiative – GRI Standards (opção de acordo “Essencial”) e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.


Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre os indicadores constantes no Relatório da Qualicorp, relativo ao período de 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico do Ibracon (CT) Nr 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, e trata dos trabalhos de asseguração diferentes de auditorias e revisões de informações financeiras históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que os indicadores constantes no Relatório da Qualicorp, para o período de 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021, estejam livres de distorções relevantes.

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 foram envolvidos na elaboração do Relatório, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre o Relatório. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes do Relatório podem apresentar distorções relevantes.

Página - 1

Uma empresa membro de Ernst & Young Global Limited



Responsabilidade dos auditores independentes – continuação

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações constantes no Relatório de acordo com critérios, premissas e metodologias próprias da Qualicorp. Os procedimentos compreenderam:

- o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes do Relatório para o período de 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021;
- o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a preparação e compilação do Relatório, através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- aplicação de procedimentos analíticos e verificação amostral de determinadas evidências que suportam os dados utilizados para a elaboração do Relatório;
- confronto dos dados de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência da estrutura de elaboração dos conteúdos do Global Reporting Initiative – GRI Standards, aplicável na elaboração das informações constantes no Relatório da Qualicorp, relativo ao período de 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021.

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

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração razoável, consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho deste tipo. Adicionalmente, os controles internos da Qualicorp não fizeram parte de nosso escopo de asseguração limitada.

Dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações do que 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 de dados não financeiros estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho sobre dados informados para os períodos anteriores, tampouco em relação a projeções futuras e metas.

Página - 2

Uma empresa membro de Ernst & Young Global Limited



Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relatório da Qualicorp, relativo ao período de 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021, não tenham sido elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com critérios, premissas e metodologias para elaboração dos conteúdos do Global Reporting Initiative – GRI Standards (opção de acordo “Essencial”).

São Paulo (SP), 15 de julho de 2022.

Ernst & Young
Auditores Independentes S.S.
CRC-2SP015199/O-6


Leonardo Massell Dutra
Sócio de Sustentabilidade


Flávio A. Machado
Sócio – CRC-1MG 065.899/O-2

Página - 3

Uma empresa membro de Ernst & Young Global Limited

Índice GRI

GRI 102-55

ASPECTOS GERAIS	PÁGINA, DESCRIÇÃO, LINKS OU OMISSÕES	ASSEGURAÇÃO
Estratégia e Análise		
102-14–Mensagem do presidente	Páginas 4, 5 e 6.	
Perfil Organizacional		
102-1–Nome da organização	Qualicorp Consultoria e Corretora de Seguros S.A.	
102-2–Atividades, marcas, produtos e serviços	Página 20.	
102-3–Localização da sede da organização	São Paulo, SP.	
102-4–Localização das operações	Nosso negócio atende beneficiários distribuídos nos 26 estados do Brasil e no Distrito Federal.	
102-5–Propriedade e forma legal da organização	Qualicorp Consultoria e Corretora de Seguros S.A. é uma empresa de capital aberto com ações negociadas na B3.	
102-6–Mercados de atuação	Página 20.	
102-7–Escala da organização	Páginas 20, 21, 64. Receita líquida R\$ 2.096,5 milhões e dívida líquida de R\$1.526 milhões.	
102-8–Informações sobre colaboradores e outros trabalhadores	Página 56.	Sim
102-9–Cadeia de suprimentos	Gestão em implementação.	
102-10–Mudanças significativas na organização e na cadeia de valor	Página 11.	
102-11–Princípio da precaução	O princípio da precaução é aplicado por meio do sistema de gerenciamento de riscos.	
102-12–Iniciativas externas	Amcham - Câmara Americana de Comércio.	
102-13–Associações	ANAB–Associação Nacional das Administradoras de Benefícios.	
Ética e Integridade		
102-16–Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	Página 11 e 37.	
102-17–Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética	Página 35 e 37.	
Governança		
102-18–Estrutura de governança	Página 33.	
Engajamento de Stakeholders		
102-40–Grupos de stakeholders	Página 39, 40 e 41.	
102-41–Acordos coletivos	100% os colaboradores CLT são contemplados nas convenções coletivas.	
102-42–Identificação e seleção de stakeholders	Página 39, 40 e 41.	
102-43–Abordagem para engajamento de stakeholders	Página 39, 40 e 41.	
102-44–Principais tópicos e preocupações levantadas	Página 39, 40 e 41.	

Aspectos gerais	Página, descrição, links ou omissões	ASSEGURAÇÃO
Práticas de Relato		
102-45–Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Conforme Formulário de Referência depositado na CVM.	
102-46–Definição do conteúdo e fronteiras do relatório	Página 39, 40 e 41.	
102-47–Temas materiais	Página 41.	
102-48–Reafirmações de informações	Não houve. Este é o primeiro Relatório publicado inspirado nas diretrizes do GRI Standard.	
102-49–Mudanças no relato	Não houve. Este é o primeiro Relatório publicado inspirado nas diretrizes do GRI Standard.	
102-50–Período de relato	2021.	
102-51–Data do último relatório	Este é o primeiro Relatório publicado inspirado nas diretrizes do GRI Standard.	
102-52–Ciclo de relato	Anual.	
102-53–Contato para informações sobre o relatório	ri@qualicorp.com.br	
102-54–Tipo de relatório GRI	GRI Standard opção Essencial.	
102-55–Índice GRI	Páginas 83, 84, 85 e 86.	
102-56–Asseguração externa	Páginas 81 e 82.	

Indicadores específicos		Página, descrição, links ou omissões	ODS	ASEGURAÇÃO
Aspectos Econômicos				
GRI 201 Desempenho Econômico 2016	103-1, 103-2 e 103-3 Abordagem de gestão	Página 80.	8	
	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	Página 80.	8	
	201-2 Implicações das mudanças climáticas	Página 78.	13	
GRI 205 Combate a Corrupção 2016	103-1, 103-2 e 103-3 Abordagem de gestão	Páginas 37 e 38	16	
	205-2 Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos de combate à corrupção	Páginas 37 e 38.	16	Sim
Aspectos Ambientais				
GRI 302 Energia 2016	103-1, 103-2 e 103-3 Abordagem de gestão	Páginas 75 e 76.	7	
	302-1 Consumo de energia dentro da organização	Páginas 75 e 76.	7	Sim
GRI 303 Água e efluentes 2018	103-1, 103-2 e 103-3 Abordagem de gestão	Páginas 75 e 77.	6	
	303-5 Consumo de água	Página 77.	6	
GRI 306 Resíduos 2020	103-1, 103-2 e 103-3 Abordagem de gestão	Páginas 75 e 76	12	
	306-3 Resíduos gerados	Página 76.	12	
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	Página 76.	12	
	306-5 Resíduos destinados para disposição final	Página 76.	12	
GRI 308 Avaliação ambiental de fornecedores 2016	103-1, 103-2 e 103-3 Abordagem de gestão	Página 74.	6, 7, 8, 10, 12	
	308-1 Novos fornecedores selecionados usando critérios ambientais	Página 74	6, 7, 8, 7, 8, 10, 12 12	Sim

Aspectos Humanos				
GRI 401 Emprego 2016	103-1, 103-2 e 103-3 Abordagem de gestão	Páginas 63 e 64.	5, 8, 10	
	401-1-Taxas de novas contratações e rotatividade de profissionais	Página 64.	5, 8, 10	Sim
	401-2-Benefícios concedidos	Página 63.	3	Sim
GRI 403 Saúde e Segurança Ocupacional 2018	103-1, 103-2 e 103-3 Abordagem de gestão	Página 65.	4, 5, 8, 10	
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a SST	Página 65.	4, 5, 8, 10	
	403-9 Acidentes de trabalho	Página 65.	4, 5, 8, 10	
	403-10 Doenças profissionais	Página 65.	4, 5, 8, 10	
GRI 404 Treinamento e Educação 2016	103-1, 103-2 e 103-3 Abordagem de gestão	Páginas 56, 57 e 58.	4, 5, 8, 10	
	404-1 Média de horas de treinamento por ano por colaborador	Página 57.	4, 5, 8, 10	Sim
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho	Página 61	4, 5, 8, 10	
GRI 405 Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	103-1, 103-2 e 103-3 Abordagem de gestão	Páginas 42, 43, 44 e 45	5, 8, 10	
	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	Páginas 43 e 44	5, 8, 10	
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Página 45.	5, 8, 10	
Aspecto Sociais				
GRI 413 Comunidades Locais 2016	103-1, 103-2 e 103-3 Abordagem de gestão	Páginas 46 a 53.	1, 4, 10	
	413-1 Operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	Página 46.	1, 4, 10	
GRI 414 Avaliação social de fornecedores 2016	103-1, 103-2 e 103-3 Abordagem de gestão	Página 74.	8, 10	
	308-1-Novos fornecedores selecionados usando critérios sociais	Página 74.	8, 10	Sim
GRI 417 Marketing e Rotulagem 2016	103-1, 103-2 e 103-3 Abordagem de gestão	Página 73.	N/A	
	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	Página 73.	N/A	Sim
GRI 418 Privacidade do Cliente 2016	103-1, 103-2 e 103-3 Abordagem de gestão	Página 72.	N/A	
	418-1-Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Página 72.	N/A	Sim



Expediente

Qualicorp Consultoria e Corretora de Seguros S.A.

Coordenação geral

Diretoria de *Compliance*, Riscos, Auditoria, SI e ESG
Superintendência de Relações com Investidores

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 Shutterstock

Acervo Qualicorp

Família tipográfica principal

Galano Grotesque



Mais escolhas para você.
Mais Quali para sua vida.