

Índice

2. Comentário dos diretores	
2.1 Condições financeiras e patrimoniais	1
2.2 Resultados operacional e financeiro	11
2.3 Mudanças nas práticas contábeis/Opiniões modificadas e ênfases	14
2.4 Efeitos relevantes nas DFs	15
2.5 Medições não contábeis	17
2.6 Eventos subsequentes as DFs	20
2.7 Destinação de resultados	21
2.8 Itens relevantes não evidenciados nas DFs	23
2.9 Comentários sobre itens não evidenciados	24
2.10 Planos de negócios	25
2.11 Outros fatores que influenciaram de maneira relevantes o desempenho operacional	27
5. Política de gerenciamento de riscos e controles internos	
5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado	28
5.2 Descrição dos controles internos	32
5.3 Programa de integridade	37
5.4 Alterações significativas	41
5.5 Outras informações relevantes	42

2.1 Condições financeiras e patrimoniais

As avaliações e opiniões aqui constantes traduzem a visão e percepção dos Diretores sobre as atividades, negócios e desempenho da Companhia. Os valores constantes nesta seção 2.1 foram extraídos das demonstrações financeiras consolidadas referente ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.

a. condições financeiras e patrimoniais gerais

Os nossos Diretores possuem os seguintes comentários sobre as nossas condições financeiras e patrimoniais gerais:

Receita

Conforme detalhado no item 2.2 abaixo, nossas receitas são provenientes da (i) Taxa de administração, (ii) Corretagem; (iii) Agenciamento; (iv) Consultoria em Gestão de Benefícios e (v) Conectividade.

No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023, nossa receita líquida totalizou R\$ 1.749,9 milhões e em 31 de dezembro de 2022, R\$ 1.951,4 milhões. A diminuição *versus* o ano anterior reflete a queda no número de beneficiários.

Instrumentos de Endividamento

Em 31 de maio de 2022, a Companhia aprovou sua 6ª emissão de debêntures e firmou instrumento particular para emissão de debêntures simples, não conversíveis em ações, em série única, da espécie quirografária, com garantia adicional fidejussória.

O valor nominal unitário das debêntures foi de R\$1.000,00; sendo emitidas 2.200.000 debêntures à Companhia no montante de R\$2.200.000 mil. A captação deste recurso ocorreu em 10 de junho de 2022.

Índice de endividamento:

Descrição (Em R\$mil)	31/12/2023
Dívida (debêntures, empréstimos (Lei 4.131) e arrendamentos)	-2.237.213
Caixa, equivalentes de caixa e aplicações financeiras	986.768
Dívida líquida	-1.250.445
Patrimônio líquido	1.285.533
Índice de endividamento líquido	-97,27%

Índice de Liquidez

O nosso índice de liquidez geral, medido pela soma dos ativos circulantes e ativo realizável em longo prazo dividido pela soma do passivo circulante e do não circulante, revela a condição financeira da Companhia de fazer frente a suas obrigações financeiras de longo prazo. Esse índice foi de 0,59 em 31 de dezembro de 2023 e de 0,48 em 31 de dezembro de 2022.

2.1 Condições financeiras e patrimoniais

A nossa Diretoria entende que apresentamos condições financeiras e patrimoniais adequadas para atendermos aos requisitos de liquidez da Companhia, para implementarmos o nosso plano de negócios e para cumprirmos com nossas obrigações atuais de curto, médio e longo prazo.

A gestão do risco de liquidez do Grupo Qualicorp monitora prazos de liquidação dos direitos e obrigações assumidos com o objetivo de honrar seus compromissos mantendo uma posição de caixa suficiente.

b. estrutura de capital

Nossa estrutura atual de capital era composta em 31 de dezembro de 2023 por 64% de capital de terceiros e 36% de capital próprio. O capital de terceiros é representado pelas debêntures e arrendamentos.

Em 31 de dezembro de 2023, o nosso patrimônio líquido totalizou R\$1.285,5 milhões, enquanto o nosso endividamento totalizou R\$2.237,2 milhões.

c. capacidade de pagamento em relação aos compromissos financeiros assumidos

No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023, o capital circulante líquido consolidado da Companhia (o qual corresponde à subtração do ativo circulante consolidado pelo passivo circulante consolidado), era de R\$ 315,0 milhões.

Assim, considerando o perfil de endividamento da Companhia (endividamento contratual e sem garantia real, exceto pelas debêntures descritas no subitem "f" abaixo), acreditamos que o fluxo de caixa e a posição de liquidez da Companhia revelam liquidez e recursos de capital suficientes para cobrir seus investimentos, despesas e outros compromissos assumidos até a data deste Formulário de Referência, a serem pagos nos próximos 12 meses, embora não possamos garantir que tal situação permanecerá inalterada.

Até a presente data, a Companhia tem mantido a assiduidade dos pagamentos de todos os seus compromissos, conforme esperado, e não tem apresentado qualquer sinal de incapacidade de liquidez.

Caso entendamos necessário que a Companhia contraia empréstimos para financiar seus investimentos e aquisições, acreditamos que a Companhia terá capacidade de contratá-los e honrá-los sem comprometer o desenvolvimento de seus negócios.

Os Diretores da Companhia entendem, ainda, que a Companhia possui totais condições para cumprir com suas obrigações financeiras e operacionais em vigor na data deste Anexo.

d. fontes de financiamento para capital de giro e para investimentos em ativos não-circulantes utilizadas

O capital de giro e os investimentos em ativos não circulantes da Companhia foram financiados pelos recursos gerados por suas operações, pelos recursos oriundos das debêntures descritas no subitem "f" abaixo, e pelos recursos primários aportados por seus atuais acionistas.

2.1 Condições financeiras e patrimoniais

e. fontes de financiamento para capital de giro e para investimentos em ativos não-circulantes que pretende utilizar para cobertura de deficiências de liquidez

A Companhia, atualmente, não pretende utilizar fontes de financiamento para capital de giro e para investimentos em ativos não circulantes para cobertura de deficiências de liquidez, visto que seu índice de liquidez geral apresenta níveis adequados e suficientes para fazer frente às suas obrigações de curto e longo prazo.

Entretanto, caso necessário, a Companhia entende ser possível fazer frente a deficiências de liquidez ou para investimento em ativos não-circulantes por meio da emissão de títulos de dívida ou acessando instituições financeiras, nos mercados financeiro e de capitais local e internacional.

f. níveis de endividamento e as características de tais dívidas, descrevendo ainda:

O quadro abaixo sintetiza a expectativa de fluxo de caixa, incluindo juros, para nossas dívidas financeiras e nossas obrigações contratuais pelos seus prazos de vencimento, considerando a posição de 31 de dezembro de 2023:

	2024	2025	Mais de dois anos	Total
Empréstimos e Debêntures ⁽¹⁾	798.848	710.929	1.222.444	2.732.221
Arrendamentos ⁽²⁾	15.903	14.215	5.122	35.240
	814.751	725.144	1.227.566	2.767.461

⁽¹⁾ Correspondem às debêntures de emissão da Qualicorp Consultoria e Corretora de Seguros S.A.;

⁽²⁾ Referem-se aos arrendamentos apurados de acordo com o IFRS 16, que entrou em vigor em 1º de janeiro de 2019;

i. contratos de empréstimo e financiamento relevantes

Nossa dívida é decorrente das debêntures emitidas pela Companhia, conforme abaixo descritas.

A tabela abaixo demonstra as taxas e características de nossas dívidas financeiras em 31 de dezembro de 2023:

Devedor	Credor	Moeda	Taxa DI+	Vencimento em 4 parcelas	Saldo em 31/12/2023
Qualicorp Consultoria e Corretora de Seguros	Debêntures	R\$	Taxa DI+ 1,85% a.a. ⁽²⁾	25% - 03 de junho de 2024 33,33% - 03 de junho de 2025 50% - 03 de junho de 2026 100% - 03 de junho de 2027	2.200.000
⁽¹⁾ Esse saldo refere-se apenas ao principal, não considerando os juros.					
⁽²⁾ A Taxa DI passou a ser acrescida exponencialmente de sobretaxa (spread) equivalente a 1,85% (um inteiro e oitenta e cinco milésimos por cento) ao ano, incidentes sobre o saldo do valor nominal unitário das Debêntures, a partir de junho de 2022.					

2.1 Condições financeiras e patrimoniais

Abaixo, segue breve descrição das debêntures emitidas pela Companhia:

6ª Emissão de Debêntures da Qualicorp Consultoria e Corretora de Seguros S.A.

O Instrumento Particular de Escritura da 6ª Emissão de Debêntures Simples, da Espécie Quirografia, com Garantia de Fiança e Garantia Adicional Fidejussória da Qualicorp Consultoria e Corretora de Seguros, por meio do qual a Qualicorp Consultoria e Corretora de Seguros emitiu 2.200.000 debêntures, da espécie quirografia, com valor nominal unitário de R\$1 mil, totalizando o montante de R\$2.200.000.000,00, estabelece como data de emissão das debêntures a data de 3 de junho de 2022 e que as debêntures têm prazo de vigência de cinco anos, contados da data da sua emissão. O saldo do Valor Nominal Unitário das Debêntures será amortizado em parcelas anuais e consecutivas, sempre no dia 3 do mês de junho de cada ano, sendo o primeiro pagamento devido em 3 de junho de 2024 e o último na data de vencimento em 3 de junho de 2027.

Para mais informações, vide item 12.3 deste Formulário de Referência.

Adicionalmente, a Companhia e suas controladas possuem certos compromissos financeiros relacionados à manutenção de determinados índices de performance, liquidez e endividamento atrelados às debêntures, os quais, caso não sejam cumpridos, podem acarretar a liquidação antecipada.

Fechamos o exercício de 2023 com endividamento correspondente a 1,58 vezes o EBTIDA Ajustado, sendo que nas escrituras o limite que aciona o gatilho para vencimento antecipado é uma dívida líquida de duas vezes o EBTIDA ajustado.

Em 31 de dezembro de 2023, a Companhia está cumprindo com os limites requeridos das cláusulas acima e demais compromissos contidos no contrato.

Remuneração

Sobre o valor nominal unitário incidirão juros remuneratórios correspondentes à variação acumulada de 100% das taxas médias diárias do CDI acrescidas do spread de 1,85%, e serão pagas semestralmente, a partir da Data de Emissão.

O saldo do Valor Nominal Unitário das debêntures será amortizado em 4 parcelas anuais e consecutivas, no mês de junho de cada ano, sendo o primeiro pagamento devido em junho de 2024 e o último na Data de Vencimento.

O fiador da operação é a Qualicorp Administradora de Benefícios S.A, onde há garantias relativas à constituição de penhor e/ou a alienação fiduciária das ações de emissão da Companhia.]

ii. outras relações de longo prazo com instituições financeiras

Em 31 de dezembro de 2023, não havia no passivo da Companhia ou das controladas, nenhuma outra operação de longo prazo com instituições financeiras, além daquelas mencionadas no item anterior. No entanto, buscamos manter uma relação comercial com os principais agentes financeiros no mercado, visando ao pronto acesso a linhas de crédito para financiamento de novos investimentos e eventuais demandas de capital de giro.

2.1 Condições financeiras e patrimoniais

iii. grau de subordinação entre as dívidas

No último exercício social, não existiu, e não existe, grau de subordinação contratual entre as dívidas da Companhia. Com efeito, as dívidas da Companhia que são garantidas com garantia fidejussória contam com as preferências e prerrogativas previstas em lei. Note-se que, em eventual concurso universal de credores, após a realização do ativo da Companhia serão satisfeitos, nos termos da lei, os créditos trabalhistas, previdenciários e fiscais, com preferência em relação aos credores que contam com garantia real, flutuante e quirografários.

iv. eventuais restrições impostas à Companhia, em especial, em relação a limites de endividamento e contratação de novas dívidas, à distribuição de dividendos, à alienação de ativos, à emissão de novos valores mobiliários e à alienação de controle societário, bem como se a Companhia vem cumprindo essas restrições

A Companhia não possui outras restrições em relação a limites de endividamento e contratação de novas dívidas, à distribuição de dividendos, à alienação de ativos, à emissão de novos valores mobiliários e à alienação de controle societário que não as das debêntures descritas no item "f.i" acima.

No caso das debêntures, estão inseridas cláusulas de *covenants* (obrigação), usualmente praticadas no mercado. Destacamos, dentre elas: (i) obrigação de apresentar aos credores demonstrações financeiras periodicamente; (ii) restrições quanto à mudança de controle e reestruturações societárias; e (iii) limites de endividamento.

A Companhia cumpriu, no último exercício social, todas as restrições e *covenants* a que está exposta.

g. limites dos financiamentos contratados e percentuais já utilizados

Até 31 de dezembro de 2023, a Companhia utilizou a totalidade dos recursos decorrentes das debêntures descritas no item "f" acima.

h. alterações significativas em itens das demonstrações de resultado e de fluxo de caixa

2.1 Condições financeiras e patrimoniais

APRESENTAÇÃO DE NOSSA DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO CONSOLIDADO RELATIVA EXERCÍCIO SOCIAL ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2022

Demonstração do Resultado	2023	AV 2023	2022	AV 2022
Total da Receita Operacional Líquida	1.749,9	92,5%	1.951,4	92,5%
Custo dos Serviços Prestados	- 369,0	-19,5%	- 444,2	- 21,0%
Receitas (Despesas) Operacionais	- 1.263,5	-66,8%	- 1.144,9	54,2%
Despesas administrativas	- 403,8	-21,3%	- 406,3	- 19,3%
Despesas comerciais	- 535,2	-28,3%	- 522,4	- 24,8%
Perdas com créditos incobráveis	- 142,0	-7,5%	- 97,7	-4,6%
Equivalência patrimonial	- 0,5	0,0%	- 4,9	-0,2%
Outras (receitas despesas) operacionais	- 181,9	-9,6%	- 113,5	-5,4%
Lucro Operacional ante do Resultado	117,5	6,2%	362,3	17,2%
Receitas Financeiras	161,8	8,6%	495,6	23,5%
Despesas Financeiras	- 390,9	-20,7%	- 711,2	- 33,7%
Resultado antes Imposto de Renda e da Contribuição Social	- 111,6	-5,9%	146,7	7,0%
Imposto de Renda e Contribuição Social	36,3	1,9%	45,3	-2,1%
Correntes	- 18,6	-1,0%	- 101,9	-4,8%
Diferidos	54,9	2,9%	56,7	2,7%
LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	- 75,4	-4,0%	101,5	4,8%

Receita Operacional Bruta

Nossa receita operacional bruta sofre uma queda de R\$219,2 milhões, ou -10,4% passando de R\$2.110,7 milhões, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022, para R\$1.891,5 milhões, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023. Tal redução se deu pelos fatores abaixo descritos:

Segmento Adesão: A receita bruta do segmento Adesão apresentou queda de R\$212,8 milhões, ou -10,9%, passando de R\$1.961,9 milhões, no exercício social findo em 31 de dezembro de 2022, para R\$ 1.747,7, no exercício social findo em 31 de dezembro de 2023, em razão, principalmente, da queda na base de beneficiários e da redução na taxa de carregamento (corretagem) sobre os prêmios vendidos, compensado parcialmente por aumento no preço médio dos planos vendidos.

Taxa de Administração. Apresentou queda de R\$68,6 milhões, ou -5,2%, passando de R\$1.324,3 milhões, em 2022, para R\$ 1.255,6 milhões, em 2023.

Corretagem. Apresentou uma redução de R\$100,3milhões, ou -19,1%, passando de R\$ 524,2milhões, em 2022, para R\$ 423,9 milhões, em 2023.

Agenciamento. Apresentou uma redução de R\$44,3 milhões, ou -40,0%, passando de R\$110,7 milhões, em 2022, para R\$66,4milhões, em 2023.

Outras Receitas Adesão: A receita desse segmento apresentou uma redução no total de R\$-0,9 milhões, ou -34,2%, passando de R\$2,7 milhões, em 2022, para R\$1,8milhões, em 2023.

2.1 Condições financeiras e patrimoniais

As reduções nas receitas ocorreram devido ao aumento de cancelamentos e menor volume de vendas, além do aumento da sinistralidade nas operadoras.

Segmento Corporativo e Outros: a receita bruta do segmento Corporativo e Outros apresentou redução de R\$-3,9 milhões, ou -2,7%, passando de R\$148,8 milhões, em 2022, para R\$144,8 milhões, em 2023. Tal redução se deu pelos fatores abaixo descritos:

Corporativo. A receita desse segmento apresentou um acréscimo de R\$6,6milhões, ou 10,5%, passando de R\$62,4 milhões, em 2022, para R\$55,8milhões, em 2023.

CRC Gama. A receita desse segmento apresentou aumento de R\$2,6 milhões, ou 3,0%, passando de R\$86,4milhões, em 2022, para R\$89,0 milhões, em 2023.

Impostos sobre Faturamento

Os impostos sobre faturamento apresentaram uma redução de R\$16,7milhões, ou -10,6%, passando de R\$157,8 milhões, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022, para R\$141,1milhões, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023, devido à queda no faturamento.

Devoluções e Cancelamento

As devoluções e cancelamentos apresentaram uma queda de R\$1,0 milhão, ou -66,2%, passando de R\$1,4milhões, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022, para R\$0,5milhões, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.

Custos dos Serviços Prestados

O Custo dos Serviços Prestados apresentou uma queda de R\$ 75,3 milhões, ou -16,9%, passando de R\$444,2 milhões, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022, para R\$369,0 milhões, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023, em razão da queda dos repasses financeiros para Associações Profissionais e/ou Entidades de Classe, no valor de R\$39,4 milhões ou -24,1%, passando de R\$163,3 milhões, em 2022, para R\$123,9 milhões, em 2023 e queda em serviços de terceiros, no valor de R\$28,1 milhões ou -25,5%, passando de R\$110,0 milhões, em 2022, para R\$81,9 milhões, em 2023.

Despesas Operacionais

As despesas operacionais aumentaram R\$118,5 milhões, ou 10,4%, passando de R\$1.144,9 milhões, no exercício encerrado em 31 de dezembro de 2022, para R\$1.263,5 milhões, no exercício encerrado em 31 de dezembro de 2023, em razão dos fatores abaixo descritos:

Despesas Administrativas. Redução de R\$2,5 milhões, ou -0,6%, passando de R\$406,3 milhões, em 2022, para R\$403,87 milhões, em 2023, devido principalmente a:

- (i) Redução de gastos com pessoal de R\$10,9 milhões, ou -7,1%, passando de R\$ 153,1 milhões, em 2022, para R\$ 142,2 milhões, em 2023.
- (ii) Aumento de gastos com serviços de terceiros de R\$8,9 milhões, ou 11,8%, passando de

2.1 Condições financeiras e patrimoniais

R\$ 75,3 milhões, em 2022, para R\$ 84,1 milhões, em 2023.

Despesas Comerciais. Houve um aumento de R\$12,8 milhões, ou 2,4%, passando as despesas de R\$522,4 milhões, em 2022, para R\$535,2 milhões, em 2023, devido, principalmente, a:

- (i) Incremento de gastos com depreciações e amortizações no valor de R\$54,7 milhões, ou 21,6%, passando de R\$252,9 em 2022, para R\$307,6 milhões em 2023, decorrente do incremento e incentivo com pagamentos para incrementar novas vendas.
- (ii) Aumento de gastos com comissões e repasses no valor de R\$3,7 milhões, ou 3,5%, passando de R\$104,6 milhões, em 2022, para R\$108,2 milhões, em 2023, decorrente do aumento da despesa com comissão de terceiros.
- (iii) Redução em marketing no valor de R\$10,4 milhões, ou -33,2%, passando de R\$31,2 milhões, em 2022, para R\$20,9 milhões, em 2023, decorrente de redução da despesa com publicidade e propaganda.

Perdas com Créditos Incobráveis. Aumento de R\$44,2 milhões, ou 45,2%, passando de R\$97,7 milhões, em 2022, para R\$142,0 milhões, em 2023.

Outras receitas/despesas operacionais líquidas. Aumento de R\$68,5 milhões, ou 60,3%, passando de um total de despesas de R\$113,5 milhões, em 2022, para R\$181,9 milhões, em 2023, decorrente do aumento outras (receitas despesas) operacionais.

Lucro Operacional antes do Resultado Financeiro

Nosso lucro operacional antes do resultado financeiro reduziu em R\$244,8 milhões, ou -67,6%, passando de R\$362,3 milhões, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022, para R\$117,5 milhões, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023, em razão das variações descritas anteriormente.

Resultado Financeiro

Despesas financeiras. Redução de R\$320,2 milhões, ou -45,0%, passando de R\$711,2 milhões, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022, para R\$390,9 milhões, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.

Receitas financeiras. Redução de R\$333,8 milhões ou -67,3%, passando de R\$495,6 milhões, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022, para R\$161,8 milhões, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.

Resultado antes do Imposto de Renda e Contribuição Social

Nosso resultado antes do imposto de renda e da contribuição social apresentou queda em R\$244,8 milhões, ou -67,6%, passando de R\$146,7 milhões, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022, para R\$111,6 milhões, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.

2.1 Condições financeiras e patrimoniais

Imposto de Renda e Contribuição Social

Nosso imposto de renda e a contribuição social caíram R\$81,5 milhões, ou -180,1%, passando de R\$45,3 milhões, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022, para R\$36,3 milhões, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.

Lucro (Prejuízo) do Exercício

Em decorrência dos fatores descritos acima, o lucro da Companhia reduziu em R\$176,9 milhões, ou -174,3%, passando de R\$101,5 milhões, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022, para um lucro de R\$75,4 milhões, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023, pelos fatores descritos acima.

COMPARAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES DE FLUXO DE CAIXA NOS EXERCÍCIOS SOCIAIS ENCERRADOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023 E 2022

A tabela abaixo apresenta os valores relativos às demonstrações de fluxo de caixa nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2023 e 2022.

Exercício Social encerrado em 31 de dezembro de 2023

(em milhões de R\$)

	2023	2022	2023/2022
Saldo inicial de caixa e equivalentes de caixa	377,2	449,5	-16,09%
Varição no exercício gerada por	17,46	-72,33	-124,14%
(+) Atividades operacionais	497,5	535,1	-7,03%
(+) Atividade de investimento	-437,2	-506,8	-13,72%
(+) Atividades de financiamento	-42,9	-100,7	-57,44%
Saldo final de caixa e equivalentes de caixa	394,63	377,17	

Atividades operacionais

A geração de caixa operacional decorre substancialmente de nossas operações, podendo variar de período a período, conforme a flutuação das receitas de nossos negócios, dos custos dos nossos serviços, das despesas operacionais e de nosso resultado financeiro.

A geração de caixa também é impactada pela variação dos recebimentos de prêmios a repassar para as operadoras, uma vez que, dependendo da quantidade de dias úteis no final do período, há um recebimento de caixa relevante, sem o repasse correspondente.

Nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2023 e 2022, o caixa gerado por nossas atividades operacionais foi de R\$497,5 milhões e R\$535,1 milhões, respectivamente. A redução é explicada principalmente pela variação dos pagamentos de imposto de renda e contribuição social no montante de R\$47,0 milhões e pagamentos de juros das debêntures em R\$324,8 milhões.

2.1 Condições financeiras e patrimoniais

Atividades de investimento

O fluxo de caixa das atividades de investimento está relacionado principalmente: (i) às aquisições de empresas controladas; (ii) às aquisições de ativo imobilizado; e (iii) à aquisição de ativos intangíveis, dentre os quais os mais relevantes são os direitos de estipulação, administração e comercialização de planos de assistência à saúde, bem como de softwares para o incremento de nossa plataforma tecnológica. Estas atividades nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2023 e de 2022 foram de (R\$437,2) milhões e de (R\$506,8) milhões, respectivamente. A variação está relacionada ao fato de que, em 2023, houve redução nos investimentos, principalmente pelo fato de não ter ocorrido, durante o ano, aquisição de participação em empresas.

Os recursos líquidos aplicados nas atividades de financiamento consistem em valores pagos em arrendamentos e pagamento de dividendos. Estas operações e atividades impactaram negativamente o caixa no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.

No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023 e de 2022 foram de R\$17,4 milhões e (R\$72,3) milhões respectivamente. A variação é justificada, substancialmente, pelos motivos abaixo:

- (i) Pagamento de dividendos, no montante R\$ 26,7 milhões;
- (ii) Pagamento de juros sobre debêntures, no montante de R\$ 324,8 milhões;

2.2 Resultados operacional e financeiro

As avaliações e opiniões aqui constantes traduzem a visão e percepção de nossos Diretores sobre nossas atividades, negócios e desempenho. Os valores constantes nesta seção 2.2 foram extraídos das nossas demonstrações financeiras consolidadas referente ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.

a. resultados das operações da Companhia, em especial:

i. descrição de quaisquer componentes importantes da receita

A Companhia, através de suas controladas, possui apenas um segmento reportável, sendo ele o segmento Adesão, e opera nesse segmento através da atividade de administradora de benefícios com as suas controladas Qualicorp Administradora de Benefícios S.A., Clube de Saúde Administradora de Benefícios S.A., Uniconsult Administradora de Benefícios e Serviços Ltda., Plural Gestão em Planos Saúde Ltda., e através da atividade de corretagem e agenciamento com a controladora Qualicorp Consultoria e Corretora de Seguros S.A. e sua controlada Oxcorp Gestão Consultoria e Corretora de Seguros Ltda.

Nossa receita bruta é preponderantemente proveniente de (i) Taxa de Administração, (ii) Corretagem, (iii) Agenciamento; (iv) consultoria em gestão de benefícios e (v) conectividade, conforme abaixo descrito.

Em 31 de dezembro de 2023, a representatividade das nossas receitas foi distribuída da seguinte forma:

	<u>Exercício Social</u> <u>findo em 2023</u>	
	R\$ MM	%
Taxa de administração	1.283.698	67,87%
Corretagem	458.523	24,24%
Agenciamento	84.871	4,49%
Prestação de serviços de conectividade	59.932	3,17%
Consultoria em gestão de benefícios	4.502	0,24%

Em 31 de dezembro de 2023, a média dos reajustes aplicados em nossos contratos de intermediação no segmento coletivo por Adesão ficou em torno de 26,95%. Abaixo, segue uma breve descrição das principais fontes de nossa receita:

Segmento Adesão

Em nosso segmento Adesão, possuímos as seguintes receitas, em ordem de importância: (i) Taxa de Administração, (ii) Corretagem e (iii) Agenciamento.

Taxa de Administração. Nossas receitas de taxa de administração são recorrentes e correspondem à remuneração mensal da atividade de administração dos planos coletivos por adesão. Ela é paga mensalmente pelos Beneficiários membros das associações em função de todos os serviços prestados pela Companhia.

Corretagem. Nossas receitas de corretagem também são recorrentes e advêm da prestação dos serviços de corretagem sobre as operações de intermediação de vendas de seguros e planos de saúde e odontológico. Ela é paga pelas seguradoras e operadoras de saúde.

2.2 Resultados operacional e financeiro

Agenciamento. Nossas receitas com agenciamento correspondem à remuneração sobre o montante das novas vendas efetuadas, que é paga diretamente pelas seguradoras e operadoras. Quando a venda é efetuada por meio de força de venda própria, inclui-se dentro do agenciamento a taxa de cadastramento paga pelo Beneficiário.

No exercício social findo em 31 de dezembro de 2023, constatou-se que a receita bruta deste segmento caiu R\$ 214,2 milhões em relação ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2022 em função, principalmente, da queda do número de beneficiários em nossa carteira e pela queda na receita de agenciamento de R\$ 44,3MM.

Segmento Corporativo e Outros

Em nosso Segmento Corporativo e Outros possuímos as seguintes receitas, em ordem de importância: (i) Corretagem, (ii) Agenciamento; (iii) Consultoria em Gestão de Benefícios e (iv) Conectividade.

Corretagem. Nossas receitas com corretagem são recorrentes e correspondem à remuneração mensal paga pelas seguradoras e operadoras de saúde com as quais mantemos relacionamentos comerciais e advêm da prestação dos serviços de corretagem sobre as operações de intermediação de vendas de seguros e planos de saúde e odontológico.

Agenciamento. Nossas receitas com agenciamento correspondem à remuneração equivalente a um percentual incidente sobre o montante das novas vendas efetuadas paga diretamente pelas seguradoras e operadoras.

Consultoria em Gestão de Benefícios. Nossas receitas com consultoria em gestão de benefícios são recorrentes e correspondem à remuneração mensal devida pelas empresas que contratam os serviços de consultoria em gestão de benefícios.

Conectividade: Nossas receitas com sistemas de conectividade são recorrentes e correspondem à remuneração mensal dos serviços de sistemas de conectividade prestados a clientes corporativos.

ii. fatores que afetaram materialmente os resultados operacionais

Em 2023, no segmento Adesão, no ramo Médico Hospitalar tivemos um *net adds* (novas vidas, líquidas) negativo em 217,6 mil vidas devido à redução na quantidade de adições brutas de 40,3% em relação a 2022 e ao alto volume de saídas (cancelamentos) que totalizaram 462,9 mil vidas no período.

b. variações relevantes das receitas atribuíveis a introdução de novos produtos e serviços, alterações de volumes e modificações de preços, taxas de câmbio e inflação

Nossas principais fontes de receita são afetadas pelas mudanças das condições políticas e econômicas, locais e nacionais, taxa de desemprego, políticas governamentais e pelo incremento de renda e do poder aquisitivo de nossos Beneficiários, sejam nos casos do segmento Adesão (pessoas físicas vinculadas a Entidades de Classe/Instituições) quanto no Segmento Corporativo e Outros (pessoas jurídicas que pagam a totalidade ou parcela do seguro saúde de seus colaboradores).

No futuro, nossa expectativa é que nossa receita seja afetada principalmente por:

2.2 Resultados operacional e financeiro

- (i) Variação na base de Beneficiários: Variações na base de Beneficiários resultam de nosso esforço de venda no segmento Adesão, bem como da obtenção de novos clientes e contratos no Segmento Corporativo e, além de atividades de M&A, e têm impacto direto em nossa receita operacional.
- (ii) Reajustes no prêmio dos benefícios oferecidos / Taxas contratuais: Tanto no segmento Adesão quanto no Corporativo, as receitas oriundas da Taxa de Administração, da Corretagem (que abrange o segmento dos Seguros Massificados, e do Agenciamento resultam de um percentual estável e aplicado sobre o prêmio do benefício oferecido, o qual varia de cliente para cliente e não é alvo de regulamentação por órgãos ou agências reguladoras.

Dessa forma, nossa receita pode sofrer variações em decorrência do reajuste do prêmio dos benefícios oferecidos. Tal reajuste é anualmente negociado entre a Companhia e as Operadoras, e apresenta alta correlação com: (i) a inflação observada no segmento da saúde e (ii) a sinistralidade da carteira.

As receitas dos Outros segmentos (Conectividade) são baseadas em um valor fixo por contrato ou quantidade de membros geridos e podem sofrer variações de acordo com (i) a inflação observada no segmento da saúde; (ii) inflação da economia como um todo; e (iii) sinistralidade das carteiras geridas.

Taxa de câmbio: Visto que nossas receitas são integralmente em reais, entendemos que não estamos diretamente suscetíveis a riscos cambiais de maneira relevante. Nossas receitas podem ser afetadas pela taxa de câmbio na medida em que afetarem indiretamente a sinistralidade da carteira por meio de equipamentos médicos e/ou medicamentos importados.

c. impactos relevantes da inflação, da variação de preços dos principais insumos e produtos, do câmbio e da taxa de juros no resultado operacional e no resultado financeiro da Companhia

Do ponto de vista de custos de prestação de serviço e despesas administrativas, nosso resultado operacional e financeiro pode ser impactado por:

- (i) Inflação: Como é típico de empresas prestadoras de serviço, nosso principal insumo é a mão de obra especializada, tanto direta quanto indireta, de prestadores de serviços. Dessa forma, nosso resultado operacional pode ser afetado por pressões inflacionárias no custo da mão de obra qualificada. Outras despesas significativas, tais como as relacionadas a marketing e/ou serviços terceirizados, também podem ser afetadas por pressões inflacionárias e impactar em nosso resultado operacional.
- (ii) Taxa de Câmbio: Visto que nossos custos e despesas operacionais são, em grande parte, denominados em reais, entendemos que não estamos suscetíveis a riscos cambiais relevantes.
- (iii) Taxa de Juros: A variação da taxa de juros pode impactar nosso resultado financeiro em face dos compromissos financeiros que assumimos, traduzidos, sobretudo, no pagamento da remuneração de juros dos nossos empréstimos. Outrossim, a variação na taxa de juros pode afetar nossas receitas financeiras, oriundas das aplicações financeiras da empresa, bem como as receitas oriundas do atraso no pagamento das mensalidades dos Beneficiários.

2.3 Mudanças nas práticas contábeis/Opiniões modificadas e ênfases

As informações constantes nesta seção 2.3 têm como base as demonstrações financeiras consolidadas referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.

a. mudanças nas práticas contábeis que tenham resultado em efeitos significativos sobre as informações previstas nos campos 2.1 e 2.2

No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023, não foram registradas mudanças nas práticas contábeis da Companhia que tenham resultado em efeitos significativos sobre as informações previstas nos itens 2.1 e 2.2 deste Formulário de Referência.

b. opiniões modificadas e ênfases presentes no relatório do auditor

O parecer dos auditores independentes, emitido para o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023, não contém ênfases ou ressalvas.

2.4 Efeitos relevantes nas DFs

a. introdução ou alienação de segmento operacional

Não houve introduções ou alienações de segmentos operacionais no exercício social findo em 31 de dezembro de 2023.

b. constituição, aquisição ou alienação de participação societária

Reestruturação societária das controladas Elo Administradora de Benefícios Ltda e Apm Assessoria Comercial e Corretora de Seguros Ltda

Em 01 de janeiro de 2023, foi realizada a incorporação total da Elo Administradora de Benefícios Ltda pela controlada Qualicorp Administradora de Benefícios S.A. e Apm Assessoria Comercial e Corretora de Seguros Ltda pela Companhia, tendo como efeito a extinção das controladas incorporadas.

A incorporação total das controladas, conforme protocolos e justificação de incorporação constantes nos atos societários beneficiará as sociedades envolvidas e seus acionistas, uma vez que trará benefícios de ordem administrativa e econômica, permitindo um melhor aproveitamento dos recursos das sociedades envolvidas, bem como a racionalização operacional e administrativa, o que resultará em sinergias e resultados com a economia de esforços operacionais, societários e estruturais.

O critério de avaliação do patrimônio líquido da Elo Administradora de Benefícios Ltda e Apm Assessoria Comercial e Corretora de Seguros Ltda na incorporação, foi o valor contábil de seus ativos e passivos, com base no balanço patrimonial encerrado em 30 de setembro de 2022, conforme laudo de avaliação.

Alienação dos investimentos na Escale Health Seguros e Corretagem S.A. e na Quinhentos, LLC

Em 13 de maio de 2021 a Companhia celebrou contratos para a aquisição de: (i) ações ordinárias, nominativas e sem valor nominal equivalentes a 35% (trinta e cinco por cento) do capital social total e votante da Escale Health Seguros e Corretagem S.A. ("Escale Health") e (ii) Units Preferenciais da Série C-3, equivalente a 5% (cinco por cento) do capital social da Quinhentos, LLC. ("Quinhentos"), sociedade devidamente constituída de acordo com as leis dos Estados Unidos da América, sociedade controladora direta de 100% da Escale Tecnologia e Marketing Ltda. ("Escale Tech"), até então única acionista da Escale Health.

O investimento na Escale Health foi realizado exclusivamente via subscrição de novas ações ordinárias, nominativas e sem valor nominal, emitidas pela Escale Health no valor de R\$84.248 mediante pagamento a vista.

O investimento na Quinhentos foi realizado exclusivamente via emissão primária por meio da aquisição de Units Preferencias da Série C-3 emitidas pela Quinhentos mediante pagamento de um preço de aquisição no valor de conversão em dólares equivalente a R\$49.455 mediante pagamento a vista.

2.4 Efeitos relevantes nas DFs

Em 06 de novembro de 2023 a Companhia encerrou a parceria com a Escale Tecnologia e Marketing Ltda. Dessa forma, a Companhia deixou de deter qualquer participação na Escale Health Seguros e Corretagem S.A. e na Quinhentos, LLC, e o Contrato de Licença de Uso, Prestação de Serviços, Geração de Leads e Outras Avenças que havia sido firmado entre a Companhia e a Escale Health em 4 de março de 2022 foi rescindido. O valor total de R\$ 29.722 referente ao encerramento da parceria, foi totalmente recebido no ato da assinatura dos documentos da operação.

c. eventos ou operações não usuais

Não houve, durante o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023, quaisquer eventos ou operações não usuais relacionadas às atividades da Companhia que tenham causado ou se espera que venham causar efeito relevante nas demonstrações financeiras ou resultados da Companhia.

2.5 Medições não contábeis

(a) *Informar o valor das medições não contábeis*

EBITDA, Margem EBITDA, EBITDA Ajustado e Margem EBITDA Ajustado

No último exercício social, a Companhia divulgou as seguintes medições não contábeis:

<i>(em R\$ milhões, exceto percentuais)</i>	31/12/2023
EBITDA	592,8
Margem EBITDA	33,9%
EBITDA Ajustado	774,6
Margem EBITDA Ajustado	44,3%

O EBITDA (*Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization*) é uma medida não contábil elaborada pela Companhia em consonância com a Resolução da Comissão de Valores Mobiliários nº 156, de 23 de junho de 2022 ("Resolução CVM 156"), conciliada com suas demonstrações financeiras, e consiste no lucro (prejuízo) líquido antes do resultado financeiro líquido, do imposto de renda e contribuição social sobre o lucro e das depreciações e amortizações.

A Margem EBITDA é calculada por meio da divisão do EBITDA pela receita líquida consolidada.

O EBITDA Ajustado é calculado por meio do EBITDA acrescido ou reduzido por itens que entendemos como não recorrentes, como (i) despesas com aquisições e associações; e (ii) outras despesas não recorrentes (provisões extraordinárias, comitê de apuração, gastos com rescisões de executivos, entre outros).

A Margem EBITDA Ajustado é calculada por meio da divisão do EBITDA Ajustado pela receita líquida consolidada.

O EBITDA, a Margem EBITDA, o EBITDA Ajustado e a Margem EBITDA Ajustado: (i) não são medidas reconhecidas pelas Práticas Contábeis Adotadas no Brasil nem pelas Normas Internacionais de Relatório Financeiro – *International Financial Reporting Standards* (IFRS), emitidas pelo *International Accounting Standard Board* (IASB), (ii) não representam o fluxo de caixa para os períodos apresentados e não devem ser considerados como substitutos para o lucro líquido, como indicadores do desempenho operacional ou tampouco como substitutos do fluxo de caixa como indicador de liquidez da Companhia; e (iii) não possuem um significado padrão e podem não ser comparáveis a medidas com títulos semelhantes fornecidos por outras companhias, cabendo observar que a Companhia utiliza como base para o cálculo o artigo 3º, inciso I da Resolução CVM 156.

(b) *Conciliações entre os valores divulgados e os valores das demonstrações financeiras auditadas*

EBITDA, Margem EBITDA, EBITDA Ajustado e Margem EBITDA Ajustado

2.5 Medições não contábeis

Reconciliação do Lucro Líquido para o EBITDA e EBITDA Ajustado:

<i>(em R\$ milhares, exceto percentuais)</i>	31/12/2023	31/12/2022
Lucro Líquido	-75,4	101,5
(+) IRPJ / CSLL	-36,3	45,3
(+) Depreciações e Amortizações	475,3	415,4
(+/-) Resultado Financeiro	229,1	215,6
EBITDA	592,8	777,7
Margem EBITDA ⁽¹⁾	33,9%	39,9%
(-) Baixa investimento	96,3	15,7
(-) Provisão perdas operadoras	30,5	4,9
(-) Baixa imóveis e projetos	21,3	17,3
(-) Q Saúde	15,7	13,8
(-) Rescisão pessoal	12,9	47,5
(-) Comitê de apuração e consultoria	4,7	39,8
(-) Efeitos não recorrentes	0,4	20,4
EBITDA AJUSTADO ⁽²⁾	774,6	937,1
Margem EBITDA Ajustado ⁽³⁾	44,3%	48,0%

⁽¹⁾ A Margem EBITDA consiste na divisão do EBITDA pela receita líquida consolidada.

⁽²⁾ O EBITDA Ajustado consiste no EBITDA excluído de itens não recorrentes.

⁽³⁾ A Margem EBITDA Ajustado consiste na divisão do EBITDA Ajustado pela receita líquida consolidada.

(c) *Motivo pelo qual entende que tal medição é mais apropriada para a correta compreensão da sua condição financeira e do resultado de suas operações*

EBITDA, Margem EBITDA, EBITDA Ajustado e Margem EBITDA Ajustado

Utilizamos o EBITDA, a Margem EBITDA, o EBITDA Ajustado e a Margem EBITDA Ajustado como indicadores gerenciais (não contábeis), pois acreditamos serem medidas práticas para mensurar nosso desempenho operacional, facilitando a comparabilidade, ao longo dos anos, da estrutura da Companhia.

O EBITDA, a Margem EBITDA, o EBITDA Ajustado e a Margem EBITDA Ajustado correspondem a indicadores financeiros utilizados para avaliar o resultado de uma companhia sem a influência de sua estrutura de capital, de efeitos tributários, itens não recorrentes e outros impactos sem reflexo direto no fluxo de caixa da Companhia.

Acreditamos que o EBITDA fornece informação adicional às nossas demonstrações financeiras, mas não é considerado medida contábil de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e IFRS e não deve ser utilizado como base de distribuição de dividendos ou como substituto para o lucro líquido e fluxo de caixa operacional, como indicador de desempenho operacional, nem tampouco como indicador de liquidez.

2.5 Medições não contábeis

Em razão de não serem consideradas para o seu cálculo as despesas e receitas financeiras, o Imposto de Renda Pessoa Jurídica ("IRPJ"), a Contribuição Social sobre o Lucro Líquido ("CSLL"), a depreciação e a amortização, o EBITDA e o EBITDA Ajustado funcionam como indicadores de nosso desempenho econômico geral e, não são afetados por flutuações nas taxas de juros, alterações de carga tributária do IRPJ e da CSLL ou alterações nos níveis de depreciação e amortização.

Consequentemente, acreditamos que o EBITDA e o EBITDA Ajustado permitem uma melhor compreensão não só do nosso desempenho financeiro, como também da nossa capacidade de cumprir com nossas obrigações passivas e obter recursos para nossas atividades.

2.6 Eventos subsequentes as DFs

Das demonstrações financeiras referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2023, emitidas em 21 de março de 2024, consta o seguinte evento subsequente:

a) Acordo contas a receber - Alienação Qsaúde

Em 27 de fevereiro de 2024 a Companhia realizou um acordo para quitação do saldo referente a venda da Qsaúde. O valor que tínhamos para recebimento era de R\$ 41,7 milhões, o reflexo do acordo nos registros contábeis gerou uma provisão de perda em R\$ 15,7 milhões em outras despesas e o valor para quitação ficou em R\$ 26 milhões, que terá seu recebimento realizado na data de 16 de abril de 2024.

b) 7ª Emissão de Debêntures

Em deliberação adotada pelo Conselho de Administração da Companhia em reunião ("RCA"), realizada no dia 14 de março de 2024, autorizou a realização da 7ª (sétima) emissão, em série única, de 200.000 (duzentas mil) debêntures simples, não conversíveis em ações, da espécie quirografária, com garantia adicional fidejussória, com valor nominal unitário de R\$ 1.000,00 (mil reais), no valor total de R\$ 200.000.000,00 (duzentos milhões de reais), com prazo de vencimento de 4 (quatro) anos contados da data de emissão ("Debêntures"), as quais serão objeto de distribuição pública, a ser registrada perante a CVM sob o rito de registro automático de distribuição e destinada exclusivamente a investidores profissionais, nos termos da Resolução da CVM nº 160, de 13 de julho de 2022, e das demais disposições legais e regulamentares aplicáveis ("Oferta"). Os recursos líquidos obtidos por meio da emissão serão destinados pela Companhia para refinanciamento da Qualicorp fazendo parte da estratégia de gestão eficiente dos passivos.

2.7 Destinação de resultados

	Exercício findo em 31 de dezembro de 2023
a. Regras sobre retenção de lucros	Do resultado do exercício será deduzido, antes de qualquer participação, eventuais prejuízos acumulados e a provisão para o imposto de renda. Sobre o valor resultante será calculada, se for o caso, a participação nos lucros dos Diretores da Companhia, observados os limites legais. Após as deduções acima citadas, 5% do lucro remanescente serão destinados para constituição da reserva legal, até que esta atinja 20% do capital social, sendo certo que esta destinação não será obrigatória quando o saldo desta reserva, acrescido de qualquer reserva de capital de que trata o parágrafo 1º do artigo 182 da Lei das Sociedades por Ações, exceder 30% do capital social. A importância não superior a 75% do lucro líquido ajustado poderá ser destinada à constituição de Reserva de Investimentos, com a finalidade de financiar a expansão das atividades da Companhia e de controladas, inclusive através da subscrição de aumentos de capital ou criação de novos projetos, participação em consórcios ou outras formas de associação para a realização do objeto social. A Reserva de Investimentos, quando somada ao saldo das demais reservas de lucros, excetuadas as reservas para contingências, de incentivos fiscais e de lucros a realizar, não poderá ultrapassar 100% do capital social. Atingido esse limite, caberá à Assembleia Geral deliberar sobre a destinação do saldo.
a.i. Valores das Retenções de Lucros	Reserva de Investimentos R\$ 0,00 Reserva Legal: R\$ 0,00 Absorção do prejuízo do exercício: R\$ 82.435
a.ii. Percentuais em relação aos lucros totais declarados	Reserva de Investimentos: 0% Reserva Legal: 0%
b. Regras sobre distribuição de dividendos	O Estatuto Social da Companhia estabelece que o dividendo obrigatório será de 25% do lucro remanescente após a destinação prevista à reserva legal, ajustado por eventual constituição de reservas de contingências e as respectivas reversões, se for o caso.
c. Periodicidade das distribuições de dividendos	A Companhia poderá levantar balanços semestrais, trimestrais ou de períodos inferiores, bem como: (i) declarar dividendos, inclusive intercalares ou intermediários; e (ii) pagar juros sobre o capital próprio à conta de lucros apurados ou reserva de lucros apurados nesses balanços. Os dividendos distribuídos nestes termos podem ser imputados ao dividendo obrigatório. Podemos ainda efetuar o pagamento de juros sobre o capital próprio, a crédito dos dividendos anuais ou intermediários.
d. eventuais restrições à distribuição de dividendos impostas por legislação ou	Há restrições constantes na quarta emissão de debêntures da Qualicorp Corretora de Seguros e na terceira emissão de debêntures da Qualicorp Administradora de Benefícios, nas quais há cláusula prevendo o vencimento antecipado da dívida caso as emissoras e suas garantidoras distribuam

2.7 Destinação de resultados

regulamentação especial aplicável ao emissor, assim como contratos, decisões judiciais, administrativas ou arbitrais	dividendos e juros sobre o capital próprio acima daqueles obrigatórios, quais sejam, 25% nos termos do nosso Estatuto Social e da Lei das Sociedades por Ações, estando em mora em relação ao cumprimento das obrigações previstas em suas respectivas escrituras.
e. Se o emissor possui uma política de destinação de resultados formalmente aprovada, informando órgão responsável pela aprovação, data da aprovação e, caso o emissor divulgue a política, locais na rede mundial de computadores onde o documento pode ser consultado	Não aplicável, dado que a Companhia não possui uma política de destinação de resultados formalmente aprovada.

2.8 Itens relevantes não evidenciados nas DFs

a. os ativos e passivos detidos pela Companhia, direta ou indiretamente, que não aparecem no seu balanço patrimonial (off-balance sheet items), tais como:

i. carteiras de recebíveis baixadas sobre as quais a entidade não tenha retido nem transferido substancialmente os riscos e benefícios da propriedade do ativo transferido, indicando respectivos passivos

[Item não aplicável, haja vista que não havia carteiras de recebíveis baixadas que não apareciam no balanço patrimonial da Companhia nas demonstrações financeiras relativas ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.

ii. contratos de futura compra e venda de produtos ou serviços

Em 31 de dezembro de 2023, a Companhia possuía compromissos para prestação de serviços de "call center", firmados por meio da celebração de contratos, tendo incorrido, nesse exercício social, em despesas de R\$23,5 milhões, referentes a esses contratos.

iii. contratos de construção não terminada

Em 31 de dezembro de 2023, a Companhia não possuía contratos de construção não terminada.

iv. contratos de recebimentos futuros de financiamentos

Em 31 de dezembro de 2023, a Companhia não possuía contratos de recebimentos futuros de financiamentos.

b. outros itens não evidenciados nas demonstrações financeiras

Além dos itens indicados na alínea *a* acima, não há outros itens não evidenciados nas demonstrações financeiras da Companhia referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2023.

2.9 Comentários sobre itens não evidenciados

a. como tais itens alteram ou poderão vir a alterar as receitas, as despesas, o resultado operacional, as despesas financeiras ou outros itens das demonstrações financeiras da Companhia

No item 2.8, são citados compromissos futuros para prestação de serviços de "call center", os quais não são reconhecidos nos ativos e passivos da Companhia. Devido ao regime de competência, esses compromissos serão reconhecidos no resultado e balanço, na proporção em que as obrigações se tornarem exigíveis no respectivo exercício social.

b. natureza e o propósito da operação

Para os serviços de "call center", as despesas são reconhecidas quando os custos da prestação de serviço prestado forem mensurados de acordo com a demanda da atividade.

c. natureza e montante das obrigações assumidas e dos direitos gerados em favor da Companhia em decorrência da operação

Os pagamentos mínimos previstos nos contratos de "call center" celebrados são de aproximadamente R\$14,4 milhões, para 2024. Para os anos de 2025 e 2026, não é possível estabelecer uma estimativa, pois os contratos são renegociados anualmente.

Para uma descrição sobre a natureza e montante das obrigações assumidas e dos direitos gerados em favor do emissor em decorrência da operação e propósito de cada operação, vide item 2.8 deste Anexo.

2.10 Planos de negócios

As avaliações e opiniões aqui constantes traduzem a visão e percepção dos Diretores sobre as atividades, negócios e desempenho da Companhia. Os valores constantes nesta seção 2.10 foram extraídos das demonstrações financeiras consolidadas referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.

a. investimentos, incluindo:

i. descrição quantitativa e qualitativa dos investimentos em andamento e dos investimentos previstos

A Companhia está em fase de desenvolvimento e implementação de softwares nomeados de "software em desenvolvimento" tanto na parte de *BackOffice* de prestação de serviços (faturamento, cobrança, gestão e melhoria no atendimento e experiência do cliente, etc.), quanto no *front-end* do relacionamento com as Associações Profissionais, Entidades de Classe, Corporações e Beneficiários. O investimento total no desenvolvimento e implantação de referido software operacional, apurado em 31 de dezembro de 2023, foi de R\$ 25,0 milhões.

ii. fontes de financiamento dos investimentos

A Companhia financia, por meio de nosso fluxo de caixa operacional: (i) o componente recorrente de nossos investimentos de capital; (ii) nossos projetos de desenvolvimento de softwares; e (iii) algumas de nossas aquisições.

Além do fluxo de caixa operacional, nossos investimentos também são financiados por:

- (i) outros financiamentos disponíveis no mercado financeiro e de capitais, tais como as debêntures descritas nas seções 2.1 "f" e 12.3 deste Formulário de Referência.

iii. desinvestimentos relevantes em andamento e desinvestimentos previstos

A Companhia não realizou quaisquer desinvestimentos de capital no exercício social findo em 31 de dezembro de 2023.

b. desde que já divulgada, indicar a aquisição de plantas, equipamentos, patentes ou outros ativos que devam influenciar materialmente a capacidade produtiva do emissor

Não aplicável. A Companhia não adquiriu plantas, equipamentos, patentes ou outros ativos que influenciariam materialmente a sua capacidade produtiva.

c. novos produtos e serviços, indicando:

i. descrição das pesquisas em andamento já divulgadas

Atualmente, não possuímos pesquisa em andamento que já tenha sido divulgada. Não obstante, nossa Administração estuda constantemente oportunidades de desenvolver novos produtos e serviços, bem como explorar novos mercados afetos ao nosso objeto social.

ii. montantes totais gastos pela Companhia em pesquisas para desenvolvimento de novos produtos ou serviços

2.10 Planos de negócios

Atualmente, não possuímos pesquisa para desenvolvimento de novos produtos ou serviços.

iii. projetos em desenvolvimento já divulgados

Não aplicável. Atualmente não há projetos em desenvolvimento já divulgados.

iv. montantes totais gastos pela Companhia no desenvolvimento de novos produtos ou serviços

Os investimentos nestes projetos somam o montante aproximado R\$ 40,2 milhões. Projetos capitalizáveis em 2023 somam o montante de R\$ 25,0 milhões distribuídos entre Projetos, Squads e Squads BI. Com destaque para as principais implementações e melhorias nos sistemas: TI: Gestão de Cobrança, Aceitação Inteligente/Telemedicina, RPA para aceitação administrativa, Transformação Digital: Implantação e melhoria dos Canais Digitais - ChatBot, E-commerce, App Clientes e Portal Quali, BI/Analytics: Desenvolvendo o Dashboard de Vendas, Qualieye e as demandas para internalização dos fornecedores Lumini e Nexus, 9,0M HW e SW e 6,1M Neo4J

d. oportunidades inseridas no plano de negócios do emissor relacionadas a questões ASG

Não aplicável. Atualmente, não há oportunidades relacionadas a questões ASG no plano de negócios da Companhia.

2.11 Outros fatores que influenciaram de maneira relevantes o desempenho operacional

As avaliações e opiniões constantes nesta seção 2.11 traduzem a visão e percepção dos Diretores sobre as atividades, negócios e desempenho da Companhia. Os valores constantes nesta seção foram extraídos das demonstrações financeiras referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.

Despesas com Publicidade, Patrocínios e Parcerias

A Companhia direcionou recursos no valor de R\$ 30,7 milhões para despesas com publicidade, patrocínios e parcerias, durante o exercício social encerrado em 31 de dezembro 2023, o que representa uma redução de 11,8 milhões, em comparação ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022.

Outras informações

Não existem outros fatores que influenciaram de maneira relevante o desempenho operacional e que não tenham sido identificados ou comentados nos demais itens desta seção 2, referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2023.

5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado

(a) se o emissor possui uma política formalizada de gerenciamento de riscos, destacando, em caso afirmativo, o órgão que a aprovou e a data de sua aprovação, e, em caso negativo, as razões pelas quais o emissor não adotou uma política

A Companhia adota uma Política de Gestão de Riscos Corporativos, aprovada pelo Conselho de Administração em 23 de junho de 2023 ("Política de Gestão de Riscos e Controles Internos"). O documento é aplicável ao Grupo Qualicorp e suas diretrizes devem ser observadas por todos os administradores e colaboradores da Companhia, independentemente de sua posição hierárquica e função, bem como por terceiros que atuam diretamente na Qualicorp. A Política de Gestão de Riscos e Controles Internos encontra-se disponível para consulta nos sites: (i) da Comissão de Valores Mobiliários (www.cvm.gov.br); e (ii) da Companhia: (ri.qualicorp.com.br).

(b) os objetivos e estratégias da política de gerenciamento de riscos, quando houver, incluindo:

i. os riscos para os quais se busca proteção

A Política de Gestão de Riscos e Controles Internos visa estabelecer diretrizes gerais para apoiar a alta administração da Companhia no atingimento de seus objetivos estratégicos, bem como mitigar os riscos envolvidos nas operações, aprimorando a eficiência dos processos da Companhia.

ii. os instrumentos utilizados para proteção

As áreas de negócios da Companhia devem atuar em seu dia a dia para atender os objetivos organizacionais da Companhia, observando os riscos aos quais estão sujeitas, como "primeira linha" de defesa. A área de Gestão de Riscos deve, como "segunda linha" (conforme conceito estabelecido pelo IIA), definir metodologia e processos que apoiem as áreas de negócios, bem como auxiliar a administração da Companhia no entendimento e decisão a respeito dos riscos que podem afetar a estratégia da Companhia. Assim, a área de Gestão de Riscos Corporativos possui cronograma anual de atuação para:

- I. Identificar riscos estratégicos nos negócios da Companhia;
- II. Analisar o contexto dos riscos, causas e consequências, possíveis impactos e probabilidade;
- III. Avaliar os riscos com o envolvimento dos fóruns de governança cabíveis (Diretoria, Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance e Conselho de Administração);
- IV. Tratar os riscos com planos de ação estabelecidos e aprovados pelo Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance e Conselho de Administração.

A Companhia busca proteger-se, atuando preventivamente contra eventos de riscos que possam comprometer sua estratégia. Desta forma, utiliza uma régua com 4 níveis de classificação (baixo, médio, alto e crítico), em 9 tipos de impactos:

- Financeiro;

5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado

- Crédito
- Estratégico;
- Mercado;
- Segurança da Informação e Privacidade;
- Operacional;
- Jurídico;
- Regulatório;
- Subscrição.

iii. a estrutura organizacional de gerenciamento de riscos:

Atualmente, as áreas de Segurança da Informação, Auditoria, Riscos e Privacidade, contam com duas gerências responsáveis pelos temas, além de um DPO para tratar dos temas de Privacidade. Cada uma das gerências conta com profissionais específicos que atuam de forma dedicada, com foco nos temas de responsabilidade. A área de gestão de riscos e Controles Internos tem como objetivo realizar uma avaliação de forma contínua sobre a eficácia de seu modelo de gestão de riscos, de maneira a manter a Diretoria Executiva e a Governança regularmente informados sobre os riscos aos quais estão sujeitos o Grupo Qualicorp. A área de gestão de riscos estabelece procedimentos e parâmetros para sua atuação e desenvolvimento da cultura de riscos a todos os colaboradores, atuando também de forma consultiva junto às áreas na identificação dos riscos operacionais inerentes a cada um dos processos, com apoio na análise e avaliação dos riscos.

Periodicamente, a Gerência de Segurança da Informação, a Gerência de Auditoria, Riscos e Controles Internos e a Gerência de Compliance realizam reportes para o Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance, tratando de planejamento das áreas, orçamento, riscos, planos de ação e seus devidos status de monitoramento. Os reportes também são realizados ao Diretor Presidente da Companhia, enquanto a Gerência de Compliance faz o report direto ao Vice-presidente da Companhia.

O Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance supervisiona as atividades da área de riscos do Grupo Qualicorp, com monitoramento e avaliação da efetividade do sistema de controles internos.

Adicionalmente, quanto aos deveres e responsabilidades sobre o gerenciamento de riscos corporativos, o Conselho de Administração tem como sua principal atribuição aprovar a política de Gestão de Riscos Corporativos e a Diretoria Executiva atua na revisão e aprovação das definições gerais das estratégias de gestão de risco.

O gerenciamento de riscos está presente em todos os processos de gestão, controles internos e auditoria interna da Companhia, com o objetivo de promover a identificação antecipada dos riscos e a gestão tempestiva destes eventos.

5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado

(c) A adequação da estrutura operacional e de controles internos para verificação da efetividade da política adotada

A área de Controles Internos tem suas diretrizes estabelecidas na Política de Gestão de Riscos e sua rotina compreende realizar as seguintes etapas de trabalho:

- I. Planejamento dos processos que serão escopo de análise do exercício em vigência;
- II. Documentação de controles internos, elaboração ou atualização das matrizes e avaliação dos controles;
- III. Avaliação dos processos adotados pelas áreas envolvidas, identificação dos riscos envolvidos e dos controles que os mitigam;
- IV. Realização dos testes dos controles por amostragem e documentação;
- V. Elaboração de planos de ação para os casos necessários; e
- VI. Emissão de relatório final com deficiências identificadas e cronograma de implantação de melhorias.

A Auditoria Interna, por sua vez, é uma atividade independente e objetiva de avaliação e de consultoria, desenhada para adicionar valor e melhorar as operações do Grupo Qualicorp. Ela auxilia a Companhia a atingir seus objetivos a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de gerenciamento de riscos, controle e governança.

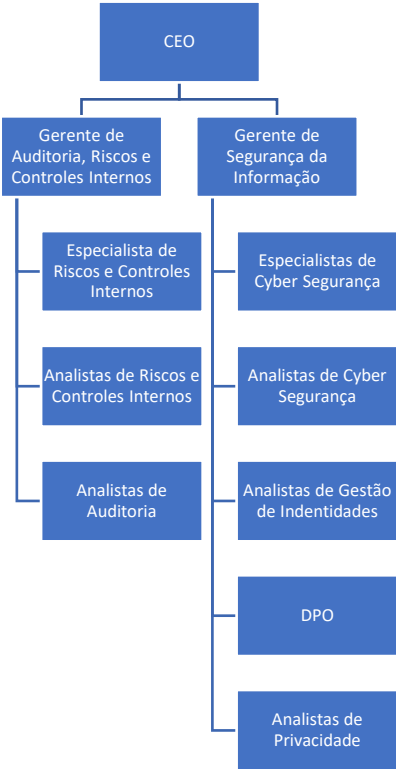
Os trabalhos de Controles Internos são realizados em sinergia com a Auditoria Interna, de forma que as áreas possam relatar os riscos identificados para que seja possível uma melhor análise e desenho de controles, bem como verificação em relação a efetividade deles.

O Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance é o órgão responsável por supervisionar as atividades da sobre os Controles Internos do Grupo Qualicorp, através do monitoramento da qualidade e integridade dos mecanismos de controles internos, com proposição de recomendações de aprimoramento em políticas, prática e procedimentos que compreender necessário.

A área de Riscos e Controles internos elabora, no mínimo anualmente, relatórios contendo as deficiências encontradas, as conclusões das análises efetuadas e recomendações com cronograma de implementação de correções das deficiências/não conformidades apontadas, com vistas à gestão dos controles internos - em especial aqueles que tratam de processos relacionados visão de riscos altos e que possuem impactos financeiros da Qualicorp.

Organograma da estrutura organizacional da área gerenciamento de riscos

5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado



5.2 Descrição dos controles internos

(a) as principais práticas de controles internos e o grau de eficiência de tais controles, indicando eventuais imperfeições e as providências adotadas para corrigi-las

Buscamos a melhoria contínua de nossa estrutura de governança corporativa e o aprimoramento de nossos controles internos, o que se intensificou nos últimos 3 anos. Dentre as ações realizadas ou em andamento, destacam-se: (i) revisão da estrutura de governança que permeia todas as áreas da Companhia; (ii) revisão dos processos internos de compliance, controles e auditoria; (iii) aprimoramento do processo de gerenciamento de riscos operacionais; e (v) instituição de políticas corporativas relevantes.

Nossos procedimentos de controles internos consistem em um conjunto de processos que visam a fornecer uma garantia sobre a confiabilidade da informação contábil e financeira da Companhia, bem como a elaboração de suas demonstrações contábeis em conformidade com as práticas contábeis adotadas no Brasil, com base nas disposições contidas na Lei das Sociedades por Ações, nas normas estabelecidas pelos órgãos reguladores e nos pronunciamentos, nas orientações e nas interpretações emitidas pelo CPC.

Os principais objetivos dos nossos controles internos são:

- Manutenção de registros que, de forma rigorosa e justa, consolidam transações e disposições dos nossos ativos e passivos;
- Fornecimento de segurança de que transações são registradas conforme necessário para permitir a preparação das demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, e de que as nossas receitas e despesas estão sendo reconhecidas somente de acordo com as autorizações da nossa administração; e
- Fornecimento de garantias relativas à prevenção ou detecção e impedimento de alienação não autorizada de nossos ativos que poderia ter um efeito significativo nas demonstrações contábeis.

A respeito dos controles para elaboração das demonstrações contábeis, nossos lançamentos contábeis são lançados por colaboradores de diversas áreas nos sistemas de armazenamento de informações – desde 2018, usamos o SAP4Hanna Cloud. Após a devida alimentação dos sistemas, a área de contabilidade consolida as informações e gera relatórios mensais de acompanhamento, que são analisados, revisados e aprovados pela Diretoria Financeira e pela Auditoria independente.

Além disso, adotamos diversas medidas para mitigação do risco de distorções relevantes nas nossas demonstrações contábeis como segregação de funções entre executores e aprovadores, restrição de acesso para lançamentos manuais, auditoria dos controles financeiros pela auditoria interna, controle orçamentário e outros.

Adicionalmente, foi elaborada uma matriz de riscos corporativos – aplicável para todo o grupo - que contempla os riscos descritos acima, de maneira que sejam monitorados e tenham seus controles avaliados para garantir o devido cumprimento de aspectos regulatórios e eficácia operacional da Companhia, alinhados aos objetivos estratégicos das empresas do GRUPO QUALICORP. Esta atividade é realizada com base em *framework* de gestão de riscos e aplicação

5.2 Descrição dos controles internos

de metodologia COSO.

Adicionalmente, está em curso a implementação de ferramenta ERM (*Enterprise Risk Management*) que tem como objetivo gerenciar os riscos do negócio, de modo a reduzir falhas, perdas e incertezas, direcionando esforços para o planejamento, controle e a otimização de processos de forma contínua, no intuito elevar o nível da companhia no que se refere a sua maturidade no gerenciamento de riscos e eficiência operacional.

O grau de eficiência dos controles internos é considerado satisfatório, porém, com oportunidades de melhoria para maior ganho de eficiência na mitigação dos riscos, principalmente os de maior criticidade e mais emergentes. A avaliação de performance sobre o ambiente de controles é realizada através de ciclos periódicos de testes quanto a sua efetividade.

(b) as estruturas organizacionais envolvidas

O Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance, cujas funções estão descritas no item 7.1 deste Formulário de Referência, é o órgão máximo que monitora e avalia sistematicamente os controles internos da Companhia, sendo de sua competência verificar, monitorar e aconselhar planos de remediação para riscos que possam impactar nas demonstrações financeiras.

Além do Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance a Companhia conta, ainda, com a presença do Departamento de Controladoria e Planejamento Financeiro, que também tem como função primordial controlar gastos e investimentos previstos em orçamento, com importante contribuição para melhorias de controles e processos internos.

Além disso, o Comitê de Sustentabilidade, Governança, Pessoas e Remuneração da Companhia, cujas funções também estão descritas no item 7.1 deste Formulário de Referência, possui como objetivo identificar, recomendar, aprimorar e auxiliar na adoção das melhores práticas globais em governança corporativa, por meio da identificação e recomendação de pontos de melhoria na estrutura de governança corporativa e de propostas de ações ao conselho de administração, bem como por meio do auxílio no aprimoramento e na adoção dos mecanismos e sistemas que visem a implementação de tais medidas de governança corporativa propostas. Também visa recomendar a introdução de políticas e práticas de sustentabilidade social e ambiental nas estratégias de negócios da Companhia, identificar tendências e diretrizes adotadas por organizações nacionais e internacionais relacionadas a ESG que possam impactar e gerar valor para os negócios da Companhia e monitorar incidentes que venham a causar danos patrimoniais, prejuízos à integridade física e segurança de colaboradores ou terceiros, ou impactos ambientais que possam afetar a reputação da Companhia e a continuidade de seus negócios.

Adicionalmente, há o cuidado e o engajamento na área de controles internos de uma série de gestores (das áreas de Operações, Finanças, Recursos Humanos, Jurídico, Corporativo, Comercial, Marketing, Planejamento, Tecnologia da Informação, Integridade e Compliance, Auditoria e Área técnica), buscando melhores práticas para a execução de suas tarefas. As atividades acima, como mencionado, visam ao objetivo de se assegurar a elaboração de demonstrações financeiras confiáveis.

5.2 Descrição dos controles internos

Compete ao Conselho de Administração manifestar-se sobre o relatório da Administração, as contas da Diretoria e as demonstrações financeiras, submetendo-as à aprovação da Assembleia Geral, que deverá tomar as contas dos administradores anualmente e examinar, discutir e votar as demonstrações financeiras, nos termos do art. 9º, iii, do Estatuto Social da Companhia. O Conselho de Administração conta com o apoio das estruturas organizacionais diretamente envolvidas no processo de monitoramento da eficácia do ambiente de controle da Companhia, conforme mencionado acima.

(c) se e como a eficiência dos controles internos é supervisionada pela administração do emissor, indicando o cargo das pessoas responsáveis pelo referido acompanhamento

A área de Riscos e Controles Internos apresenta, ao final de seus trabalhos, um relatório contendo as fragilidades identificadas nos controles internos dos departamentos analisados, juntamente com as recomendações para fortificação desses controles, a fim de mitigar os riscos nos quais estão expostos. Adicionalmente, os pontos apresentados no relatório circunstanciado do auditor independente são encaminhados para monitoramento e acompanhamento pela Gerência de Auditoria, Riscos e Controles Internos, fórum no qual os membros discutem os pontos com os gestores das áreas envolvidas, buscando ações de melhorias e avaliam a suficiência das evidências apresentadas que suportem a implementação das recomendações

Ambos os trabalhos são reportados trimestralmente ao Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance que acompanha as melhorias bem como sugere ajustes na metodologia caso entenda necessário. Para fins de acompanhamento dos trabalhos, o Conselho de Administração define, dentre os membros do Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance, um coordenador que deve se reunir com o Conselho de Administração, no mínimo, trimestralmente, a fim de reportar os trabalhos desenvolvidos pelo Comitê e comunicar eventuais informações relevantes. O Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance possui os recursos e autonomia necessários para o cumprimento de suas atribuições, dentro dos limites aprovados pelo Conselho de Administração, para conduzir ou determinar a realização de consultas, avaliações e investigações dentro do escopo de suas atividades, inclusive com a contratação e utilização de especialistas externos independentes.

(d) deficiências e recomendações sobre os controles internos presentes no relatório circunstanciado, preparado e encaminhado à Companhia pelo auditor independente, nos termos da regulamentação emitida pela CVM que trata do registro e do exercício da atividade de auditoria independente

Em conexão com o trabalho de auditoria das informações financeiras referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023, nos termos do inciso II do artigo 25 da Resolução CVM nº 23/21, nossos auditores externos comunicaram e opinaram sobre deficiências de controles internos, elaborando um memorando contendo sugestões sobre procedimentos contábeis e controles internos. As recomendações abordam aspectos contábeis e de sistemas de informação e processos e foram apresentadas como sugestões construtivas para a nossa gerência e, no entendimento da nossa administração, as deficiências identificadas não indicam ajustes monetários materiais em nossas demonstrações financeiras.

Abaixo elencamos os principais pontos que os auditores independentes e a Administração da

5.2 Descrição dos controles internos

Companhia entenderam como importantes, tendo em vista o aprimoramento de nossa governança corporativa norteado pelo relatório dos auditores independentes:

- i) **Ausência de Processo de Gerenciamento de Mudanças para o sistema Qualitech:** Recomendou-se revisar o processo de gerenciamento de mudanças, de forma a assegurar que as diretrizes definidas sejam aplicadas ao sistema.
- ii) **Fragilidade no processo de Segregação de Funções no processo de Gestão de Mudanças:** Recomendou-se que somente profissionais de TI responsáveis pela administração e/ou sustentação da aplicação, que não executem atividades de desenvolvimento, possuam permissão de modificação de binários no diretório de produção das aplicações. Esta restrição tem por objetivo evitar que profissionais desenvolvedores realizem alterações na aplicação fora do fluxo normal de gestão de mudanças.
- iii) **Ausência de segregação de funções no processo de gestão de acessos para o sistema ADP:** Recomendou-se revisar a relação de usuários com privilégios administrativos na aplicação ADP, restringindo as atividades de gestão de usuários e perfis de acesso à área de Tecnologia da Informação. Esta restrição tem por objetivo assegurar a adequada segregação de funções no processo de gestão de acesso, bem como forçar que as concessões, revogações e alteração de acessos sigam o fluxo normal de gestão de acesso definido pela Companhia.
- iv) **Fragilidade no controle de gerenciamento de usuários com privilégios administrativos:** Recomendou-se revisar a relação de usuários privilegiados das aplicações de forma a limitar o acesso administrativo somente aos profissionais que exerçam atividades de administração e sustentação das aplicações, que não exerçam atividades de desenvolvimento. Este acesso deve ser nominal e intransferível.

Para o departamento de RH, recomendou-se a criação de um perfil específico para a execução das atividades funcionais da área e a limitação do perfil de gestão de contas e perfis de acesso ao time de TI.

Adicionalmente, recomendou-se avaliar a viabilidade de implementar um cofre de senha para gerenciar/monitorar a utilização das contas nativas das aplicações, sistemas operacionais e banco de dados associadas à perfis administrativos.

- v) **Fragilidade no controle de revisão de perfil de acessos dos profissionais transferidos:** Recomendou-se revisar o controle existente de alteração de acesso de forma a estabelecer um procedimento que avalie 100% das movimentações tempestivamente ocorridas no período, bem como, os seus respectivos perfis de acesso, de forma a confirmar que estes estão condizentes com o novo cargo e as novas atividades exercidas pelo profissional após sua movimentação.
- vi) **Fragilidade no controle de revisão de perfis de acessos:** Recomendou-se que o controle de revisão periódica de perfil de acesso seja revisto, de forma a possibilitar a consulta das bases originais de usuários utilizadas na execução do controle, bem como,

5.2 Descrição dos controles internos

a inspeção das evidências de extração destes documentos. É importante que estas evidências demonstrem o passo-a-passo de como estas listas foram geradas, quais filtros foram aplicados e o totalizador de registros retornados.

(e) comentários dos diretores sobre as deficiências apontadas no relatório circunstanciado preparado pelo auditor independente e sobre as medidas corretivas adotadas

A Administração entende que as revisões referentes aos pontos apontados no item anterior são efetuadas e que precisa melhorar a evidenciação desses processos.

Adicionalmente, todas as deficiências apontadas possuem plano de ação para mitigar tais riscos, tendo como prazo o máximo a data de 31 de dezembro de 2024. A implementação dos planos de ação será acompanhada também pela área de Auditoria Interna da companhia.

Por fim, os membros da Administração entendem que nossos procedimentos e sistemas de controles internos são adequados e suficientes e foram desenvolvidos e implementados de forma a permitir a elaboração de demonstrações financeiras confiáveis e precisas. Ademais, até o momento não foram detectadas imperfeições em nossos controles internos. Não obstante, nossos diretores buscam o aperfeiçoamento constante de referidos procedimentos.

5.3 Programa de integridade

(a) se o emissor possui regras, políticas, procedimentos ou práticas voltadas para a prevenção, detecção e remediação de desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, identificando, em caso positivo:

Para mitigar desvios de conduta, de qualquer natureza, a Companhia implantou, desde 2021, um Programa de Integridade robusto, contemplando todos os pilares necessários para prevenção, detecção e remediação de irregularidades, conforme preconizam as boas práticas de mercado. Ademais, informações inerentes ao referido Programa, bem como, o arcabouço documental que sustenta este importante mecanismo do Grupo Qualicorp, podem ser encontradas no site de R.I da Companhia, através do seguinte endereço: <https://ri.qualicorp.com.br/governanca-corporativa/programa-de-integridade-e-compliance>. Abaixo a lista de documentos que regem este mecanismo:

- Código de Ética e Conduta;
- Código de Conduta para Fornecedores e Prestadores de Serviço;
- Código de Conduta para Parceiros de Negócios e Terceiros;
- Política Anticorrupção;
- Política de Prevenção e Combate a Fraudes;
- Política de Brindes, Presentes, Entretenimento e Hospitalidade;
- Política de Relacionamento com Órgãos Públicos, Parceiros, Concorrentes e Imprensa;
- Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro;
- Política de Patrocínios, Doações e Contribuições;
- Política de Transações com Partes Relacionadas;

Reforçamos que, seguindo as boas práticas de mercado, o departamento de Compliance está em processo de desenvolvimento de novas Políticas para o referido Programa, adotando, assim, um arcabouço documental mais robusto. Políticas em fase final de elaboração e que serão divulgadas após aprovação do Conselho de Administração da Companhia: (i) Diligências de Terceiros; (ii) Conflito de Interesses; (iii) Programa de Integridade; (iv) Canal de Denúncias; (v) Gestão de Consequências.

Sendo assim, reafirmamos o nosso comprometimento com práticas e processos pautados pela ética, moralidade, impessoalidade, formalidade, transparência, e pela postura de tolerância zero em relação aos tópicos mencionados.

(i) os principais mecanismos e procedimentos de integridade adotados e sua adequação ao perfil e riscos identificados pelo emissor, informando com que frequência os riscos são reavaliados e as políticas, procedimentos e as práticas são adaptadas

5.3 Programa de integridade

O Programa de Integridade e Compliance da Companhia estabelece, como um dos instrumentos de sua atuação, a identificação de riscos de ética e conformidade. Além do trabalho de identificação e avaliação destes, em quaisquer operações de contratação de terceiros, parceiros de negócios, prestadores de serviços e até mesmo colaboradores é realizada avaliação de background check baseada em riscos.

Aqueles que apresentam um nível elevado de risco são continuamente monitorados em sistema específico e/ou não são possuem a recomendação de contratação pela área de Compliance. Sendo assim, as decisões que podem ser tomadas de acordo com o nível de risco são: não contratar/não manter (rescindir), contratar com ressalvas/manter com medidas preventivas, contratar sem ressalvas/manter sem ressalvas.

Frequentemente as políticas da Companhia e a matriz de riscos de Compliance são revisitadas, e, conseqüentemente, ocorre o aprimoramento em nossos processos internos, adequando com a realidade e a necessidade da Companhia, bem como, as boas práticas de mercado.

(ii) as estruturas organizacionais envolvidas no monitoramento do funcionamento e da eficiência dos mecanismos e procedimentos internos de integridade, indicando suas atribuições, se sua criação foi formalmente aprovada, órgãos do emissor a que se reportam, e os mecanismos de garantia da independência de seus dirigentes, se existentes

As Gerência de Segurança da Informação e a Gerência de Auditoria, Riscos e Controles Internos respondem diretamente ao Diretor Presidente da Companhia, com reporte periódico matricial ao Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance e ao Conselho de Administração.

O Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance, por sua vez, é órgão estatutário de assessoramento, aprovado pelo Conselho de Administração da Companhia. Sua atuação com relação ao tema está formalizada no Regimento Interno do órgão e compreende: (i) acompanhar as ações promovidas e a aderência com o Código de Ética e Conduta, bem como com o Programa de Integridade e Compliance; (ii) revisar, periodicamente, os programas e práticas destinados a promover a aderência com as leis e regulamentações aplicáveis e os programas de monitoramento de compliance em vigor na Companhia. A composição deste Comitê conta com 3 membros conselheiros independentes.

Na estrutura organizacional, a Gerência de Compliance reporta periodicamente ao Vice-presidente e ao Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance, de forma executiva, o planejamento da área e status reporte de indicadores de treinamentos, *due diligences*, comunicações, números consolidados do Canal de Denúncias, dentre quaisquer outras demandas específicas que surgirem.

(iii) se o emissor possui código de ética ou de conduta formalmente aprovado, indicando:

- se ele se aplica a todos os diretores, conselheiros fiscais, conselheiros de administração e empregados e se abrange também terceiros, tais como fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados;

5.3 Programa de integridade

- as sanções aplicáveis na hipótese de violação ao código ou a outras normas relativas ao assunto, identificando o documento onde essas sanções estão previstas;
- órgão que aprovou o código, data da aprovação e, caso o emissor divulgue o código de conduta, locais na rede mundial de computadores onde o documento pode ser consultado;

O Código de Ética e Conduta da Companhia foi aprovado pelo Conselho de Administração, tendo sua última atualização ocorrido em 26 de abril de 2023. Ele é aplicável a todos os colaboradores, administradores e terceiros relacionados que atuam em nome da Companhia. A Companhia também possui outros dois Códigos: (i) específico para fornecedores e prestadores de serviços; e (ii) específico para parceiros de negócios e terceiros. Todos os documentos estão disponíveis para consulta no site de RI da Companhia e podem ser acessados em: <https://ri.qualicorp.com.br/governanca-corporativa/programa-de-compliance/>.

Todos os novos colaboradores devem realizar o treinamento de Compliance no momento do ingresso na Companhia, através da plataforma da Universidade Corporativa. O treinamento abrange as seguintes temáticas: Integridade; Prevenção à Lavagem de Dinheiro/Fraude; Corrupção; Assédio Moral/Sexual. Anualmente, é realizada a "reciclagem" com todos os colaboradores da Companhia. Ademais, frequentemente, a Diretoria de Compliance publica comunicações com pílulas relacionadas ao tema, e, também, cases que auxiliam os colaboradores a entenderem a aplicação das políticas e diretrizes de integridade e conformidade. Além disso, a Administração é envolvida no desenvolvimento das referidas comunicações e em temas de Compliance, demonstrando o *tone at the top* e relevância do assunto para a Qualicorp.

Demonstrando a importância e relevância do tema, o Código de Ética e Conduta estabelece um tópico específico para os casos de consequências de violação das diretrizes e regras dispostas no Código de Ética e Conduta, bem como demais políticas da Companhia. As referidas medidas disciplinares podem variar conforme a gravidade da infração: advertências, suspensões, sanções, demissão (com ou sem justa causa) e processos judiciais.

(b) se o emissor possui canal de denúncia, indicando, em caso positivo:

(i) se o canal de denúncias é interno ou se está a cargo de terceiros

Visando as boas práticas e reforçando seu compromisso com a transparência nos negócios e nas relações com o mercado, a Companhia possui um canal de denúncias, administrado por uma empresa independente.

As denúncias podem ser feitas pelos seguintes canais:

- Telefone: 0800-300-8521 (ligação gratuita, com profissionais altamente qualificados, 24h por dia e 07 dias por semana em atendimento);
- Internet: pelo site <https://canaldedenuncia.com.br/qualicorp/> (disponível 24hs por dia, 07 dias por semana).

5.3 Programa de integridade

(ii) se o canal está aberto para o recebimento de denúncias de terceiros ou se recebe denúncias somente de empregados

O canal de denúncias está acessível tanto para o âmbito interno, quanto externo, ou seja, disponível para o recebimento de denúncias de colaboradores, clientes, parceiros e prestadores de serviços da Companhia.

(iii) se há mecanismos de anonimato e de proteção a denunciantes de boa-fé

O Canal de denúncias da Companhia foi implementado de forma a manter a confidencialidade dos relatos. Neste sentido, as denúncias são recebidas de forma identificada ou anônima, conforme solicitação do denunciante. Mesmo com denúncias assinadas pelo denunciante, o departamento de Compliance conduz as apurações com total sigilo e confidencialidade a fim de proteger os denunciantes de boa-fé e evitar represálias.

Nesse sentido, tanto o Código de Ética e Conduta quanto as demais Políticas do Programa de Integridade e *Compliance* mencionado acima, reforçam o compromisso da Companhia em combater e não tolerar qualquer medida de retaliação contra um denunciante que reporte, de boa-fé, uma preocupação, suspeita ou a ocorrência de uma violação por meio do Canal de Denúncias.

(iv) órgão do emissor responsável pela apuração de denúncias

O recebimento das denúncias é realizado pela empresa independente, que, posteriormente, as encaminha para a área de *Compliance* para a continuidade das apurações, tomada de decisão e aplicações das eventuais sanções.

Para todas as denúncias é assegurada uma análise oportuna, independente, confidencial e livre de represálias aos seus autores, por meio de um processo estruturado e monitorado pelo Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance* da Companhia.

(c) número de casos confirmados nos últimos 3 (três) exercícios sociais de desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública e medidas corretivas adotadas

Nos últimos três exercícios, a Companhia não recebeu nenhuma denúncia relatando desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a Administração Pública.

(d) caso o emissor não possua regras, políticas, procedimentos ou práticas voltadas para a prevenção, detecção e remediação de desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, identificar as razões pelas quais o emissor não adotou controles nesse sentido

Não se aplica, pois temos políticas que estabelecem diretrizes voltadas para os tópicos em questão.

5.4 Alterações significativas

Em relação ao último exercício social, não houve alterações significativas nos principais riscos a que a Companhia estava exposta.

5.5 Outras informações relevantes

Não há outras informações que a Companhia julgue relevantes em relação ao item 5 que não tenham sido divulgadas nos demais itens deste Formulário de Referência.