

QUALIDADE DAY 2020

#NovoJeitoQualiDeSer

Evento Online . 18 de dezembro . qualicorp.com.br/qualiday



AVISO LEGAL

Afirmações sobre Expectativas Futuras

Algumas afirmações contidas nesta apresentação podem ser projeções ou afirmações sobre expectativas futuras.

Tais afirmações estão sujeitas a riscos conhecidos e desconhecidos e incertezas que podem fazer com que tais expectativas não se concretizem ou sejam substancialmente diferentes do que era esperado.

Esses riscos incluem, entre outros, modificações na demanda futura pelos produtos da Companhia, modificações nos fatores que afetam os preços dos produtos, mudanças na estrutura de custos, modificações na sazonalidade dos mercados, mudanças nos preços praticados pelos concorrentes, variações cambiais, mudanças no cenário político-econômico brasileiro, nos mercados emergentes e internacionais.

AGENDA



QUA
LI 2020
DAY

Bruno Blatt, CEO

UMA NOVA COMPANHIA

Pablo Meneses, VP Operações & Relacionamento

GENTE, GOVERNANÇA E GESTÃO

INTERVALO

Elton Carlucci, VP Comercial, Inovação & Novos Negócios

ESTRATÉGIA DE CRESCIMENTO

Fred Oldani, CFO & IRO

FINANCEIRO & PERSPECTIVAS

Q&A

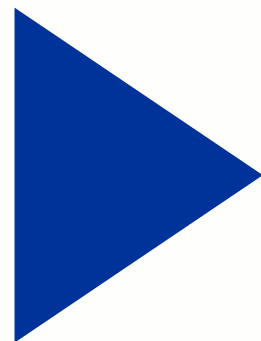
DURAÇÃO DO EVENTO: 3 H, INCLUINDO Q&A.



BRUNO BLATT

CEO

**NASCE
UMA NOVA
COMPANHIA**



#NovoJeitoQualiDeSer

UM ANO DE QUALI

Desde Nov/2019, muitas mudanças aconteceram na Companhia



PILARES ESTRATÉGICOS

Servindo de base para todas as metas



CRESCIMENTO

Plataforma multicanal e multiprodutos, a partir do ecossistema do Adesão.



ORIENTAÇÃO AO CLIENTE

Novo modelo de relacionamento, com foco na resolutividade.



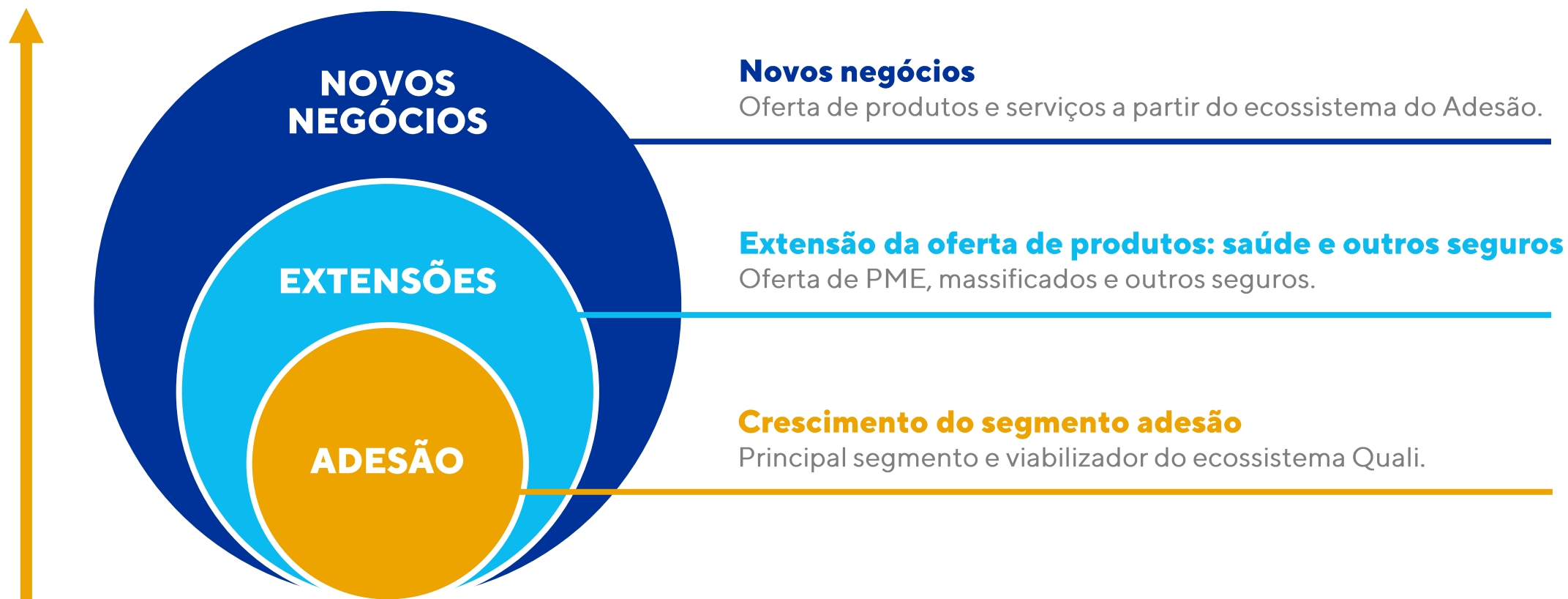
GENTE E CULTURA

Transformação do negócio a partir de pessoas e do novo jeito de ser e agir.

TECNOLOGIA & INOVAÇÃO

NOVA VISÃO ESTRATÉGICA

Tornar-se plataforma de soluções



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Principais metas de curto e médio prazo



Retomada do crescimento Afinidades (vidas): foco no cliente, portfólio completo de produtos, regionalização, novos canais.



Liderança em PME, entrada em novos segmentos/negócios (orgânico + M&A).



Tech/Inovação: digitalização, ferramentas de gestão, data analytics, squads.



Melhor relacionamento com stakeholders: entidades, operadoras, corretores, clientes, mercado de capitais.

VALORES DA NOVA QUALI

Um novo jeito de ser e agir

SUSTENTABILIDADE

MERITOCRACIA

SENTIMENTO
DE DONO

INCLUSÃO

AGILIDADE

INOVAÇÃO

NOVO MODELO DE GESTÃO

Simple, ágil, digital



**CULTURA DE
INOVAÇÃO**



**CULTURA DE
AGILIDADE**

SQUADS

TRIBO CLIENTES	TRIBO ENTIDADES
TRIBO CORRETOR	TRIBO OPERADORAS
TRIBO PEOPLE	TRIBO COSTUMER INTELLIGENCE
TRIBO NOVOS PRODUTOS, CANALIS E NEGÓCIOS	

RELACIONAMENTO COM O CANAL CORRETOR

Reaproximação com nosso principal canal de vendas

Novo Portal Corretor

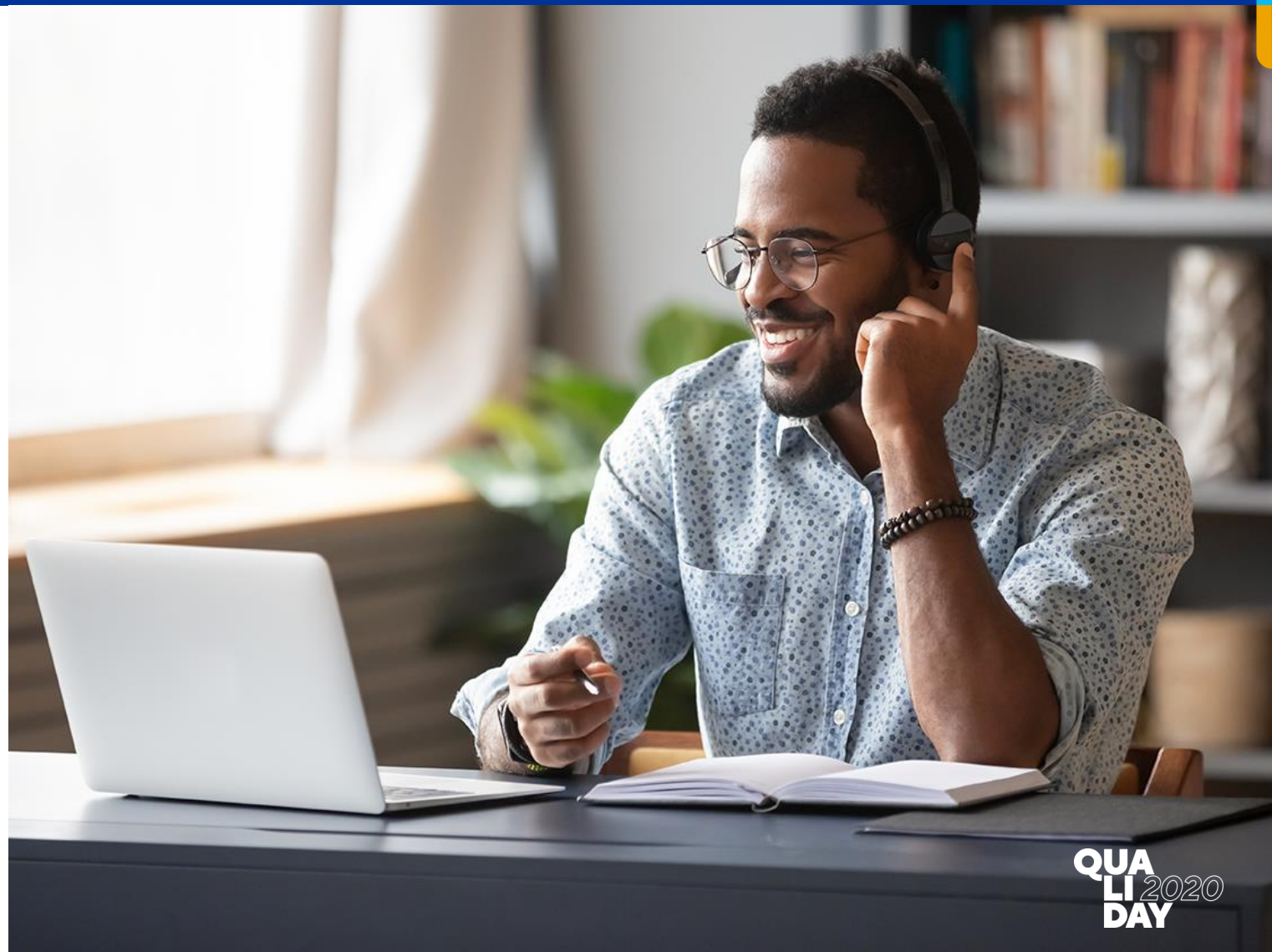
Qualiplay

Programa Nivelô

EAD Corretor

Espaço de Convivência

Segmentação do Canal



NOVO ESPAÇO CORRETOR

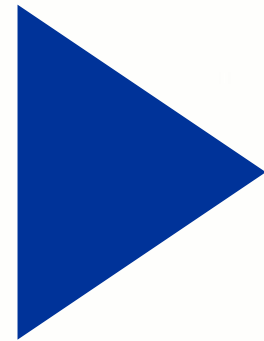
Espaço de convivência e relacionamento em edifício icônico do centro de SP.



Conceito: ambiente para convivência e atendimento ao corretor.



Praças: SP/RJ, podendo expandir para outras localidades no futuro.



Espaço Corretor

PROGRAMA DE FIDELIZAÇÃO

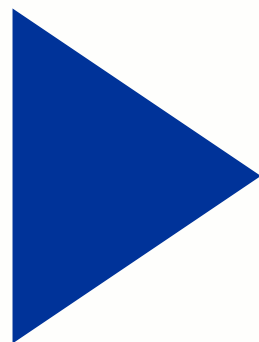
Lançamento com megaevento para corretores.



Objetivos:

gerar maior engajamento, estimular a oferta de produtos variados, incentivar atingimento de metas com prêmios/recompensas além da comissão.

#TamoJunto



Highlights Tamo Junto Live Fest



PABLO MENESES

VP DE OPERAÇÕES
E RELACIONAMENTO

**GOVERNANÇA,
GENTE E CULTURA**

ESG - ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE

Implementando as melhores práticas em governança e gestão



REVISÃO DA GOVERNANÇA

Novo Estatuto Social e programas de integridade e comportamento ético

Revisão e elaboração de novas políticas. Adaptação às exigências do Novo Mercado já em 2021

Aprimoramento do disclosure

Revisão das competências, papéis e composição dos Comitês de Assessoramento

Comitê de Apuração.



MODELO DE REMUNERAÇÃO

Novo Modelo de Remuneração da Administração

Alinhamento com melhores práticas de mercado e com objetivos estratégicos de curto, médio e longo prazo da Companhia

Maior aderência da remuneração a metas e indicadores de desempenho.



PROJETOS SOCIAIS

Digitalização das vendas

R\$ 15 milhões com iniciativas sociais de impacto para combate ao Covid-19

R\$ 2 milhões para Fundo Solidário para corretores infectados pelo Coronavírus – mais de 670 famílias amparadas

Doações de máscaras e álcool em gel.



COMPLIANCE, RISCOS E AUDITORIA

Criação da diretoria de Compliance, Riscos e Auditoria

Novo programa com foco na prevenção, detecção e resolução de riscos e não conformidades

Fortalecimento da Cultura de Integridade, partindo do “Tone at the Top”.

O Dia da Consciência Negra é uma data importante para a visibilidade e conscientização sobre a **equidade racial.**

Arraste para o lado.



27% dos Qualis se declaram como negros ou pardos.

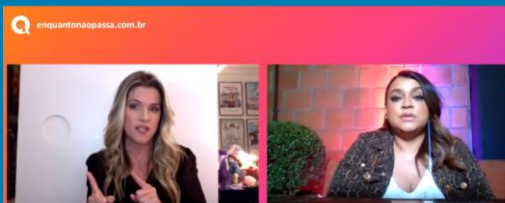
No **#NovoJeitoQualiDeSer**, sabemos que esse número pode melhorar muito e nossa missão é ser um espelho do que de fato é a população brasileira.

Viver consciente.

Construir o presente.

QUALI PLURAL

incluindo 16 lives sobre diversidade e inclusão.



Qualicorp

Siga o @Qualicorp

#NovoJeitoQualiDeSer

Viviane Medeiros

Thamires Ferreira

Gabriel Isaac

Léo Vilhufino

Dia reservado à memória e luta por reparação.

2021 é a data do morte de Zumbi dos Palmares, por isso foi escolhida para fortalecer a conversa sobre os diversos temas ligados à reparação histórica dos direitos das pessoas negras.

Arraste para o lado.

Léo Vilhufino

Cláudio

Octavio Lira

Luís Soares

Christine Mar

André Schwartz

Sérgio Isaac

Viviane Medeiros

é inclusão e diversidade.

_let's live?

Terça, 29.09, às 20h.

youtube.com/qualicorp

#NovoJeitoQualiDeSer | Qualicorp





27% dos nossos Qualis são negros ou pardos.



98% dos Qualis afirmam que se sentem confortáveis, independentemente de sua orientação sexual.



69% de mulheres, sendo que, nos cargos de coordenação e acima, ultrapassamos os 55%.



5% de PCDs, metade delas contratada em 2020, somando mais de 100 pessoas.



Diversas religiões na companhia, fortalecendo ainda mais a diversidade.

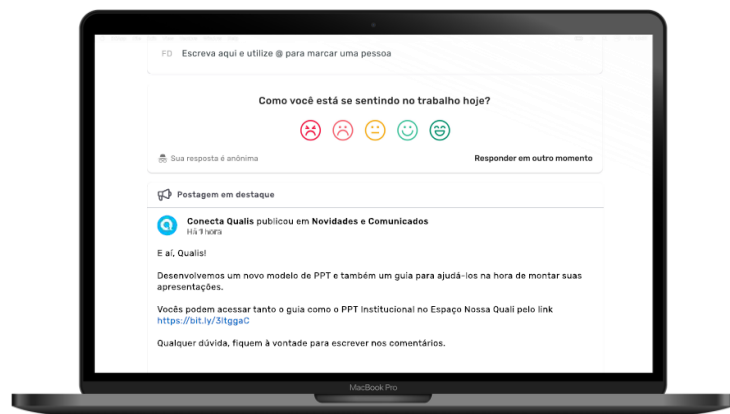
DIVERSIDADE DE IDADE, COM JOVENS E VETERANOS TRABALHANDO JUNTOS.

GERAÇÕES UNIDAS PELOS MESMOS PROPÓSITOS: FAZER O BEM, CONQUISTAR CLIENTES PELA QUALIDADE DE NOSSOS PRODUTOS E SERVIÇOS E GERAR CADA VEZ MAIS VALOR.

Novo Jeito Quali de Trabalhar

CONECTAQUALIS: A REDE DOS "QUALIS"

Comunicação, engajamento e desenvolvimento



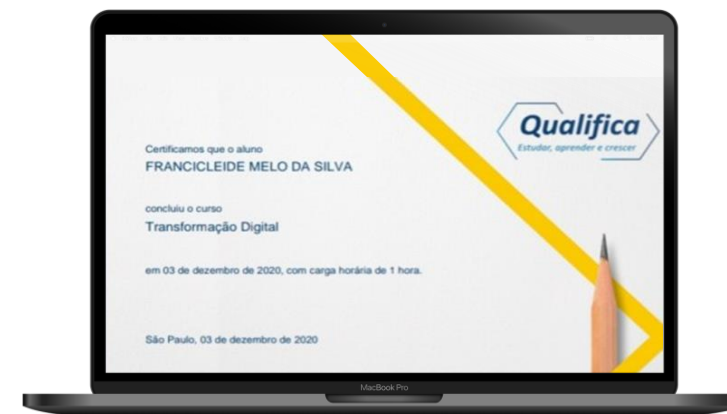
Rede social:

interatividade
e engajamento.



Comunicação:

informações, tendências
e novidades.



Treinamentos Qualifica:

conhecimento ao alcance
de todos os Qualis.

Atenção e cuidado com a saúde de nossos clientes e funcionários

Saúde e bem-estar

Dicas de lazer

Cuidados e tratamentos

Nutrição e atividade física

Cronograma Qualiviva



Nosso jeito
de cuidar e acolher
também é online ♡

Preparamos uma série especial
de conversas semanais
para você viver mais e melhor!

[Veja programação completa](#)



“O programa possui um modelo de atenção à saúde, com foco na humanização e prevenção. Oferecemos acolhimento e suporte assistencial, valorizando o conceito de médico de família, colocando o cliente em primeiro lugar.”



Pela primeira vez na história da companhia.

Valorização dos colaboradores, incrível salto no nível de favorabilidade e orgulho de pertencer.

Aumento de 60% na favorabilidade, passando da nota 51 para 84 em poucos meses.

Orgulho de pertencer: 42% em outubro de 2019 para 91% em julho de 2020.

Empresa Cidadã: aumento da licença-maternidade de 4 para 6 meses, paternidade de 5 para 20 dias e benefício para casais homoafetivos.

716 novos Qualis.

158 promoções.

202 méritos/enquadramentos.

Criação de **novas diretorias** com a valorização do time interno e reforço com grandes profissionais de mercado.

NOSSO TIME: "OS QUALIS"

**A transformação
do negócio a partir
das pessoas.**

Construindo uma equipe multidisciplinar combinando pessoas com bastante tempo e experiência na Quali com novas lideranças que trazem novas ideias e competências ao time.



**NILVA
SILVINO**

Dir. Relaciona-
mento Clientes



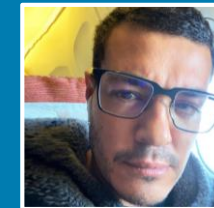
**THIAGO
RAMOS**

Dir. Expansão



**CECÍLIA
CAVALHEIRO**

Dir. Relaciona-
mento Entidades



**RICARDO
PEDRO**

Dir. Marketing
e Comunicação



**RAFAEL
MAGANETE**

Dir. Executiva
Empresarial



**RICARDO
BATISTA**

Dir. Executiva TI



**LILIANE
PACE**

Dir. Operacional
Gama



**CELSO
EVANGELISTA**

Dir. Inteligência
Médica



**CARLOS
EDUARDO
MARTINS**

Dir. Técnica
e de Produtos



**MARCOS
MANCINI**

Dir. Relacio-
namento
Operadoras

NOSSO TIME: "OS QUALIS"

**A transformação
do negócio a partir
das pessoas.**

Construindo uma equipe multidisciplinar combinando pessoas com bastante tempo e experiência na Quali com novas lideranças que trazem novas ideias e competências ao time.



**MORDECHAI
MARCUS**

Dir. Operações



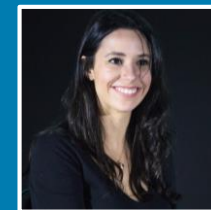
**FLAVIA
PONTES**

Dir. Pessoas
& Cultura



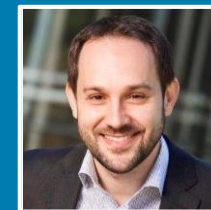
**FRANCO
ABELARDO**

Sup. RI



**ANA
CARRACEDO**

Dir. Compliance
e Auditoria



**FERNANDO
ROSOLEM**

Sup.
Marketing



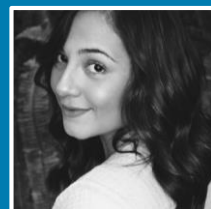
**ALESSANDRO
COURBASSIER**

Dir. Comercial



**EDUARDO
OLIVEIRA**

Dir. M&A
& Business
Development



**MARIANA
DE MARCHI**

Sup. CX



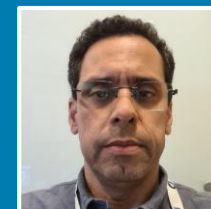
**FABIO
MIRANDA**

Dir. Aliança



**GLÁUCIO
FERNANDES**

Sup. Regional
de Vendas



**JOÃO
DRUMOND**

Sup. Regional
de Vendas

GENTE E CULTURA

Tornando realidade o nosso #NovoJeitoQualiDeSer e Agir

Valores

- M** Meritocracia
- A** Agilidade
- I** Inclusão
Inovação
- S** Sustentabilidade/
Sentimento de "dono"

#Quali+



Modelo
de Atuação

Modelo Agile & Squads

OKRs

Inovação aberta

Programas de inclusão

Melhorias de processos

CX: FOCO NO CLIENTE

Novo modelo de relacionamento com os clientes: satisfação e retenção.



Resolutividade

Agilidade na solução dos problemas dos clientes.



Simplicidade

Processos simples, integrados e sem burocracia.



Transparência

Comunicação sincera, clara e objetiva.



Acolhimento

Empatia, escuta ativa e respeito pelo sentimento dos clientes.

OPERAÇÕES E ATENDIMENTO

Nossa visão de atendimento ao cliente permeia os seguintes elementos.

Aprimorar a jornada do cliente com resolução das causas raízes.

Segmentação de clientes com tratamento diferenciado.

Resolver a demanda na primeira vez, no tempo comprometido e com eficiência.

Modelo benchmarking global de gestão operacional (Customer Operation Performance Center).

Operações como facilitadora e aliada das áreas comerciais na geração de receita.

Customer Centrix, simplificando jornadas e fidelizando clientes.

MARKETING E COMUNICAÇÃO

Redefinição do papel da área na nova Quali

Atuação mais proativa e alinhada às estratégias de negócio da companhia.



NOVA ATUAÇÃO EM GROWTH

- Inteligência na geração de leads
- Revisão do mix de mídia
- Novas parcerias em performance.



NOVOS NÚCLEOS ESTRATÉGICOS

- PME
- Segmento público
- Novas entidades.



REGIONALIZAÇÃO

- Estrutura de marketing descentralizada
- Time to market.

RELACIONAMENTO COM ENTIDADES

Oportunidade de aumento de penetração a partir de novos produtos e melhoria na conversão.

+600 entidades de classe
+9 milhões de associados
+80 operadoras de saúde.



Relacionamento

Entendendo o público e as demandas de cada uma das entidades parceiras.



Oferta de produtos

Variedade de produtos para todas as regiões, públicos e faixas de renda.



Aumento de conversão

Maior eficiência de conversão a partir do melhor entendimento do cliente e melhor treinamento do canal de vendas.



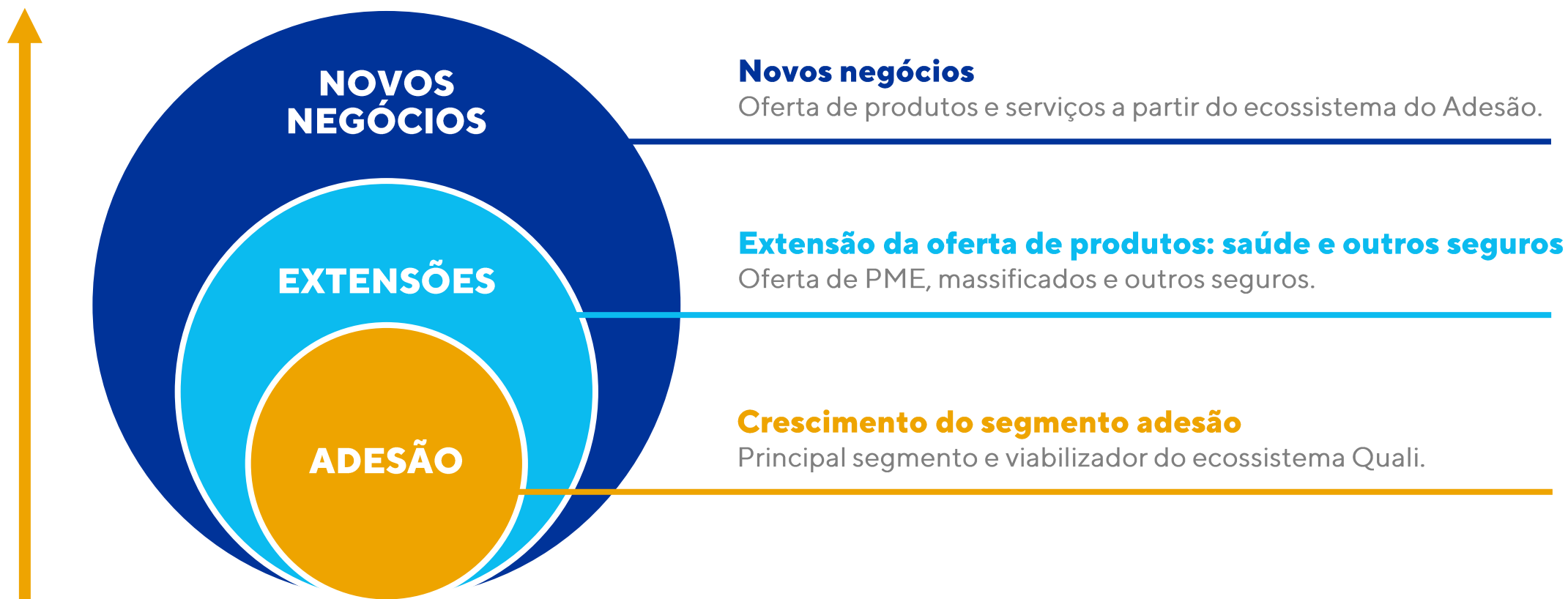
ELTON CARLUCI

VP COMERCIAL,
INOVAÇÃO & NOVOS NEGÓCIOS

**ESTRATÉGIA
DE CRESCIMENTO**

UM NOVO CICLO DE CRESCIMENTO

Transformando a Quali em uma plataforma de oferta de produtos e serviços, multiprodutos e multicanal



SEGMENTO POR ADESÃO

Retomando
o crescimento
em nosso negócio
principal.

Estratégia de crescimento
com foco no aumento
de vendas e na fidelização
dos clientes
(redução de churn).



+1,6 milhão
de clientes



+600
entidades de classe



+10 bilhões
em prêmios arrecadados



+80
operadoras de saúde



1,8 bilhão
de receita anual

ESTRATÉGIA ADEÇÃO

Atacando em diversas frentes para garantir a retomada do crescimento



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.

OFERTA DE PRODUTOS ADESÃO

Produtos para todos os públicos, regiões e faixas de preço.

Estratégia regional

Parceria com novas operadoras

Produtos para todas as faixas de renda

Novos produtos

Novas operadoras



Novos produtos



+ 5 Diretos e Familiar



+ 3 Efetivos e Hospitalar



Maranhão



OFERTA DE PRODUTOS ADESÃO

**Produtos para todos
os públicos, regiões
e faixas de preço.**

Estratégia regional

Parceria com novas
operadoras

Produtos para todas
as faixas de renda

Novos produtos

M&As



+ 2 Santa Casas



+ 8 Unimed

ESTRATÉGIA DE FIDELIZAÇÃO

Squads com foco em retenção e aumento do lifetime value dos clientes



MODELO COGNITIVO DE PROPENSÃO

Modelo cognitivo de propensão ao cancelamento por identificação de comportamentos e aplicação de estratégias de relacionamento e vendas.



OFERTA INTELIGENTE

Ferramenta facilitadora que permite a busca por opções de plano de acordo com as necessidades do cliente, proporcionando navegabilidade intuitiva e atendimento ágil e claro.

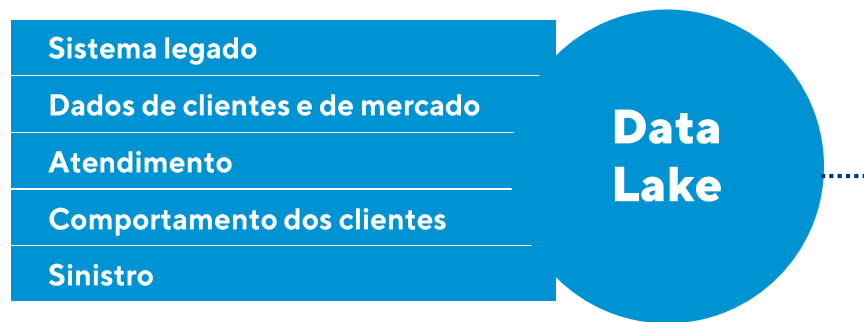


ESTRATÉGIAS DE RETENÇÃO

Desenho de estratégias e processos para retenção.
Mapeamento da jornada de loyalty para identificação de oportunidades.
Aplicação de pilotos para testes.
Medidas antifraudes.
Monitoramento de CNPJ para oferta segmentada.

CUSTOMER ANALYTICS E MARKET INTELLIGENCE

Transformando a Quali para uma cultura data-driven



- Incorporação de dados externos
- Qualificação da base de clientes.

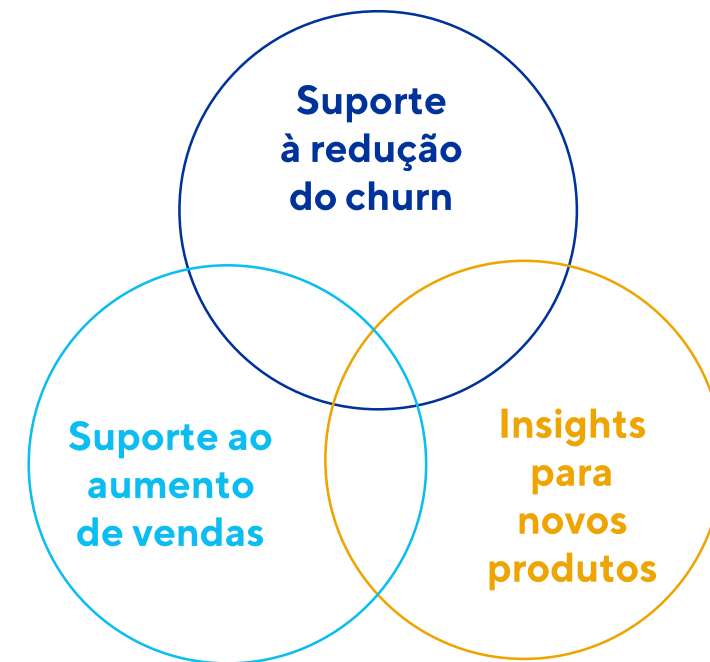
Estruturação de ambiente e implantação de uma nova arquitetura de gestão de dados na nuvem.



Dashboards para suporte à tomada de decisão.

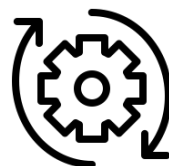
- Analytics
- Ciência de dados
- Inteligência de mercado

- Implementação da área de BI
- Implementação de Data Science
- Incorporação da área de Inteligência de Mercado.



CANAL CORRETOR

Reaproximação com o corretor, nosso principal canal de vendas e distribuição:
novo modelo de relacionamento e segmentação do canal



processos



relacionamento

NOVO PORTAL DO CORRETOR

Espaço para relacionamento e comunicação com a Qualicorp para apoio comercial e demais processos



QUALIPLAY

Rádio da Qualicorp para informar e entreter o corretor



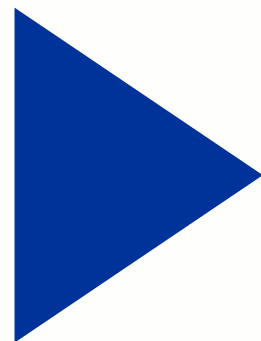
PROGRAMA LIVELO

Programa de pontos Lívelo, novas vendas e relacionamento



EAD CORRETOR

Treinamentos e capacitação



Novo Começo | Corretor

#TAMOJUNTO

Megaevento de relacionamento com o canal corretor, com o lançamento do novo modelo de relacionamento e segmentação



SEGMENTAÇÃO DO CORRETOR

Estratégias para produção e fidelização com benefícios exclusivos para o corretor.



Acompanhamento da produção e performance de cada corretor.

i.NOVA i'Quali

Criando a cultura de inovação e realizando conexões com o ecossistema em busca de soluções disruptivas, gerando mais valor para o negócio.



Cultura de inovação: realização de palestras com grandes empresas inovadoras no país, como Amazon e Stone.



Treinamentos e workshops: treinamos os nossos colaboradores e elegemos embaixadores para disseminar a cultura de inovação dentro da empresa.



Desafios estratégicos: identificamos desafios estratégicos que podem ser resolvidos de forma rápida e eficiente por meio de conexões com o ecossistema de inovação.



Conexão com o ecossistema: realizamos o primeiro Open Innovation em parceria com a Fábrica de Startups e impactamos mais de 90 mil pessoas, mais de 40 startups e selecionamos 22 para as próximas fases.

EXTENSÃO DA OFERTA DE PRODUTOS

Oportunidades
de retenção e cross-sell.

Oferta de PMEs,
massificados e outros
seguros.

Um relevante volume de
cancelamento por solicitação
no Adesão migra
para produtos PME



+50 mil
vidas/ano

Mercado PME

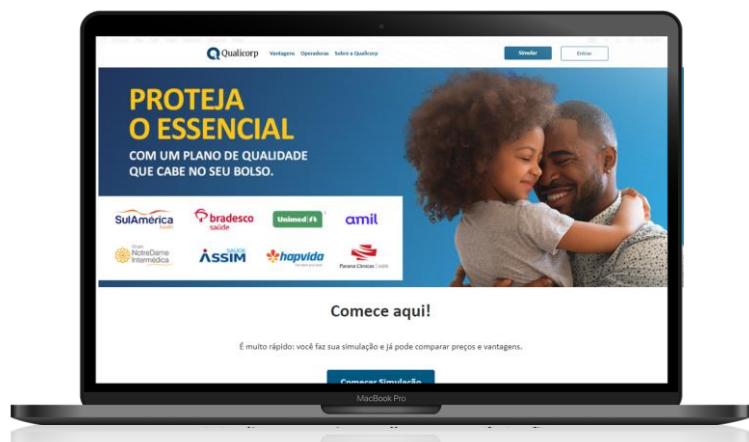


+5,3 milhões
de vidas

**OPORTUNIDADE DE SER A MAIOR
CORRETORA DE PME DO MERCADO.**

NOVOS NEGÓCIOS

Oportunidades em novos produtos, negócios, mercado e canais de distribuição: construindo uma plataforma multiproduto e multicanal



E-commerce Quali

Desenvolvimento da jornada de compra

Aplicação estratégica para produtos e públicos-alvo específicos

Metodologias de projeto para a aplicação de estratégia para maior retorno no canal.



Market Place

Diversificação dos ramos de atuação

Acidentes pessoais (em produção)

Auto, residencial e pet (em breve).

TECNOLOGIA

Transformação dos sistemas e da companhia



TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Novo Sistema Core: Qualitech
SAC Integrado com sistemas internos e com as redes sociais

Cloud: processamento e armazenamento de dados para modelo de MultiCloud

Autosserviços: disponibilização de serviços aos clientes pelos canais digitais.



EFICIÊNCIA OPERACIONAL

Focus Leads: plataforma de captura, tratamento e distribuição automatizada de leads

E-commerce: venda direta ao consumidor

Portal Tamo Junto Corretor: portal de relacionamento com os corretores

Serviços para os Corretores: portal exclusivo para o corretor de produtos da Quali.



AUMENTO DE VENDAS

Churn: ofertas digitais dirigidas aos clientes por meio de autosserviços ou canais de atendimento

Aceitação administrativa e aceitação técnica totalmente processada via sistema de forma automática

Analytics: estrutura tecnológica moderna com capacidade para trabalhar com grandes volumes e frequência de dados.



TRANSFORMAÇÃO CULTURAL

Home Office para 100% da empresa

Home Based seletivo para o time de Atendimento.



FRED OLDANI

CFO & IRO

**FINANCEIRO E
PERSPECTIVAS**

#NovoJeitoQualiDeSer - QUAL3

Uma nova tese de investimento: fechando os gaps de geração de valor

NOVO CICLO DE CRESCIMENTO

Estratégia de negócios focada na retomada do crescimento.

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Nova governança em linha com as melhores práticas de mercado.

MODELO DE NEGÓCIOS DIFERENCIADO

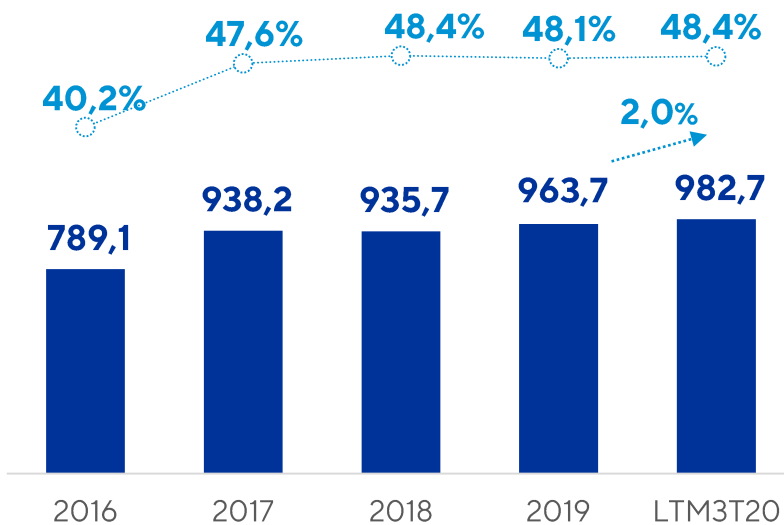
Combinação de alto retorno, margens e geração de caixa.



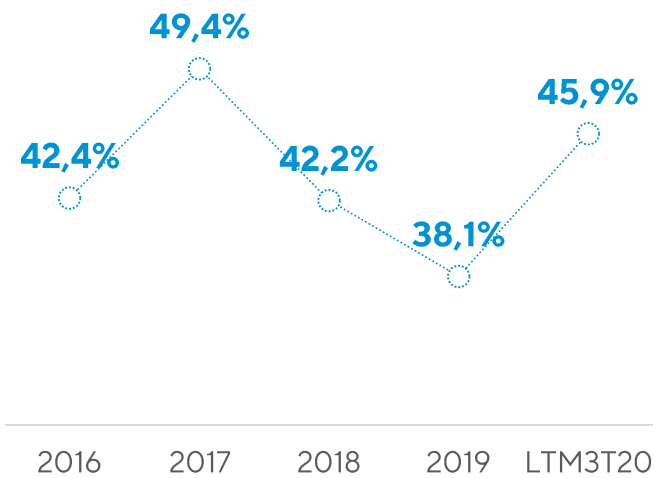
MODELO DE NEGÓCIOS DIFERENCIADO

Combinação de alto retorno, margens e geração de caixa

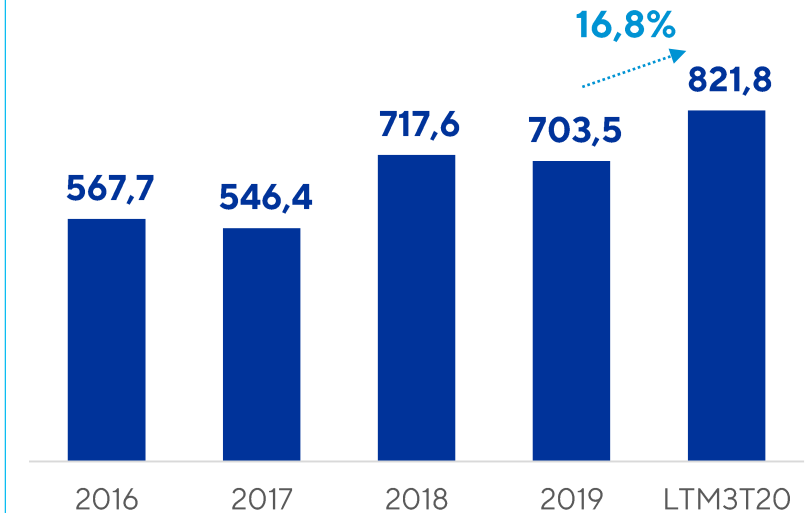
EBITDA AJ.



ROIC



GERAÇÃO DE CAIXA



■ EBITDA Aj. ○ Margem EBITDA Aj.

OPORTUNIDADES DE CRESCIMENTO COM RETORNOS ELEVADOS

Eficiência na alocação de
capital: **ROIC + GROWTH.**

Crescimento Adesão

Liderança PME

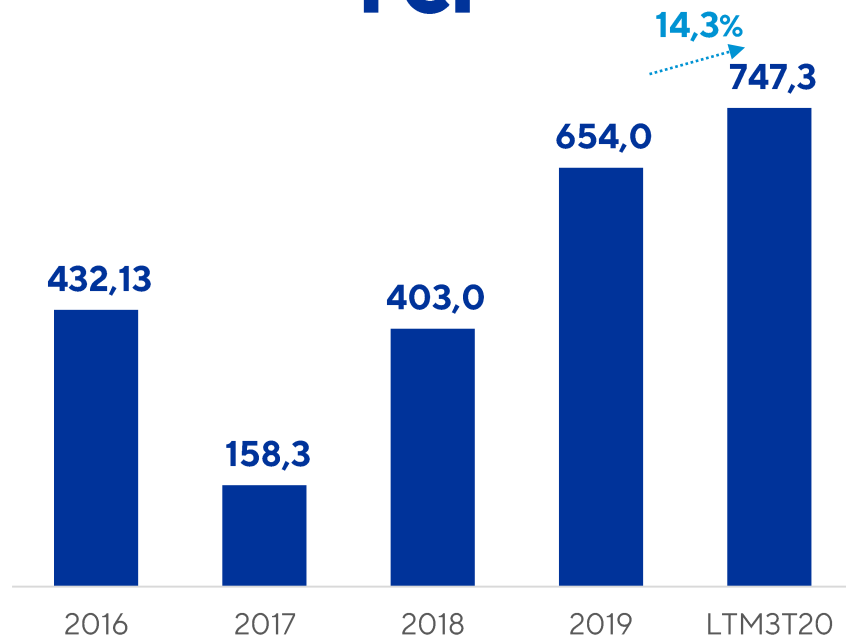
Novos produtos, canais e negócios

M&As estratégicos.

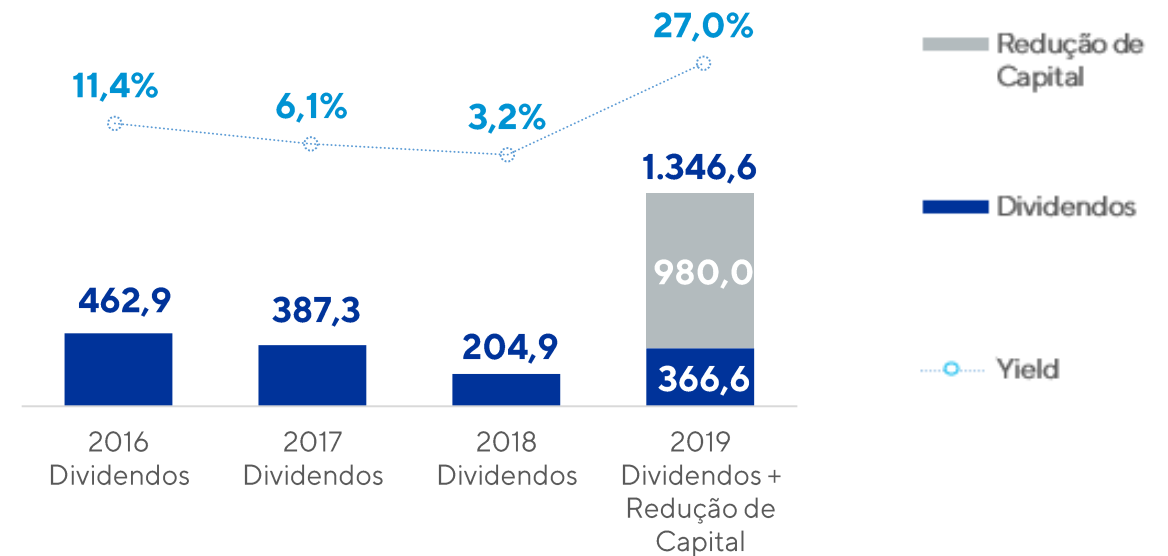


MANTENDO UMA FORTE GERAÇÃO DE CAIXA E DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS AOS ACIONISTAS

FCF



DISTRIBUIÇÃO/YIELD



GESTÃO DE CUSTOS E DESPESAS

Massiva realocação de recursos na companhia para suportar as iniciativas de crescimento.

REDUÇÃO DE GASTOS

Remuneração Management

Ocupação

Multas /NIPS

Contratos

FRENTES DE CRESCIMENTO

Squads

Tecnologia / Analytics

Inovação / Novos Negócios

Canal Corretor

ALÉM DE OPORTUNIDADES MAPEADAS EM DIVERSAS OUTRAS FRENTES

ESTRUTURA DE CAPITAL

- Aumento na alavancagem 1,0 a 1,5x EBITDA
- JCP Trimestral
Redução da alíquota efetiva de IR/CSLL.

ESTRUTURA SOCIETÁRIA

- Redução de caixa trapped
- Melhora nos limites de distribuição
- Melhora na eficiência tributária.





Muito Obrigado