Transcrição da Teleconferência
Resultados do 3T26
Qualicorp (QUAL3 BZ)
12 de novembro de 2026

Operadora:

Bom dia, senhoras e senhores, e obrigado por aguardarem. Sejam bem-vindos ao webcast da Qualicorp para a discussão dos resultados do 3T26.

Estão presentes hoje conosco o Sr. Eduardo Oliveira, Diretor-Presidente, o Sr. Eder Grande, Diretor Financeiro e de Relações com Investidores, e o Sr. Eduardo Garcia, Superintendente de Relações com Investidores.

Algumas afirmações neste webcast 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.

Este evento também está sendo transmitido simultaneamente pela internet, podendo ser acessado no endereço ri.qualicorp.com.br, onde se encontra disponível a respectiva apresentação. Informamos também que este evento será gravado e que os participantes ouvirão o webcast durante a apresentação da Empresa, e em seguida iniciaremos a sessão de perguntas e respostas.

Caso queira fazer uma pergunta via áudio, basta levantar a mão na parte inferior da tela, e abriremos o seu microfone no momento oportuno. As perguntas serão atendidas na ordem em que são recebidas.

Gostaria agora de passar a palavra ao Sr. Eduardo Oliveira, que fará a abertura da apresentação. Por favor, Sr. Eduardo, pode prosseguir.

Eduardo Oliveira – Diretor-Presidente:

Bom dia a todos. É um prazer estar aqui com vocês na divulgação dos resultados do 3T da Qualicorp.

Eu gostaria de começar destacando que, dentro dos nossos pilares de atuação, nós continuamos na execução da nossa estratégia, em curso já há vários trimestres em sequência, e que tem o *Flywheel* como referência.

Dessa forma, nós continuamos desenvolvendo produtos com preços adequados, focados em operadores estáveis, revendo constantemente a nossa relação com o canal comercial, de forma a buscar ampliar a performance do nosso time interno de vendas, também, e conduzindo o que para nós não é negociável e que continuará a ser a nossa fortaleza, que é ter um processo de aceitação e subscrição extremamente criterioso, de forma a sustentar

reajustes mais equilibrados, incluindo diminuição do *churn* e aumento do tempo médio de permanência dos nossos beneficiários, trazendo maior rentabilidade para a nossa operação.

Somado a isso, tivemos neste trimestre a chegada do Flavio Salles, nosso novo Diretor Comercial, que está realizando um trabalho profundo de análise dos nossos indicadores e desempenho comercial, de forma a buscar cada vez mais a priorização de um mix de venda mais qualificado, com alocação eficiente do nosso CAC, focado no crescimento sustentável de receita com operações maduras, com operadores de maior porte e mais estabilidade, com foco em produtos mais competitivos e encaixados à demanda atual do mercado, e sempre com foco no mix de venda, que busca maximização da rentabilidade e o potencial aumento do nosso ticket médio, em vez de olhar puramente para volume.

Acho que nós temos falado isso com alguma consistência. Nós estamos olhando muito mais para a qualidade do que nós vendemos, muito menos do que para a quantidade do que nós vendemos. O resultado desse trabalho que nós estamos conduzindo, de foco na redução do *churn*, aumento do tempo médio de permanência, melhora no desempenho comercial em todos os canais de atuação da Companhia, é o que nós temos confiança que vai trazer a estabilização do portfólio e a maximização do resultado nosso *top line*.

Inclusive, ainda que na última linha do resultado deste trimestre nós tenhamos tido uma perda líquida de 7 mil vidas, essa perda foi basicamente causada pelo *churn* de operadoras inativas. E quando nós olhamos o resultado de todas as operadoras ativas, nós vimos trimestralmente tendo aumento do portfólio, aumento do número de beneficiários dessas operadoras ativas dentro da nossa base de clientes.

Em paralelo a todas essas iniciativas, nós estamos implementando mudanças significativas na estrutura interna e nas operações da Companhia, desde a chegada do nosso novo diretor de tecnologia, Diego Cançado, que, junto com o time dele, tem liderado um trabalho transformacional com o uso de IA e das melhores ferramentas de tecnologia disponíveis no mercado dentro da Companhia; e que tem se materializado rapidamente na melhora expressiva dos nossos indicadores, trazendo melhora relevante na nossa eficiência operacional.

Acredito que estamos apenas no início dessa jornada de transformação interna e vejo ainda muitas oportunidades para a Qualicorp com expansão e eficiência no uso de tecnologia e IA dentro da Companhia. Nós temos bastante confiança que o *flywheel* é o caminho correto e nós vamos continuar na execução com bastante consistência dessa estratégia, de forma a segurar a geração de valor para a Companhia ao longo dos próximos trimestres.

Em termos de indicadores, a nossa carteira administrada atingiu 473 mil vidas no 3T, com um *churn* de 9,5%, que é o menor *churn* para o 3T desde 2020, mesmo com esse 3T sendo a concentração de maior reajuste dentro do nosso portfólio.

O resultado gerou uma redução líquida, como falei, de 7 mil vidas - a menor que tivemos no 2T desde 2025 e a menor perda proporcional de base para o 3T desde 2021. Vale destacar nesse ponto que os dados da ANS mostram que, neste ano, os reajustes médios da adesão estão abaixo do PME, e nós conseguimos verificar isso na nossa carteira também, porque o nosso reajuste médio ponderado tem reduzido consistentemente desde 2023, atingindo o menor percentual médio neste ano de 2026, com redução substancial frente a 2025. E o mais importante, com tendência de queda, fruto do nosso desempenho das novas safras de venda, que temos vendido desde 2023, de forma que estamos performando, o que mostra, mais uma vez, a consistência na execução do *flywheel* que nós temos reiteradamente falado.

Gostaria de encerrar destacando dois pontos. Primeiro, a nossa geração de caixa recorrente de R$ 106 milhões neste 3T, atingindo R$ 261,7 milhões no acumulado do ano, um crescimento de 62% frente a 2025, mesmo com um *top line* menor, fruto do nosso trabalho de foco em geração consistente de caixa e sempre com uma visão mais longa e não puramente trimestral, como nós também, em toda call de resultados, destacamos a vocês.

Por fim, nossa dívida líquida foi de R$ 748 milhões, novamente com redução frente ao trimestre anterior, alcançando uma redução de R$ 132 milhões nos últimos 12 meses.

Agora vou passar a palavra ao Eder, que vai dar mais detalhes sobre o nosso desempenho e também vai falar sobre o *liability management* da Companhia.

Eder Grande – Diretor Financeiro e de Relações com Investidores:

Bom dia a todos. Começando pela carteira administrada, fechamos o trimestre com 473 mil vidas, redução de 7 mil frente ao trimestre anterior, como ele comentou, foi a menor perda proporcional de carteira desde 2021. Vale destacar que a carteira com as operadoras ativas continua crescendo, a redução está concentrada nas operadoras que nós não comercializamos mais.

As adições brutas ficaram em 38 mil vidas, em linha para o 2T. Julho foi um mês de performance relativamente ruim. Agosto nós conseguimos recuperar e setembro veio acelerando. Agosto e setembro foram meses importantes para nós conseguirmos entregar um volume similar ao do 2T.

O *churn* ficou em 9,5%, o menor patamar de um trimestre desde o 3T de 2020. Lembrando que o 3T é aquele que concentra o maior volume de reajustes. No acumulado de 12 meses, desconsiderando o evento *one-off* que nós tivemos no trimestre anterior, o *churn* acumulado estaria com 36,1%.

A qualidade da base de beneficiários está melhorando. A vida que entra é melhor que a vida que sai em termos de qualidade de operadora e isso reflete no tempo médio de permanência, que acarreta na nossa melhoria de rentabilidade. Isso só reforça que nós estamos no caminho certo, seguir o *flywheel* é o que nos vai fazer ter uma operação rentável e perene.

A receita líquida apresentou redução de 2,8% em relação ao trimestre anterior, basicamente decorrente da menor base média de vidas. O envelope total de despesas ficou 3,7% abaixo do trimestre anterior. As despesas fixas ficaram acima, principalmente por conta de ajustes de estrutura que impactaram o bloco de pessoal.

Acho que vale deixar claro que o valor apresentado no bloco de pessoal neste trimestre não é o nosso recorrente. A tendência é de esse valor se estabilizar nos trimestres seguintes. Estabilizar com queda, essa é nossa expectativa, está tudo caminhando para isso.

Nós continuamos buscando a melhoria dos processos, automatizando, usando IA em diversas iniciativas para que nós consigamos cada vez mais melhorar nossa eficiência operacional. Isso acho que vocês vão conseguir visualizar bem o ano que vem.

As despesas variáveis foram um ponto positivo, nós tivemos redução em comissões e PCI. Contingência de despesa judicial: embora apresente um aumento, o número real é menor do que o apresentado, visto que nós tivemos ressarcimento de despesas dessa natureza, que foram contabilizadas na rubrica de outras operacionais. Parte do ressarcimento também visou ressarcir custos com serviços de terceiros, que está no bloco de despesa fixa.

O CAC ficou 10,4% da receita, controlado e acompanhando o aumento do ticket médio. O EBITDA ajustado, menos CAC, fechou em R$ 87,4 milhões, margem de 28,3%, em linha com o 2T. O nosso fluxo de caixa recorrente ficou em R$ 106,8 milhões, a dívida bruta ficou estável em relação ao trimestre anterior.

Já a dívida líquida, como o Edu comentou, reduziu 31 milhões em relação ao trimestre anterior e 133 milhões nos últimos 12 meses. A dívida líquida, em relação ao EBITDA ajustado, ficou 1,42x, também em linha com o trimestre anterior e inferior ao mesmo trimestre do ano passado.

Do lado da dívida, nós temos um cronograma de amortização importante em 2027, essa agenda já está endereçada, já temos os limites aprovados, estamos com as propostas em mãos. Agora nós estamos na fase de ajuste fino, negociando custo, condição, prazo de desembolso, muito embora nós queiramos ter o recurso, quanto mais demorar, digamos assim, é um pouco melhor. Nós não temos o carrego, mas está tudo muito bem endereçado. Em breve, nós daremos notícias sobre essa frente aqui. E um outro ponto a destacar é que todas as propostas que nós estamos avaliando endereçam integralmente o cronograma de amortização de 2027.

Por fim, nós tivemos impacto no resultado decorrente da baixa de IR e contribuição social diferido ativo, por conta da realização da opção de compra de uma das nossas investidas agora no 3T e por reavaliação de estimativa de lucro futuro. Então, o impacto do IR não tem efeito caixa, mas machuca o resultado.

Encerro aqui os comentários sobre os números do trimestre e podemos seguir para a sessão de Q&A.

Sessão de Perguntas e Respostas

Operadora: Obrigada. Iniciaremos agora a sessão de perguntas e respostas.

Vinicius Figueiredo, Itaú BBA: Bom dia, pessoal Obrigado por pegar a pergunta Queremos explorar um pouco as duas principais linhas que nós vimos conversando com vocês, que seriam CAC e pessoal Acho que vocês exploraram bastante isso no release, exploraram também durante essa apresentação introdutória, mas eu queria tentar entender um pouco do que vocês têm observado em relação a um equilíbrio do que vocês têm adicionado marginalmente dentro do CAC Quando eu estou falando CAC, eu estou pensando nas duas linhas, tanto na parte dos terceiros, que acabam entrando nessa parte de CAC terceiro, mas também na despesa de pessoal; dado que vocês acabam tendo essa influência, sempre que você está pensando de um corretor, uma força de venda dentro da própria empresa

Só tentar entender um pouco do equilíbrio, o quanto que vocês têm notado de dosagem, o quanto vocês estão adicionando de cada real investido em CAC, cada real que vocês estão coletando dentro de uma aceleração da sua venda nova, de uma corretagem, de uma taxa de administração um pouco superior Só tentar entender esse equilíbrio para nós conseguirmos trabalhar os nossos números para 2027 Obrigado!

Eduardo Oliveira: Oi, Vinicius, tudo bem? É o Eduardo aqui. Vou começar, de repente o Eder pode complementar também, e o Eduardo Garcia também fica à disposição, está aqui na sala conosco.

Bom, a despesa de pessoal teve, obviamente, um ajuste, como o Eder falou, um evento pontual de remuneração do canal do nosso time interno, por uma questão de produtividade acumulada nos últimos trimestres. São basicamente apurações trimestrais, mas pagamentos semestrais, desde que a meta seja alcançada. Nós vamos continuar tendo o melhor equilíbrio possível quando nós olhamos para o nosso time interno e as despesas que parte são alocadas em CAC, sim, parte são alocadas em pessoal.

Então, basicamente, dentro da linha de pessoal, nós vamos ter a linha de caixa com folha e benefício, e dentro da linha do CAC, nós vamos ter compra de leads e outras coisas que podem influenciar o trabalho desse time comercial. Então, tem sim, obviamente, parte que está dentro do CAC, parte que está na linha de pessoal. Mas o que vai falar é que nós achamos que temos uma oportunidade importante de aumento de produtividade no nosso time interno, esse é um dos focos da gestão para 2027.

Inclusive, a nossa visão é que nós conseguimos, com um *headcount* eventualmente menor nesse time, ter um aumento de produtividade, do que nós chamamos no MVC, que é a média de vendas por consultor, e esse é um dos pilares que nós, inclusive, para fins de orçamento,

temos tentado endereçar para 2027. É que nós tenhamos uma produtividade mínima dentro do time comercial para que o time comercial possa ser expandido.

Também vale destacar que o nosso time comercial interno tem um ticket médio ligeiramente melhor do que o time externo de vendas e com um tempo médio de permanência melhor, então, é um canal de atuação importante da Companhia e que nós entendemos que, com o aumento de produtividade, os indicadores corretos, é sempre uma fonte de rentabilidade importante da Companhia.

Mas nós não imaginamos que vá ter nenhum impacto relevante, seja em CAC, seja em pessoal, decorrente da atuação desse nosso time interno. Como nós falamos, nós entendemos que a linha de pessoal tem um *baseline* controlado, que não é o desse trimestre de forma recorrente. Especificamente na linha do CAC, o CAC é sempre basicamente olhando o melhor indicador do CAC, é um CAC por vida, e nós poderemos calibrar isso ao longo dos próximos trimestres. Olhando, claro, eventualmente o CAC pode subir, desde que nós tenhamos, obviamente, um aumento de *gross adds*, e isso estará refletido também num CAC por vida, e esse vai ser o equilíbrio que nós vamos continuar mantendo.

Então, nós também não imaginamos que nós vamos ter um aumento expressivo no CAC quando nós olhamos, proporcionalmente falando, ainda que nominalmente falando ele possa ter um aumento, porque a Companhia quer fazer, obviamente, um aumento de vendas e uma aceleração de vendas, mas sem que haja um aumento expressivo na correlação entre o que nós estamos trazendo para poder fazer novas adições de cada vida vendida.

Gustavo Tiseo, XP: Bom dia, pessoal. Obrigado pela disponibilidade. São duas do nosso lado. A primeira, eu queria explorar um pouquinho da questão do endividamento. Como que nós podemos pensar o pagamento de amortização de 2027? Tem alguma perspectiva de reperfilar? O que está na cabeça da Empresa? Só para tentarmos entender o que deve acontecer em 2027.

E o segundo ponto: acho que vocês deixaram claro que as operadoras inativas estão impactando o crescimento, mas eu queria tentar explorar o crescimento que nós podemos ter no 4T, o que vocês já estão vendo, e entender o limite de impacto dessas operadoras. Essas inativas ainda devem continuar 2 ou 3 trimestres, ou talvez nós já consigamos ver um número positivo no 4T, dado que as operadoras ativas já estão mostrando o crescimento? São essas duas perguntas. Obrigado, pessoal.

Eder Grande: Tiseo, Eder aqui. Sobre endividamento, a nossa expectativa é fazer uma captação e amortizar integralmente a agenda de 2027. E, como eu falei, nós já estamos com as propostas na mesa, nós estamos avaliando, agora é ajuste fino, negocia aqui, puxa aqui, estica ali. Prazo, custo, mas o caminho vai ser esse. Nós vamos captar nos próximos meses e amortizar integralmente. Lembra que a barreira que nós temos relevante da agenda da amortização é em junho de 2027, então, vai ser esse o caminho que nós vamos seguir.

Eduardo Oliveira: Oi, Tiseo, eu vou complementar aqui o Eduardo. Nós não damos *guidance*, mas a leitura é essa, um pouco do que eu falei que você falou. As operadoras inativas são naturalmente carteiras em *runoff*; como todas as carteiras em *runoff*, elas impactam o *churn*, cada mês elas são menores. O que nominalmente em relação à nossa base, nós temos, obviamente, uma tendência de menor impacto sobre a nossa base presente e futura, é o impacto dessas operadoras inativas.

Então, quando nós somamos isso aos reajustes que nós vimos sequencialmente aplicando de forma menor para as operadoras ativas, as operadoras inativas sofrem mais, obviamente, nos reajustes, ainda que atrapalhando, ainda que menos os nossos reajustes consolidados, porque, obviamente, a sinistralidade dessas operadoras inativas é maior, uma vez que não há oxigenação de novas vendas.

Mas a partir do momento em que o número total delas fica cada vez menor da nossa carteira, o impacto delas vai trimestre a trimestre reduzindo dentro da nossa base total de vidas, de forma que, a longo prazo, nos próximos trimestres, o impacto delas é cada vez menor.

Gustavo Miele, Goldman Sachs: Oi, pessoal. Bom dia. Obrigado pela apresentação. Eu tenho duas perguntas também. A primeira delas é tentar casar o contexto macro com o micro. Acho que já há algumas semanas discute-se um ambiente inflacionário um pouco mais pesado para o Brasil ano que vem, renda disponível também um pouco mais contraída.

Eu queria entender o que vocês acreditam que pode ser implicação desse contexto para vocês no ano que vem. Uma ótica de crescimento, talvez, se isso eventualmente pode ter algum impacto em *gross adds*, mas também muito numa ótica de PDD, se vocês acreditam que nós podemos pensar num cenário talvez um pouquinho mais conservador para o ano que vem. Essa é uma primeira pergunta.

E uma segunda, um pouco mais pensando no que é a sinistralidade da safra mais recente de produtos de vocês. Vocês sempre abordam com o mercado que as safras mais recentes têm rodado com um nível de sinistralidade mais eficiente. Então, eu queria entender o que pode ter sido a contribuição, no passado recente, do perfil de produto que está sendo administrado por vocês.

Eu entendo a contribuição de uma venda mais prudente que vocês têm feito, muito mais seletividade, isso tem ajudado, mas vocês têm visto uma penetração cada vez maior de produtos de rede um pouco mais restrita sendo administrados pela Qualicorp. Isso de fato tem ajudado nessa sinistralidade um pouco melhor dos produtos sob gestão de vocês? É isso, pessoal, são esses dois pontos. Muito obrigado.

Eduardo Oliveira: Eu vou começar pela última, e eu falo também um pouco da primeira, do PDD, e o Eder e o Garcia podem complementar.

Acho que a sinistralidade da safra recente, de fato, tem um mix balanceado entre o nosso processo de aceitação, também com o produto encaixado. Parte do nosso trabalho comercial é vender o produto certo para o cliente certo, isso se materializa em uso consciente e em permanência do cliente a longo prazo, aumentando o tempo médio de permanência.

Eu acho que quando nós olhamos o nosso mix de produtos, ele é basicamente um mix absolutamente equilibrado. Nós trabalhamos em algumas com relação de exclusividade, outras não, com operadoras sólidas, algumas de rede aberta, mas basicamente com produtos coparticipados, e aqueles que são de rede verticalizada ou eventualmente mais restrita, são operadoras que só fazem o controle delas mesmas sobre rede.

Então, acho que quando nós olhamos o nosso mix de vendas, o que basicamente contribui no nosso 80-20 para o nosso resultado por operadora, nós temos basicamente operadoras sólidas e saudáveis que sabem fazer o trabalho delas, que é muito relevante, obviamente, também na sinistralidade, que é o gerenciamento da parte médica e assistencial, enquanto nós, obviamente, fazemos nosso trabalho de equipe bem feito e nós temos tentado encaixar os produtos certos para o cliente certo, independentemente daquilo que possa ser considerada a melhor venda a curto prazo.

Nós estamos pensando na venda que fica e na venda que entra com o preço certo, da forma certa e com todas as condições de entrada certas. Então, acho que é um conjunto de fatores que faz com que nós tenhamos a sinistralidade recente de todas as safras maduras desde 2023, que já tem três anos, safra de 2024, de 2025, de 2026, todas elas têm resultados consistentemente parecidos, porque basicamente é fruto de um trabalho único, um trabalho direcionado, com uso de dados.

Como nós usamos a nossa base de 10 milhões de clientes para poder fazer nosso trabalho de *underwriting* da melhor forma possível, entregando para as operadoras parceiras a melhor carteira possível, agregando valor na cadeia. Esse é o nosso trabalho, esse é o nosso foco. Nós queremos ser vistos como a administradora que melhor trabalha, independentemente do volume que venda. Vendendo pouco, vendendo muito, vendendo médio, que o nosso DNA vai ser entregar carteiras de qualidade para as operadoras que têm parceria conosco e sempre com o objetivo de maximizar o resultado de vendas e de portfólio dessas operadoras.

Um pouquinho sobre macro e micro. Eu acho que nós, obviamente, podemos ter um impacto como toda Companhia e toda empresa brasileira, mas nós estamos tentando fazer as amarras internas para poder evitar e se antever a qualquer tipo de dificuldade futura que o cenário macro possa causar. Então, como eu falei, no nosso pilar de tecnologia e operações, nós estamos tentando otimizar a Companhia, dando ao cliente diversos meios de pagamento possíveis. A Qualicorp, até pouco tempo atrás, só tinha basicamente boleto e débito em conta como alternativa de pagamento. Nós estamos colocando *gateways* de pagamento via Pix, pagamento automático, mandando para o cartão de crédito. Então, nós vamos poder fornecer

ao cliente coisas que nunca foram fornecidas até agora, maximizando nossa possibilidade de recebimento da fatura, dando ao cliente opcionalidade de pagamento.

Obviamente, cartão de crédito é um exemplo que pode ser importante para nós: nós não vamos sofrer o risco de crédito, isso estará com um fornecedor terceiro. Então, do nosso lado, nós estamos preparando a arquitetura tecnológica, comunicação com cliente, regras de comunicação de inadimplência, de cobrança, depois, eventualmente, da inadimplência do cliente, como nós trabalhamos com as empresas de cobrança para poder fazer a reativação desse cliente e a reconquista desse valor que eventualmente ficou para trás.

Nós estamos fazendo o que nós controlamos, nós não controlamos o macro, nós não controlamos o micro, mas nós controlamos nosso processo interno, o que nós estamos fazendo é a melhoria da eficiência operacional e disponibilização dos canais de pagamento para o cliente para poder ou não ter impacto de PDD ou eventualmente fazer a otimização do nosso PDD, que é o nosso objetivo para 2027. Não sei se o Eder quer complementar.

Eder Grande: Eu acho que, como complemento, são ajustes operacionais. As regras de cobrança e de cancelamento junto à operadora, nós estamos bem mais ativos e revisitando todas. Então, a expectativa é que não tenha uma deterioração da PCI para o ano que vem.

Thiago Marmo, Banco Safra: Bom dia, pessoal. Obrigado por pegar minhas perguntas. Eu tenho duas. A primeira é sobre geração de caixa. O Eduardo destacou o fluxo de caixa recorrente dos nove meses, e nesse trimestre o capital de Giro ajudou bastante depois de ter consumido no 2T, então queria entender se vocês podem dar um pouco mais de color desse movimento, comentar um pouco da dinâmica de repasse com as operadoras, se tem alguma parte desse movimento que pode voltar no 4T.

E a segunda é sobre contingências e despesas judiciais, que vieram um pouco mais altas neste trimestre. Se vocês puderem comentar o quanto disso pode ter relação com a saída das operadoras inativas e se os reajustes menores já começaram a ajudar essa linha. Seria isso aqui do meu lado. Obrigado.

Eduardo Oliveira: Tudo bem, Thiago? Eu vou pegar a última de contingências e despesas judiciais. Nós sempre estamos olhando para o retrovisor. É verdade que a linha teve um impacto no 3T, mas nós também temos alguns saldos a recuperar ainda dessa linha, como nós também indicamos na parte de Outras, em relação ao nosso fluxo operacional com as operadoras.

O que nós temos visto, particularmente na Qualicorp, sim, nós tivemos um boom relevante de ações neste 3T, causado pela descontinuidade da operação que nós discutimos no call do 2T. Mas o que nós temos visto já nesse 4T é uma diminuição importante no número de entradas, especificamente que geraram um aumento no 3T. Julho é o mês de reajuste, como vocês sabem, nós falamos, o que acaba se materializando em alguma judicialização nos

meses subsequentes, agosto, setembro, outubro; mas, com os patamares de reajuste menores, também é uma tendência de baixa.

Então, como nós falamos no 2T, acho que nós vamos repetir aqui, nós podemos ter eventualmente pontualmente alguns efeitos maiores ou menores, mas nós não vemos nenhum movimento anormal de aumento constante desses indicadores. O patamar do 2T, sem, eventualmente, esses patamares do 3T, quando nós olhamos uma visão anualizada, do que nós estamos realizando no ano, é um pouco o que nós enxergamos de patamar, nós não esperamos trimestre a trimestre um aumento dessa linha com o que nós temos visto na judicialização da nossa carteira e o que nós, em tese, temos visto, que são as causas raízes de entrada versus o que nós temos tido de desempenho.

Me parece que o judiciário brasileiro é sempre complexo, mas quando nós olhamos o desempenho, nós temos tido uma redução no número de entradas versus o que nós vivemos no 2T e no 3T. É claro que isso é uma coisa que demora para poder fazer um efeito no carrego do que nós temos de provisões e de gastos, porque é uma conta de passado, de retrovisor, olhando lá para as nossas ações de 2022, de 2023, de 2024, que nós ainda carregamos, mas um *running rate* um pouco mais estável do que o que nós já estamos vivendo nesses últimos meses versus o que nós vivemos no 2T e 3T.

Eder Grande: E, Thiago, em relação à geração de caixa, historicamente o 1T e o 3T são os trimestres que nós temos uma geração de caixa um pouco melhor, tanto que nós sempre orientamos olhar não o trimestre, olhar o conjunto, o 1S e o 2S.

Nós não tivemos nada de muito diferente no 3T e no 4T nós teremos algo diferente com certeza que, na verdade, é o fato do pagamento de férias e décimo terceiro. Que numa empresa de serviço, isso machuca bastante. Mas fora isso, nada atípico. É coisa comum, às vezes, num trimestre a fatura de uma operadora chega mais tarde ou chega mais cedo. Enfim, não tem nada de muito diferente. Nossos prazos de pagamento continuam os mesmos, de recebimento também. Acho que o que vocês podem esperar de caixa para o 4T é um comportamento similar ao do 4T do ano passado, impactado um pouco mais pelos desembolsos aqui de folha de pagamento.

Vitor Yonekura, Santander: Bom dia, pessoal, muito obrigado pelo espaço para fazer perguntas. Eu tenho duas do meu lado. O primeiro é que quando nós olhamos para os ajustes médios, que vocês colocaram no release até, do adesão foi 9,3% contra 13,4% do PME, queria entender qual é a cabeça de vocês, se vocês esperam que esse ajuste médio do adesão continue significativamente abaixo do PME e que isso comece a ter um efeito positivo aqui para vocês de ganho de *share* versus o produto do PME quando nós olhamos para o produto do adesão como um todo.

E uma segunda pergunta do meu lado é sobre alocação de capital. Agora talvez com cenário macro mais difícil, quais são as prioridades, desalavancagem mesmo, dá para pensar já uma

política de dividendos oficial? Recompra, enfim, como que estão as prioridades em alocação de capital aqui?

Eduardo Oliveira: Oi, Vitor, tudo bem? Obrigado pelas perguntas. O reajuste médio do PME e do adesão teve um ponto de inflexão a partir do ano passado. Geralmente o adesão sempre se comportou acima. Teve algum ponto de inflexão em 2025 e está se repetindo em 2026. É claro, nós, como uma das maiores carteiras, a maior carteira do mercado, o resultado dos nossos reajustes impacta de forma relevante aquele número, então os reajustes, como eu falei, sequencialmente nós vimos com reajuste ponderado sobre o total da nossa carteira, ano contra ano diminuindo, então nós obviamente impactamos aquilo ali.

Não falando especificamente dos marcos, mas o que eu olho dentro do resultado da Companhia, que eu acho que é o que de fato importa para o nosso negócio, porque o reajuste do setor do adesão pode ser alto, mas se o meu for baixo, então ganha ainda mais protagonismo. O que nós esperamos para 2027 é uma redução ainda de reajuste, porque, ligado inclusive à questão de cancelamento de operadoras ativas ou inativas, quanto mais a minha base tem de operadoras ativas, mais oxigenação eu tenho, maior é a minha base de vidas novas, de operadoras ativas com comercialização, menor são meus índices de ajuste.

Acho que é uma tendência que nós ainda temos espaço de captura, de melhora, de redução, de reajuste; o que nós esperamos sempre se materializar, e melhora do *churn*, porque há uma correlação estatística importante nossa entre pontos percentuais de reajuste, pontos percentuais de cancelamento, então, o que nós esperamos para 2027 é um reajuste ponderado menor do que o de 2026, talvez não da mesma magnitude que nós temos tido de 2025 para 2026. Os ganhos vão ser um pouco mais marginais, mas nós enxergamos, sim, lendo a nossa carteira, uma redução.

Eder Grande: Em relação à alocação de capital, você até já citou a resposta na pergunta. Nós continuamos nessa jornada de desalavancagem, essa é uma das prioridades. E a outra é que nós já temos seguido também há bastante tempo é a alocação diligente do CAC. Nós não vamos mudar a política, ela continua a mesma que é nós vamos alocar CAC onde tem retorno para a Companhia. Onde tem um tempo médio de permanência bom, que faça sentido, que tenha efetivamente retorno, isso nós não vamos mudar.

Na frente de dividendos, a probabilidade de ter dividendo em 2027 não é muito grande, dado que neste trimestre nós tivemos esses ajustes de IR diferido. Mas a expectativa, obviamente, é para 2028 nós conseguirmos ter distribuição de dividendo, mas 2027, se tiver, tende a não ser relevante. Mas, de fato, as prioridades de alocação são essas: desalavancagem e alocar de forma diligente no CAC.

Eyzo Kuroki, Bank of America: Bom dia, pessoal. Obrigado por pegar as minhas perguntas. São duas do nosso lado também. Então, a primeira será em relação ao *gross adds* da Companhia. Acredito que esteja claro a melhora estrutural do *churn*, que a Companhia vem apresentando nos últimos trimestres, porém acho que o grande desafio ainda parece estar

no *gross adds*, que continua abaixo de 30 mil vidas por trimestre. Dito isso, o que vocês acreditam que falta para destravar o aumento do *gross adds* para os próximos trimestres, enfim, próximo ano?

E a outra pergunta seria mais um follow-up dos temas que foram discutidos no call já, mas eu queria pegar uma visão mais consolidada da Companhia. Nós entendemos que talvez no curto prazo as margens deveriam ser mais pressionadas devido a uma menor alavancagem operacional, mas daria para voltar aos níveis de 30% baixos, no médio e longo prazo? Acho que essas são as nossas duas perguntas. Obrigado!

Eduardo Oliveira: Bom dia, obrigado pelas perguntas! Sobre *gross adds*, o nosso foco é muito mais na qualidade do que entra do que no número que nós vendemos. Nós poderíamos vender 10 mil vidas de um ticket médio muito alto e isso pagar toda a conta, ilustrativamente falando, que vender 40 mil vidas de um ticket muito baixo e eventualmente não pagar a conta. O que importa para nós é de fato a qualidade do que nós estamos vendendo, um ticket médio de venda, um ticket que é uma vida vendida que de fato não vai vender e ser cancelada no *early churn*. Nós queremos a vida que nós vendemos e nós ficamos.

Como o Eder falou na apresentação dele, durante o 3T nós tivemos dois meses bastante bons em termos de volume, quando nós olhamos o comportamento nosso anual. No mês de julho, nós acabamos sendo impactados um pouco pela Copa do Mundo e, enfim, o time comercial um pouco mais, digamos, distraído, os corretores um pouco mais distraídos com o Brasil na Copa do Mundo, as pessoas um pouco mais preocupadas em festejar do que comprar planos de saúde, mas eu acho que isso nós acabamos tendo uma normalizada. Então nós entregamos *gross adds* acima de 30 mil vidas, só corrigindo, nós entregamos 38 mil vidas ali de *gross adds*, eventualmente numa estabilização de *running rate* de julho e agosto nós até teríamos feito melhor do que isso.

É claro, nós vamos viver um 4T que também é mais sazonal para nós. Assim como nós temos sazonalidade na geração de caixa, nós também temos sazonalidade na venda, porque o 4T e o 1T são mais complexos por conta dos períodos de férias das pessoas e dos vendedores. Isso pode ter algum impacto na nossa venda. O que nós estamos fazendo é trazendo campanhas e conscientização para podermos aproveitar potenciais períodos de vale, não serem períodos de vale, e manter ou melhorar os patamares de venda que nós temos tido nesses últimos trimestres.

Eder Grande: Em relação à margem, assim, nós não damos *guidance*, mas a nossa expectativa é que a margem fique muito parecida com o que nós temos tido aqui. Esse é o nosso desafio, é o que nós estamos buscando, obviamente nós queremos melhorar a margem, mas não deveria ter nada muito diferente do que nós vimos apresentando nos últimos trimestres.

Seja na margem EBITDA ajustado, seja na margem EBITDA menos CAC - essa pode sofrer alguma variação, obviamente dependendo do volume de vendas, mas a margem EBITDA ajustado não deveria balançar muito, não.

Operadora: A sessão de perguntas e respostas está encerrada. Passo agora a palavra para o senhor Eduardo Oliveira para as considerações finais.

Eduardo Oliveira: Bom, pessoal, só agradecer pela cobertura de mais um trimestre. Para todos os nossos colaboradores que estão ouvindo, obrigado pelo trabalho. Acho que nós temos uma estratégia muito clara e o nosso foco é fazer essa execução com consistência, isso vai ser incessantemente o que nós vamos buscar trimestre a trimestre. Esperamos nos ver, acho que agora em fevereiro, e o time aqui de RI também sempre à disposição para necessidades pontuais ao longo dos dias, das semanas.

Operadora: Obrigado a todos. Agradecemos a presença de todos. A apresentação de resultados do 3T da Qualicorp está encerrada.