



**RELATÓRIO ANUAL
DE SUSTENTABILIDADE**
2020

Índice

INTRODUÇÃO	3	Ocupação de leitos e cirurgias realizadas ...	27
Mensagem do Presidente	3	Capital Financeiro.....	27
Sobre o relatório	5	Experiência e segurança do paciente.....	28
1. A KORA SAÚDE	8	Adaptações à Covid-19.....	29
Perfil	8	Nosso cuidar	30
Presença nacional.....	9	Inovação.....	31
Missão, visão, valores e propósito	10	Adequação à LGPD.....	31
Nossas operações em números	11	4. ATUANDO PARA TODOS	32
Nossos hospitais	12	Nossas pessoas.....	32
Destaques de 2020.....	17	Atração e retenção de talentos.....	33
2. GESTÃO ÉTICA	18	Capacitação	34
Estrutura de governança	18	Saúde e segurança	35
Conselho de Administração	19	Diversidade.....	37
Diretoria Executiva.....	20	Gestão ambiental	38
Comitê de Auditoria e Compliance	21	Água	38
Estrutura societária.....	21	Resíduos.....	39
Gestão de riscos	22	Energia.....	39
Ética e combate à corrupção.....	22	Relacionamento com a sociedade.....	40
Canal de Denúncias.....	22	Parcerias com a iniciativa pública	40
3. TRANSFORMANDO O MUNDO DA SAÚDE	23	Projetos sociais apoiados.....	41
Desempenho operacional e financeiro.....	23	Engajamento nas redes sociais.....	42
Manutenção das operações durante a pandemia.....	23	ANEXOS	43
Evolução do crescimento.....	25	Índice de conteúdo GRI.....	43
		Créditos	48

Introdução

Mensagem do presidente

GRI 102-14

O embrião da história da Kora Saúde se inicia em 2001, com a fundação do Hospital Meridional em Cariacica, na região da grande Vitória (ES). Desde então, vivemos 20 anos de uma jornada que deu origem a 15 hospitais, em diversas geografias brasileiras. Essa história muito nos orgulha e reflete o trabalho e o comprometimento de uma equipe profissional qualificada, que capitaneou uma sucessão de importantes conquistas, envolvendo ciclos de investimentos, consolidação e crescimento.

Além dos capítulos de expansão, a história da Kora Saúde é pautada, acima de tudo, pela existência de valores sólidos associados à vocação de cuidar de pessoas. Contamos também com um DNA e uma cultura organizacional bem estabelecidos, que nos motivam a acordar todos os dias com a nobre missão de cuidar da saúde e do bem-estar das pessoas, oferecendo uma medicina de excelência através de condições justas.

O ano de 2020 e o cenário pandêmico criaram um ciclo único em nossa trajetória, que será lembrado como um período de resiliência, agilidade e, por fim, superação.

São em momentos turbulentos como esses que os nossos valores se tornam mais necessários. Nosso compromisso inegociável com o acolhimento, a qualidade, a resolutividade, a sustentabilidade, a ética e a inovação foi o que nos guiou em meio a um cenário tão desafiador e incerto. Esses mesmos valores também nos levaram à posição de terceira maior rede hospitalar privada do país.

Assim como nos últimos 20 anos, em 2020 encaramos o desafio duplo de manter o nível de excelência na prestação de serviços de saúde, com a trajetória de expansão em nossas operações. Com a iminência da chegada da pandemia de Covid-19 ao país, nossa primeira preocupação foi com a saúde e segurança de nossos pacientes e colaboradores.

De maneira ágil, repensamos nossos fluxos operacionais, adaptamos as recepções de nossas unidades, treinamos nossos colaboradores sobre cuidados especiais e protocolos de segurança, disponibilizamos todos os equipamentos de proteção individual necessários e aderimos a todas as normas, protocolos e instruções das autoridades responsáveis.

Além de garantir a integralidade das operações, a Kora Saúde foi parceira da esfera pública, cedendo leitos a pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS).

Aliado a esses cuidados, criamos um Comitê de Crise com a alta direção, gerentes corporativos e médicos que se reuniu semanalmente com o objetivo de discutir o panorama corrente e traçar planos e diretrizes unificados a toda rede.

Em nossas operações, trabalhamos para que os hospitais sob nossa gestão se mantivessem com níveis de estoque seguros de insumos, materiais e equipamentos. Para isso, automatizamos processos de compras e criamos um centro de distribuição no Espírito Santo.

Esses esforços se traduziram no reconhecimento de nossos pacientes, que nos concederam um *Net Promoter Score* (NPS) 7,4% superior ao de 2019.

Paralelamente, a Kora manteve a sua estratégia de crescimento através de aquisições durante 2020. Iniciamos o ano

com oito hospitais, sendo sete deles no Espírito Santo e um no Mato Grosso.

Em novembro, adquirimos duas unidades hospitalares em Palmas (TO): o Hospital Palmas Medical e o Hospital Santa Thereza. Esse importante passo marcou a entrada da Companhia na Região Norte e nos colocou em uma posição privilegiada na capital do estado, com um *market share* de 26%.

O ano de 2020 pavimentou o caminho para a expansão nacional que a Kora realizou em 2021, quando adquirimos um hospital no Distrito Federal, um em Goiânia (GO) e três em Fortaleza (CE). Em 2021 também realizamos a abertura de capital da Companhia na bolsa de valores brasileira (B3 – Brasil, Bolsa, Balcão).

Com o olhar voltado a encontrar oportunidades de crescimento, seguimos com o nosso propósito de fazer a saúde prosperar.

Boa leitura.



Antônio Benjamim
Diretor-Presidente

SOBRE O RELATÓRIO

GRI 102-40 / 102-42 / 102-43 / 102-44 / 102-46 / 102-47 / 102-50 / 102-51 / 102-52 / 102-53 / 103-1

Apresentamos o primeiro Relatório de Sustentabilidade da Kora Saúde, afirmando o nosso compromisso com a transparência e o diálogo aberto com os nossos públicos de relacionamento.

Nesta publicação, trazemos informações sobre o nosso modelo de negócio, sua condução à geração de valor e nosso desempenho durante o ano de 2020, integrando as informações financeiras aos aspectos ambientais, sociais e de governança (ESG).

Para a elaboração do Relatório, que contempla informações entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2020, nos referenciamos nas normas da *Global Reporting Initiative* (GRI), diretriz de relato de sustentabilidade utilizada por empresas de todo o mundo.

Qualquer dúvida, sugestão ou solicitação de informação pode ser enviada para a nossa área de Relações com Investidores:

ri@korasaude.com.br

Materialidade e definição dos temas materiais prioritários

Para a elaboração deste primeiro Relatório, realizamos um processo de materialidade a fim de identificar as questões ambientais, sociais e de governança que possuem um maior poder de impacto sobre o negócio e os públicos de relacionamento (*stakeholders*) da Kora.

Esse processo permitiu que identificássemos os tópicos prioritários em nossa atuação e os aspectos mais relevantes para a sustentabilidade do negócio.

O estudo de materialidade contou com as seguintes etapas:

Externas (identificação de tópicos materiais)	Análise dos tópicos materiais apontados pelas diretrizes/ <i>standards</i> da GRI e do SASB para o setor de <i>Health Care</i> <i>Benchmarking</i> setorial com os temas mais importantes para as companhias que realizam a gestão privada de hospitais
Internas (validação de tópicos materiais)	Entrevistas e aplicação de questionários com a alta direção da Companhia Aprovação da materialidade com a liderança

Ao final, identificamos 14 tópicos materiais, reunidos em quatro temas que direcionarão este relatório e serão reportados por meio de indicadores GRI.

TEMAS MATERIAIS	TÓPICOS MATERIAIS
 Ética e compliance	Conduta ética e combate à corrupção
	Relacionamento com o governo
	Concorrência desleal
 Time de excelência	Diversidade
	Atração e retenção de talentos
	Treinamento e desenvolvimento dos colaboradores
	Saúde e segurança dos colaboradores
 Gestão ambiental eficiente	Gestão de resíduos
	Gestão de energia
	Gestão da água
 Nosso cuidar	Qualidade do serviço de saúde
	Privacidade dos pacientes
	Responsabilidade social
	Inovação

TEMAS MATERIAIS	RELEVÂNCIA	LIMITES
 <p>Ética e compliance</p>	<p>Assegurar uma estrutura de governança de conformidade e integridade, pautada pela ética e o combate à corrupção ajuda a mitigar riscos e garantir uma operação responsável e justa.</p>	<p>Impacto direto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Em todas as etapas da cadeia • Em todas as unidades de negócio
 <p>Time de excelência</p>	<p>A atuação da Companhia é pautada por pessoas prestando serviços para pessoas. Ter um corpo de colaboradores capacitado, engajado e trabalhando em condições seguras é condição essencial para a sustentação a longo prazo do negócio.</p>	<p>Impacto direto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Na operação própria • Em todas as unidades de negócio
 <p>Gestão ambiental eficiente</p>	<p>Uma gestão ambiental eficiente representa o compromisso da Companhia em aliar o desenvolvimento de práticas que trazem impacto positivo ao meio ambiente e ao próprio negócio, levando à redução de custos e à otimização de recursos.</p>	<p>Impacto direto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Em todas as etapas da cadeia • Em todas as unidades de negócio
 <p>Nosso cuidar</p>	<p>Trata-se do modelo de negócios da Kora: cuidar, proporcionar um atendimento eficiente, de alta qualidade e tecnologia, zelando pelas informações pessoais de seus pacientes.</p>	<p>Impacto direto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Em todas as etapas da cadeia • Em todas as unidades de negócio

COMO LER O RELATÓRIO

Além da leitura linear, é possível navegar entre os conteúdos do Relatório de acordo com os indicadores GRI.

No início de cada capítulo, apontamos quais indicadores estão sendo abordados por meio das siglas GRI-XXX. No Índice de Conteúdo GRI (página 43) explicamos o conteúdo de cada indicador e apontamos a página em que são reportados.

1. A Kora Saúde

Perfil

GRI 102-1 / 102-2 / 102-3 / 102-4 / 102-5 / 102-6 / 102-7

A Kora Saúde Participações S.A. tem sua origem em 2018, quando um dos maiores fundos de *private equity* do mundo, o H.I.G. Capital, tornou-se sócio da Companhia, aportando capital financeiro, *expertise* de operação e altos níveis de governança corporativa.

A Rede Meridional, fundada em 2001 e que até aquele momento possuía cinco hospitais no Espírito Santo, passou a se chamar Kora Saúde. Desde então, a Companhia passou por um crescimento vertiginoso, tornando-se a terceira maior rede hospitalar privada do Brasil – sendo a maior nos estados do Espírito Santo, Tocantins e Ceará.

Em outubro de 2021, contamos com 15 hospitais em cinco estados do país e no Distrito Federal e continuamos planejando novos investimentos a fim de seguir o nosso propósito de **fazer a saúde prosperar**. Ao fim de 2020, data-base deste relatório, eram dez hospitais.

Com um corpo médico e profissionais de saúde com olhar humano e altíssimo nível técnico, somos referência em transplantes de órgãos e especialidades como oncologia, cardiologia e neurologia. Também prestamos serviços de pronto-socorro, cirurgia, internação, UTI e auxiliares de apoio diagnóstico, que incluem diagnóstico por imagem, análises clínicas e hemodinâmica, entre outros.

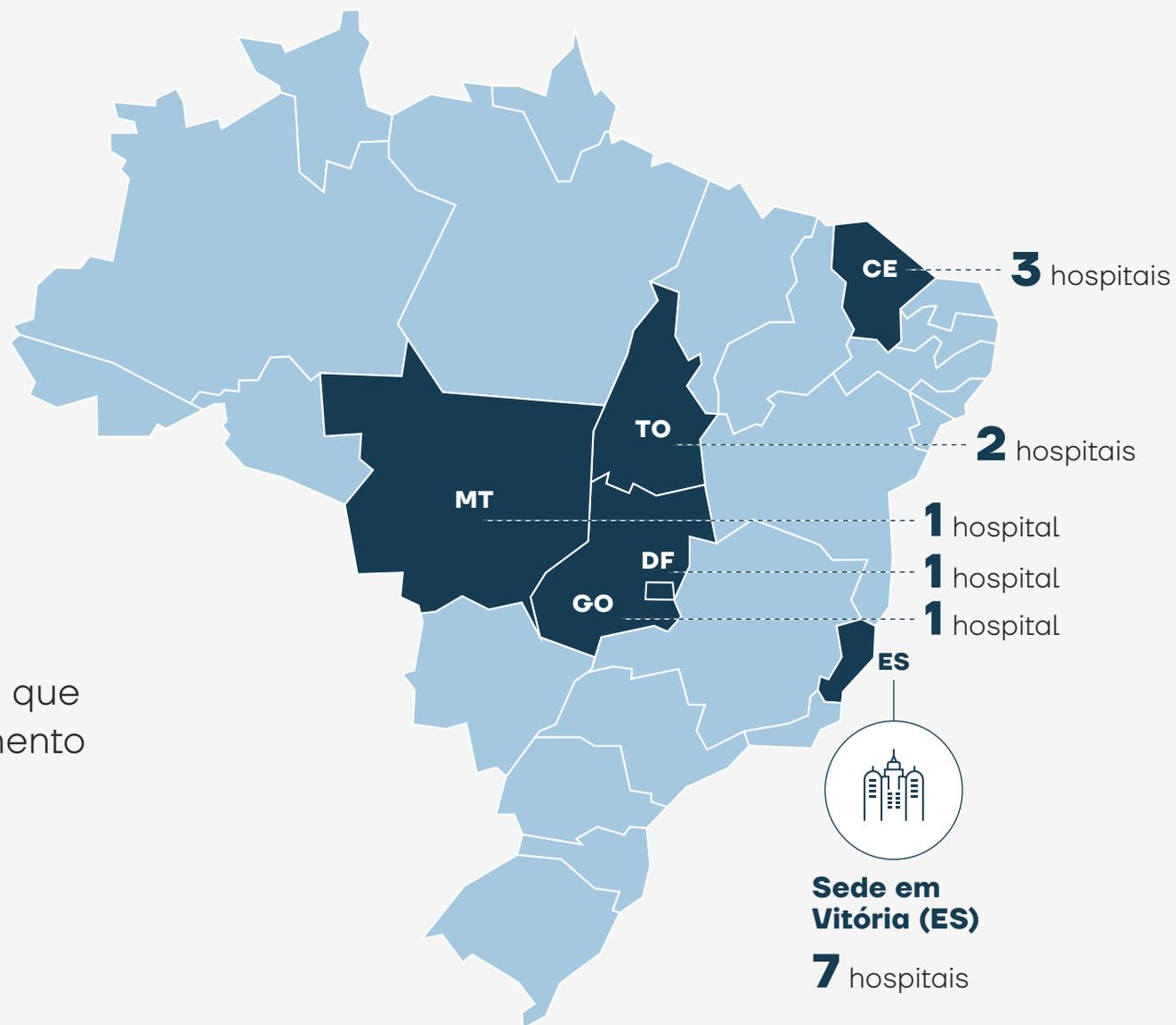
O reconhecimento de nossa atuação vem por meio de creditações nacionais e internacionais, como Ona nível 3, ACSA e QMENTUM. Também somos membros integrantes da Associação Nacional de Hospitais Privados (ANAHP).



Presença Nacional

15

hospitais nas regiões que direcionam o crescimento da Companhia



Missão, visão, valores e propósito

GRI 102-16

A atuação da Kora junto aos *stakeholders* – colaboradores, pacientes, fontes pagadoras, fornecedores, acionistas, investidores, governos e sociedade em geral – é pautada pelos valores que permeiam o dia a dia da Companhia.

É através desses valores que buscamos o nosso propósito de **fazer a saúde prosperar**.

Missão: Cuidar da saúde e do bem-estar das pessoas.

Visão: Ser referência nacional em assistência hospitalar, aliando excelência médica à eficiência em gestão.



Acolhimento: Focar no bem-estar de nossos pacientes e acompanhantes, garantindo que sua experiência no hospital seja marcada pelo respeito e cuidado;



Resolutividade: Fornecer todos os recursos pessoais e materiais para prestar a assistência hospitalar adequada ao nosso paciente, na busca do restabelecimento do seu bem-estar físico e mental;



Ética: Adotar a ética e a integridade como fundamentos em todas nossas relações, com cumprimento de padrões morais, respeito aos direitos humanos e à diversidade;



Qualidade: Buscar constantemente melhorias por meio da padronização dos processos, visando sua eficiência, efetividade e segurança;



Sustentabilidade: Garantir a sustentabilidade social, ambiental e econômica de todos os processos empresariais, permitindo a estabilidade e perenidade do negócio;



Inovação: Ampliar os limites do conhecimento em busca do que há de mais moderno e efetivo em solução de saúde, estimulando um ambiente de inovação e de compartilhamento de ideias.

Nossas operações em números



¹ O número de colaboradores se refere à soma de colaboradores diretos e terceirizados.

² Os dados de 2021 estão consolidados e consideram atualizações até o mês de outubro.

NOSSOS HOSPITAIS

HOSPITAL MERIDIONAL CARIACICA



2001 - Cariacica (ES)

Nosso primeiro hospital, fundado por um grupo de médicos, é o único do Espírito Santo com UTI neurológica. A unidade também é reconhecida por ser um dos grandes centros de transplante do país.

HOSPITAL SÃO LUIZ



2008 – Vila Velha (ES)

Hospital fundado em 1981, veio para ampliar a participação no estado. Referência em atendimento psiquiátrico e excelência em cirurgia de baixa e média complexidade, foi a primeira incorporação da Rede Meridional em 2008.

HOSPITAL MERIDIONAL PRAIA DA COSTA



2008 – Vila Velha (ES)

No mesmo ano, também em Vila Velha, a segunda aquisição da Rede. A unidade é reconhecida pela excelência em ginecologia, oncologia e obstetrícia, além de contar com uma maternidade própria e atendimento 24 horas.

HOSPITAL SÃO FRANCISCO



2011 – Cariacica (ES)

Três anos depois, a incorporação do Hospital São Francisco consolida a nossa atuação em Cariacica (ES). Referência nas especialidades de urologia, ortopedia e oftalmologia.

HOSPITAL MERIDIONAL SÃO MATEUS



2016 – São Mateus (ES)

Chegamos ao norte do Espírito Santos com o nosso hospital em São Mateus. Moderno, o hospital é referência em alta complexidade e atendimento humanizado.

HOSPITAL MERIDIONAL SERRA



2018 – Serra (ES)

A primeira incorporação após aporte do H.I.G Capital, o Hospital Meridional Serra consolida a atuação da Kora na região metropolitana de Vitória. A unidade tem como destaque a excelência na UTI, geriatria e cardiologia.

HOSPITAL SÃO MATEUS



2019 – Cuiabá (MT)

Chegamos ao Mato Grosso. A primeira incorporação fora do Espírito Santo marca o início da expansão geográfica da Kora Saúde. Com uma das infraestruturas mais modernas da região Centro-Oeste, o hospital conta com centros de oncologia, geriatria e cirúrgicos.

HOSPITAL MERIDIONAL VITÓRIA



2019 – Vitória (ES)

Incorporação de nosso sétimo hospital no Espírito Santo, reconhecido pelo atendimento humanizado em ginecologia e obstetrícia, além de ser referência em média e alta complexidade no estado.

HOSPITAL PALMAS MEDICAL



2020 – Palmas (TO)

A expansão continua. Chegamos ao Tocantins com a incorporação do Hospital Palmas Medical. Junto com o hospital Santa Thereza, tem como especialidades: oncologia, oftalmologia, cirurgia bariátrica, cabeça e pescoço, cardiologia, gastroenterologia, ginecologia e obstetrícia, ortopedia, neurologia e urologia.

HOSPITAL SANTA THEREZA



2020 – Palmas (TO)

A segunda unidade no Tocantins aumenta a representatividade da Kora Saúde na capital do estado, somando 26% dos leitos privados disponíveis.

HOSPITAL ANCHIETA



2021 – Brasília (DF)

O ano de 2021 marca nossa chegada na capital do país através da incorporação do Hospital Anchieta, que, dentre as suas especialidades, atua em cardiologia, geriatria, ortopedia e neurologia.

HOSPITAL GASTROCLÍNICA



2021 – Fortaleza (CE)

A aquisição do Hospital Gastroclínica sela a nossa chegada ao nordeste. O hospital é referência em maternidade e obstetrícia.

HOSPITAL SÃO MATEUS



2021 – Fortaleza (CE)

Na sequência, a incorporação do Hospital São Mateus fortalece a nossa atuação no Ceará. O hospital é referência em alta complexidade hemodinâmica, neurologia e pacientes clínicos.

HOSPITAL INSTITUTO NEUROLÓGICO DE GOIÂNIA (ING)



2021 – Goiânia (GO)

Fortalecendo nossa presença no Centro-Oeste, chegamos em Goiânia, adicionando 105 leitos ao nosso portfólio. O ING é referência nacional em neurologia.

GRUPO OTO



2021 – Fortaleza (CE)

Maior Grupo hospitalar do Ceará, conta com um hospital, um pronto-socorro ambulatorial, seis laboratórios e quatro centros de radiologia. O Grupo é referência em procedimentos de alta complexidade, excelência médica e inovação.

Destques de 2020

Nos adaptamos aos desafios trazidos pela pandemia de Covid-19, priorizando a saúde e segurança de nossos pacientes e colaboradores, sem perder o foco em nossa estratégia de expansão nacional.



RESULTADOS FINANCEIROS

Receita líquida de
R\$ 612 milhões

Ebitda ajustado de
R\$ 129 milhões

Crescimento de
38,5 e 84,3%,
respectivamente



EXPANSÃO

Chegada ao
Tocantins com
2 novas
unidades hospitalares
— **Hospital Palmas Medical** e **Hospital Santa Thereza**



INOVAÇÃO

Implantação da modalidade de cirurgias robóticas no Hospital Meridional Cariacica (ES).
Foram realizados **111 procedimentos** dessa natureza.



COMBATE À COVID-19

Fluxo segregado e seguro para pacientes e médicos, em todas as unidades.
Instalação de barreiras físicas nas recepções e disponibilização de **EPIs (óculos e máscaras)** a todos os colaboradores.



RECONHECIMENTO

Nossos hospitais da **Rede Meridional (ES)** são, desde 2006, líderes de lembrança na pesquisa **Recall de Marcas**, no segmento Hospitais.



OPERAÇÃO

Aumento de
15%
no número de cirurgias realizadas

Aumento de
7,4%
no Net Promoter Score (NPS) dado por nossos pacientes

+ de 3,1 mil
infusões de oncologia

2. Gestão Ética

GRI 103-1 / 103-2 / 103-3

Estrutura de governança

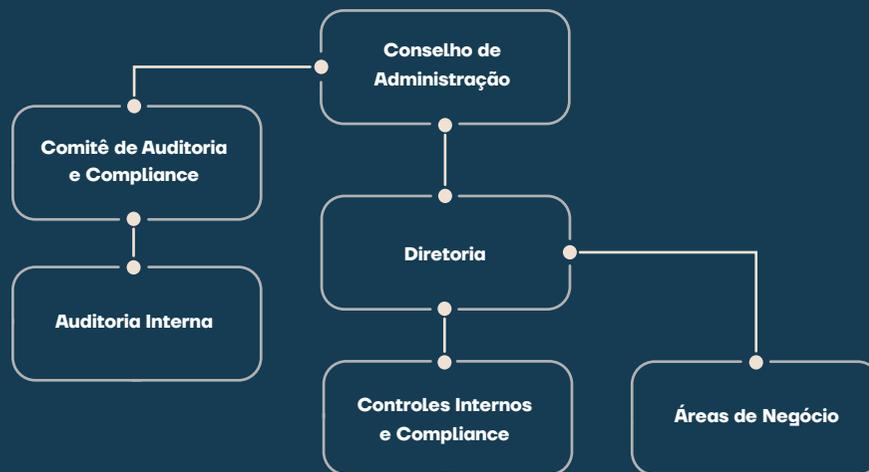
GRI 102-18 / 405-1

A Kora, recentemente listada no Novo Mercado da B3 – Bolsa de Valores, possui o compromisso de adotar os mais altos padrões de Governança Corporativa em suas operações, respeitando seus acionistas e construindo relacionamentos de confiança norteados pela transparência.

A Companhia é gerida por um Conselho de Administração e por uma Diretoria Executiva. Ademais, a estrutura de Governança Corporativa conta

também com um Comitê de Auditoria, de caráter permanente, cuja função é assessorar o Conselho de Administração em suas atividades.

A fim de trazer as informações mais atualizadas para este capítulo, que apresenta a estrutura de governança da Companhia, o organograma, a composição dos órgãos, os dados de diversidade e a estrutura societária reportada foram atualizados para o momento de elaboração deste relatório – último trimestre de 2021.



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O Conselho de Administração é composto por sete membros, dos quais dois são independentes, eleitos e destituíveis pela Assembleia Geral, com mandato unificado de dois anos, sendo permitida a reeleição.

Dentre as atribuições que competem ao Conselho, estão:

- > fixar a orientação geral dos negócios da Companhia e das Controladas da Companhia;
- > aprovar e rever o orçamento anual, o orçamento de capital, a política de caixa, a política de investimento, a política de dividendo, o plano de negócios e o plano plurianual da Companhia e/ou das Controladas da Companhia, bem como quaisquer alterações a estes documentos;
- > aprovar o código de conduta da Companhia e as políticas corporativas relacionadas a (i) divulgação de informações e negociação de valores mobiliários; (ii) gerenciamento de riscos; (iii) transações com partes relacionadas e gerenciamento de conflitos de interesses; (iv) remuneração de administradores; e (v) indicação de administradores;
- > eleger e destituir os Diretores da Companhia e das Controladas da Companhia, bem como definir suas atribuições.

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

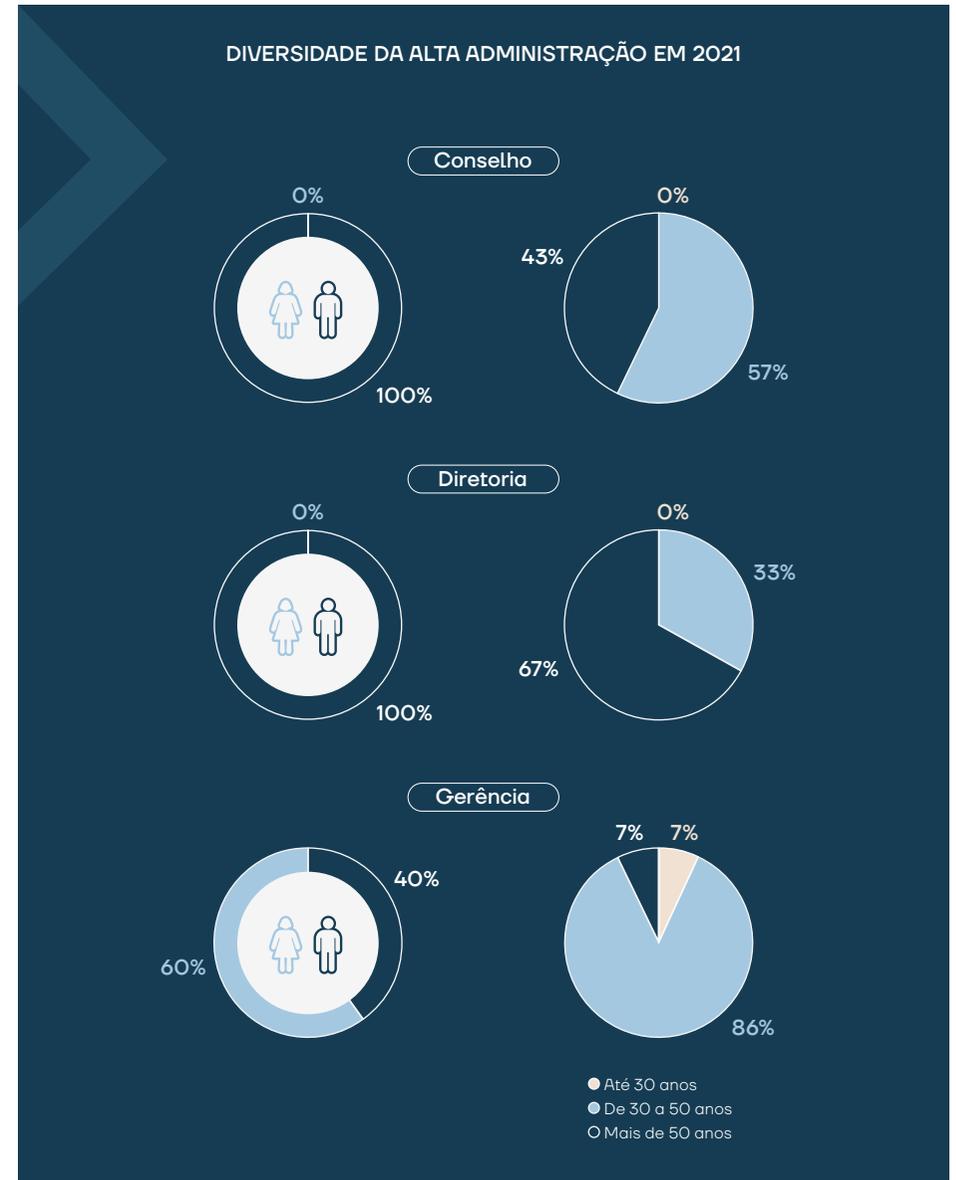
Membro	Cargo
Rodrigo Brandão Feitosa	Presidente do Conselho
Frederico Christo Torezani	Conselheiro Independente
Nelson Luiz Sperle Teich	Conselheiro Independente
Felipe Franco da Silveira	Membro do Conselho
Fábio Isay Saad	Membro do Conselho
Eduardo da Veiga	Membro do Conselho
Antonio Alves Benjamin Neto	Membro do Conselho

DIRETORIA EXECUTIVA

A Diretoria, órgão de representação e direção executiva da Companhia, é composta por três membros, eleitos pelo Conselho de Administração, com mandato de dois anos, admitida a reeleição.

COMPOSIÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA

Membro	Cargo
Antônio Alves Benjamin Neto	Diretor Presidente
Flavio Figueiredo Deluiggi	Diretor Financeiro e Relações com Investidores
Elias Leal Lima	Diretor M&A



COMITÊ DE AUDITORIA E COMPLIANCE

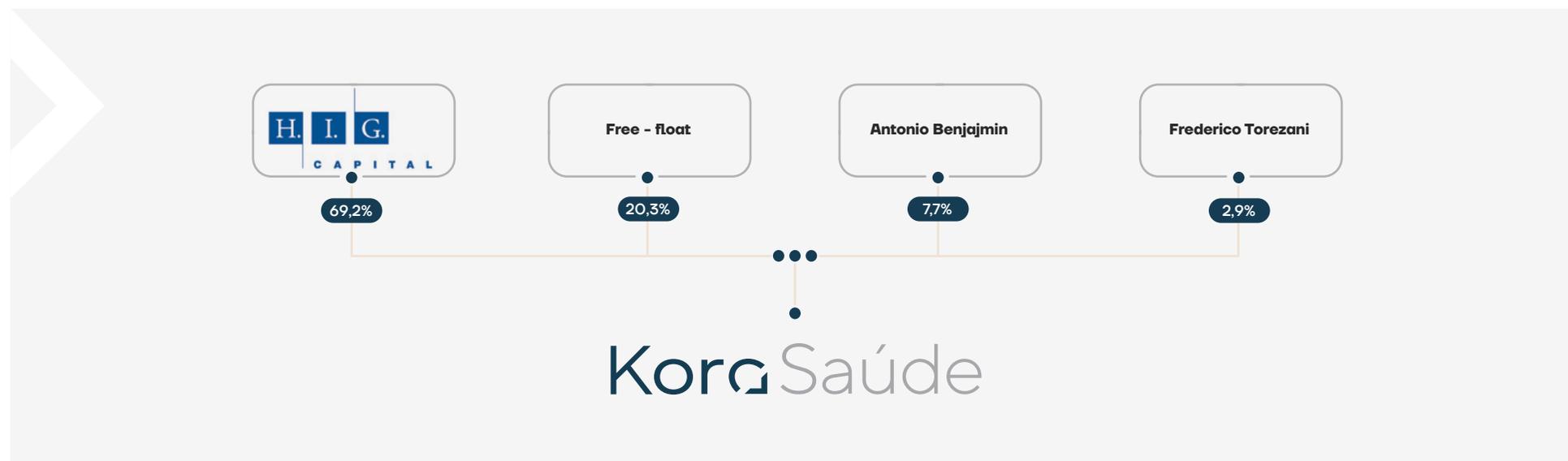
Os integrantes do Comitê de Auditoria e Compliance são eleitos pelo Conselho de Administração, para mandatos de dois anos, sendo permitida a reeleição.

O órgão deve ter composição mínima de três membros, sendo que ao menos um deles deverá ser um Conselheiro Independente e um segundo membro deverá ter experiência reconhecida em assuntos de contabilidade societária. Essas características podem ser acumuladas por um mesmo integrante.

COMPOSIÇÃO DO COMITÊ DE AUDITORIA E COMPLIANCE

Membro	Cargo
Márcio Santiago Câmara	Coordenador do Comitê
Fernanda Rossi Soares	Membro
Frederico Christo Torezani	Membro

ESTRUTURA SOCIETÁRIA



GESTÃO DE RISCOS

GRI 102-11

A Companhia dispõe de uma Política de Gerenciamento de Riscos e Controles Internos que estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades a serem observadas no processo de gerenciamento de riscos e controles internos inerentes às atividades de negócio da Kora Saúde.

O processo de gerenciamento de Riscos adotado pela Companhia foi elaborado à luz do disposto no “ISO 31000:2009 – Princípios e Diretrizes da Gestão de Riscos”.

SAIBA MAIS!

Para ter acesso ao nosso Estatuto Social, Regimentos Internos e Políticas, acesse a nossa

[página de Relações com Investidores.](#)

Ética e combate à corrupção

GRI 102-16 / 205-2 / 205-3

Com o intuito de atingir os padrões éticos adequados ao exercício das atividades profissionais e sociais, contamos com um Código de Conduta Ética, construído com a participação da liderança institucional, que reúne as diretrizes norteadoras do relacionamento da Companhia com seus públicos de relacionamento.

O Código se aplica a todos os colaboradores da Companhia e aos terceiros que, direta ou indiretamente, se relacionam com a Kora. Por terceiros, pode-se compreender o conjunto formado por corpo clínico, fornecedores, prestadores de serviço, agentes públicos, pacientes e acompanhantes.

Conheça o Código de Conduta Ética, disponível apenas em português, por meio do [link](#).

Em 2019, implementamos nosso Programa de *Compliance* com o objetivo de realizar treinamentos corporativos sobre comportamento ético e *compliance*. Como eram realizados de forma presencial, os treinamentos foram interrompidos em 2020 devido à necessidade de se evitar aglomerações, mas foram retomados em 2021. Em 2021 também iniciamos os testes da plataforma de Ensino à Distância (EAD) para os colaboradores assistenciais.

Como resultado de nossos esforços nesse tema, em 2020 não identificamos casos de corrupção na Companhia.

CANAL DE DENÚNCIAS

GRI 102-17

A fim de monitorar o funcionamento e eficiência dos mecanismos e procedimentos internos de integridade, contamos com o Comitê de Auditoria e *Compliance*. Em caso de dúvidas acerca do comportamento ético e legal adequado ou sobre a integridade organizacional, a pessoa interessada pode entrar em contato com o setor interno por meio do e-mail compliance@korasaude.com.br.

Para receber denúncias referentes a violações do Código de Conduta Ética, contamos com um Canal Confidencial gerenciado por uma empresa externa e independente, assegurando o sigilo absoluto. O tratamento adequado de cada ocorrência é realizado pelo Comitê de Auditoria e *Compliance*, por intermédio do setor interno. O Canal está disponível a todos os públicos de relacionamento da Companhia (colaboradores, fornecedores, parceiros, prestadores de serviço, clientes, etc.) e as denúncias são feitas de forma confidencial e segura.

O canal pode ser acessado através do [link](#) ou pelo telefone 0800 591 2643.

3. Transformando o mundo da Saúde

Desempenho operacional e financeiro

MANUTENÇÃO DAS OPERAÇÕES DURANTE A PANDEMIA

GRI 102-10

O ano de 2020, marcado pelo início da pandemia de Covid-19, trouxe grandes desafios operacionais e financeiros à Companhia. Além de termos realizado todas as adaptações necessárias em nossas instalações para prover um fluxo seguro aos pacientes em suas visitas aos nossos hospitais (saiba mais na página 29), criamos um Comitê de Crise composto por diretores, gerentes corporativos e médicos, que em encontros semanais analisava o panorama corrente e deliberava planos e diretrizes unificadas a toda rede.



Aproveitamos esse momento para adaptar nossos processos de compras, a fim de torná-los mais ágeis e precisos.

Dentre as medidas adotadas para otimizar nossas operações e encarar de forma sustentável esse momento de maior acirramento na demanda por insumos hospitalares e Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), cinco ações se destacaram:

- > Automatização e unificação do processo de planejamento e compra de todos os hospitais da rede, utilizando algoritmos padronizados similares aos de indústrias e empresas de varejo;
- > Designação de um fabricante para todo item que compõe a curva A (itens mais relevantes para o negócio) de insumos e equipamentos médicos, mitigando o risco de desabastecimento em eventuais crises de fornecimento e reduzindo os custos dada a predefinição de volume de compras com os fabricantes;
- > Utilização do “Local Externo”, um espaço de 1.000 m² com alta capacidade de armazenamento dos mais diversos itens, como estoque de EPIs e medicamentos para intubação. Localizado no Espírito Santo, atendeu os nossos hospitais no estado e as demais unidades no Mato Grosso e Tocantins;
- > Atuação rápida do Comitê de Padronização, órgão interno que aprova as contratações de insumos e produtos. Durante a pandemia, o órgão agiu com celeridade na aprovação de opções substitutas, quando havia a necessidade de substituir um produto ou fornecedor;

- > Importação de itens que estavam indisponíveis no mercado interno para atender a demanda de nossos hospitais, preservando o atendimento de qualidade aos nossos pacientes.

Esse conjunto de ações permitiu que os dez hospitais da Companhia enfrentassem o primeiro ano de pandemia com um nível de estoque seguro e sem a incorrência de falta de insumos, fossem eles para tratamento da Covid-19 ou não.

Ainda no que tange ao relacionamento com fornecedores, adotamos as fichas de avaliação realizadas nas vistorias técnicas do Grupo de Avaliação e Qualificação de Fornecedores (GAFO), como procedimento de *due diligence* aos nossos fornecedores da curva A (itens mais estratégicos ao negócio). O GAFO é composto por farmacêuticos hospitalares e tem o objetivo de avaliar e qualificar fornecedores da cadeia de suprimentos hospitalares através de visitas técnicas, sem caráter fiscalizatório.

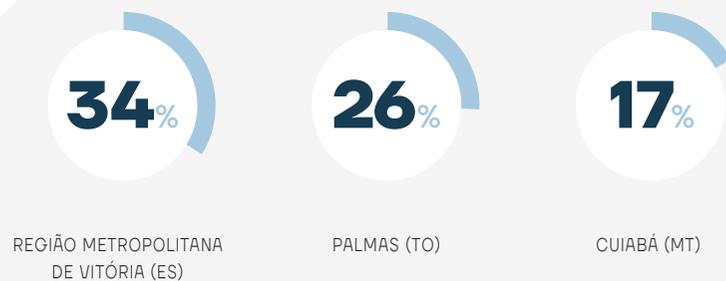
EVOLUÇÃO DO CRESCIMENTO

GRI 102-7 / 102-10

Durante o ano de 2020, mesmo impactados pelas incertezas trazidas pela Covid-19 e a necessidade de uma gestão financeira mais restritiva que reduziu o nosso nível de investimento, expandimos nossa atuação no Centro-Oeste do país e abrimos as portas para um novo mercado: o Tocantins.

Investimos na aquisição de dois hospitais - Palmas Medical e Santa Thereza - em Palmas (TO), resultando em um *market share* de **26%** na cidade, tendo como base o número de leitos das duas unidades. Com essa aquisição, fechamos 2020 com dez hospitais sob nossa gestão e alcançamos o número de **942 leitos** ofertados.

MARKET SHARE DA KORA EM 2020 (% DE LEITOS PRIVADOS)



¹ Região Metropolitana de Vitória (ES) compreende os municípios de Vitória, Vila Velha, Cariacica e Serra.

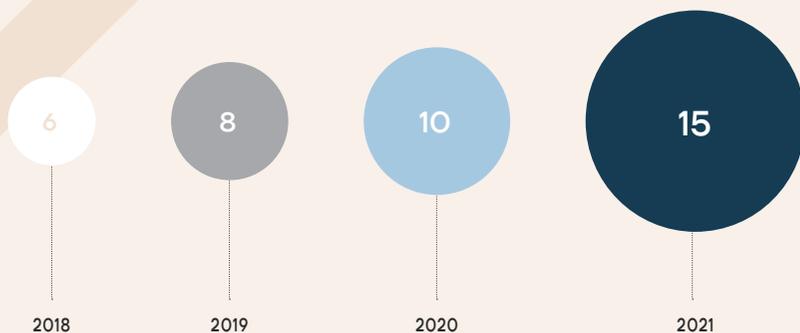
² O cálculo do market share é baseado no número de leitos privados. Não considera leitos públicos e/ou filantrópicos.

Nosso crescimento futuro é pautado por projetos *brownfield* e *greenfield*, bem como por M&As em regiões mapeadas.

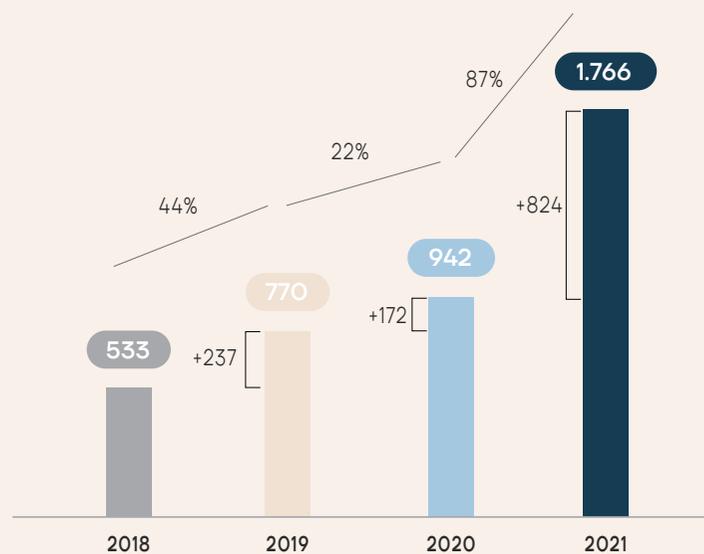
Por meio de nossa posição competitiva nos mercados onde atuamos, podemos ofertar à população um serviço de saúde completo e de qualidade e atrair os melhores médicos e profissionais de saúde. Ademais, nos tornamos os principais parceiros das fontes pagadoras (planos de saúde) locais.

Enxergamos oportunidades de expandir nossas operações nessas localidades, mas não nos restringimos a elas. A Kora está permanentemente atenta a oportunidades de mercado que possibilitem a sua expansão geográfica, seja ela encabeçada por aquisições ou projetos de crescimento orgânico, vide a aquisição de três hospitais em Fortaleza (CE), um hospital em Brasília (DF), um hospital em Goiânia (GO), e os projetos *brownfield* em fase inicial.

HOSPITAIS

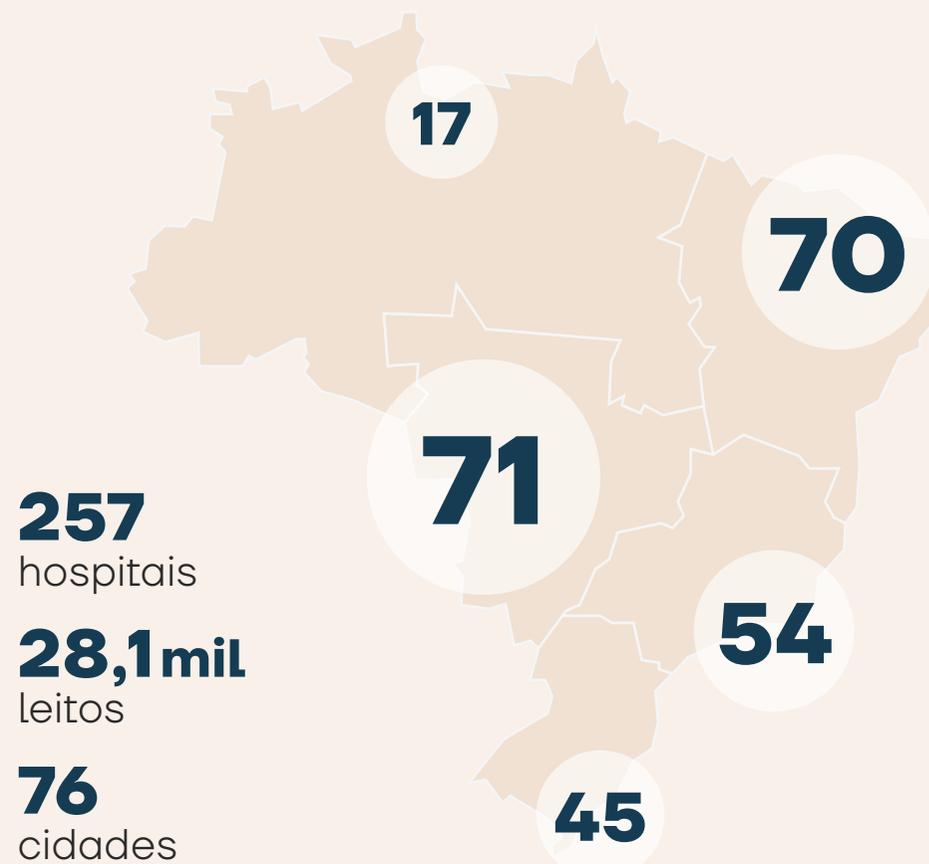


LEITOS



Atualmente, existem diversos projetos de crescimento orgânico em desenvolvimento pela área de Engenharia e Expansão. Além disso, temos mais de 250 hospitais mapeados pela Diretoria de M&A que se enquadram na estratégia de aquisições.

POTENCIAL DE CRESCIMENTO POR MEIO DE AQUISIÇÕES



OCUPAÇÃO DE LEITOS E CIRURGIAS REALIZADAS

Nossos indicadores operacionais demonstram a resiliência de nosso modelo de negócios mesmo em um ano desafiador para o setor hospitalar, com a redução de procedimentos eletivos.

Observamos em 2020 uma taxa média de ocupação dos leitos de 72,9% frente a um número de 67,6% dos membros da Associação Nacional de Hospitais Privados (ANAHP).

Realizamos 37.000 cirurgias no ano, sendo 2.642 de alta complexidade. Entram nessa conta 111 cirurgias robóticas, utilizando equipamentos de altíssima tecnologia (saiba mais na página 31).

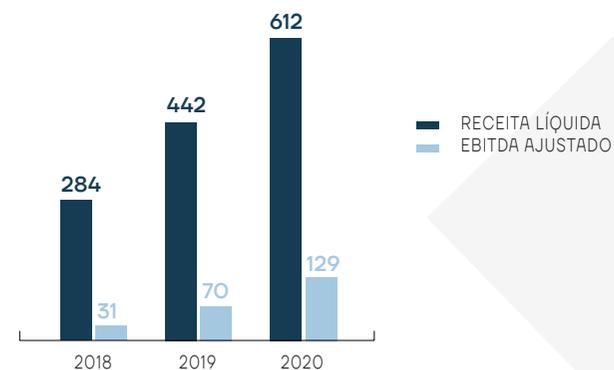
CAPITAL FINANCEIRO

Nosso modelo de negócio é baseado no pagamento por parte das fontes pagadoras (planos de saúde) pelos serviços que prestamos a seus pacientes em nossas unidades. Atualmente, trabalhamos com dois modelos principais de remuneração, com uma divisão de aproximadamente 50% x 50% na geração de receita:

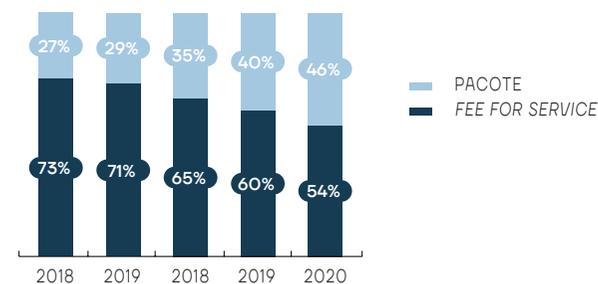
- > *Fee for service*: modelo tradicional, no qual somos remunerados pelo valor de cada procedimento realizado, e
- > Pacote: a remuneração é pré-fixada de acordo com conjuntos pré-estabelecidos de procedimentos.

Os modelos de pacote, também conhecidos como modelos alternativos de pagamento, fazem parte da estratégia da Kora em estabelecer uma relação de parceria com as fontes pagadoras. Esses modelos oferecem maior previsibilidade nos custos incorridos e vêm se provando uma tendência no mercado de saúde. A Kora foi pioneira na oferta de modelos alternativos de pagamento no estado do ES e, em um período de 5 anos, observamos a representatividade desses modelos aumentar 19 p.p. na receita.

RECEITA LÍQUIDA E EBITDA AJUSTADO (R\$ MM)



PARTICIPAÇÃO NA ORIGEM DA RECEITA



ENDIVIDAMENTO R\$ ('000)

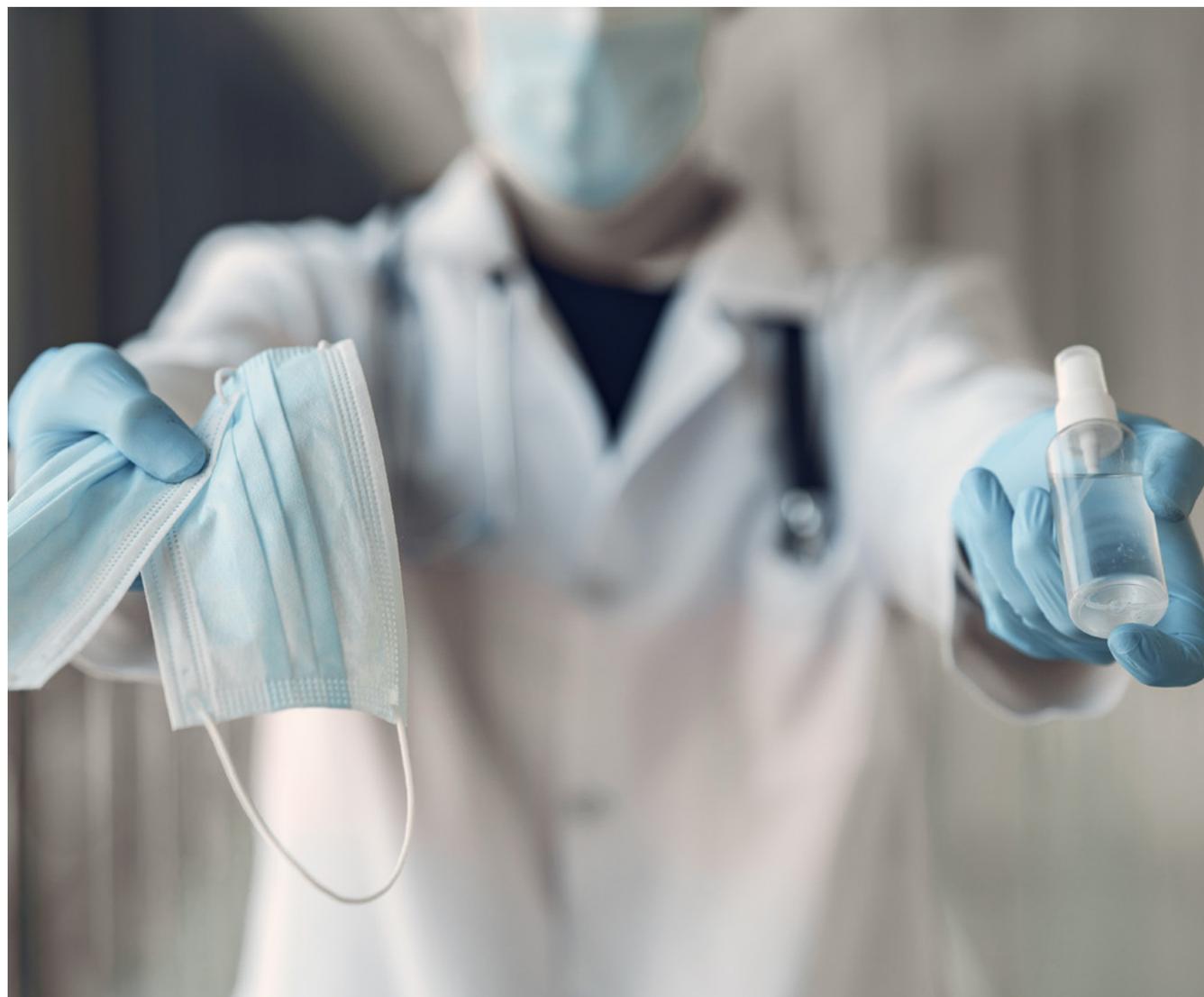
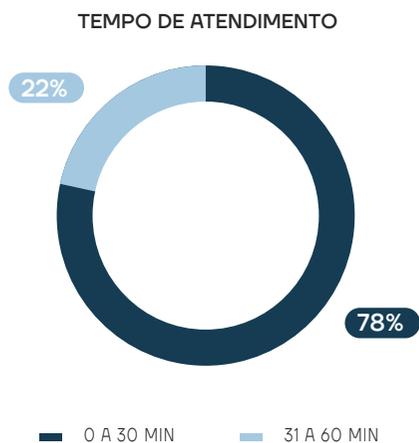
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Caixa	20.242	32.571	180.773
Dívida Bruta	145.286	240.242	431.620
Dívida Líquida	125.044	207.671	250.847

Experiência e segurança do paciente

Ao levar saúde e cuidado de qualidade a nossos pacientes, nos esforçamos para que a experiência percebida por eles seja a mais positiva possível.

A começar pela chegada do paciente a nossas unidades, o tempo médio entre a retirada da senha nos totens e a conseqüente chamada médica para o primeiro atendimento é de apenas 22 minutos. A depender do horário, observamos que esse número pode ser ainda menor, chegando a apenas quatro minutos.

Como resultado da atenção e atendimento humanizado durante toda a jornada dos pacientes em nossas unidades e descritas ao longo deste capítulo, observamos o aumento de 7,4%, entre 2019 e 2020, no Net Promoter Score (NPS) dado por nossos pacientes.



ADAPTAÇÕES À COVID-19

Atentos às notícias sobre a disseminação mundial do novo coronavírus, adaptamos nossas estruturas internas antes mesmo dos primeiros casos diagnosticados no país - em março de 2020.

A criação de fluxos seguros teve como objetivo reduzir as chances de contágio entre pacientes com diagnóstico suspeito de Covid e pacientes com outras enfermidades, bem como agilizar o atendimento para ambas as frentes de atuação.

FLUXO SEGURO EM NOSSAS UNIDADES



Outras medidas adotadas no combate à Covid-19:

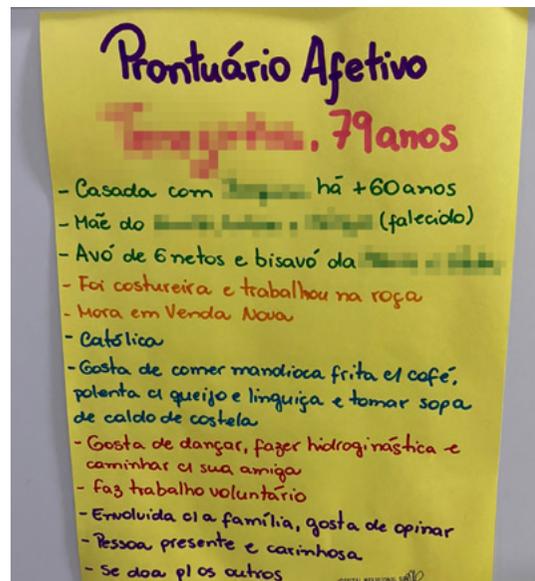
- Realização de exames PCR;
- Triage dos colaboradores;
- Designação de elevadores específicos para pacientes Covid e plotagem das portas com informações relevantes;
- Ligações e videochamadas para familiares de pacientes internados;
- Acompanhamento psicológico para pacientes internados.

NOSSO CUIDAR

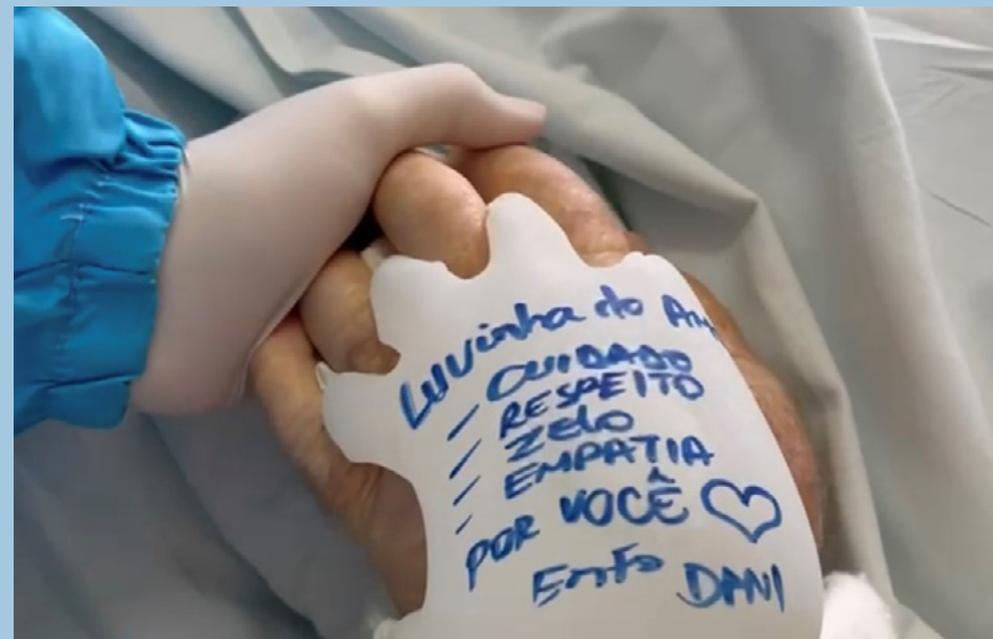
GRI 103-1 / 103-2 / 103-3

PRONTUÁRIO AFETIVO

Durante períodos de internação, os pacientes se veem distantes de seu ambiente familiar, têm suas rotinas e hábitos interrompidos, além de se encontrarem em uma condição de dependência. Todos esses fatores tendem a prejudicar a sua noção de identidade e ocasionar sofrimento.



Com o intuito de amenizar esse momento difícil, implantamos o chamado Prontuário Afetivo, que consiste em disponibilizar informações pessoais do paciente, como hobbies e gostos, em uma folha que fica ao lado do leito de internação. Isso permite que nossas equipes médicas e de enfermagem interajam de maneira mais próxima, a fim de resgatar a identidade e biografia daquela pessoa, humanizando o cuidado e gerando maior bem-estar e conforto.



MÃOZINHAS DO AMOR

Visando o bem-estar de pacientes sedados e entubados, adotamos essa técnica simples que consiste em amarrar duas luvas de látex preenchidas com água morna que envolvem suas mãos.

As mãozinhas transmitem uma sensação de calor humano, passando a percepção de que há alguém abraçando a sua mão. Assim, pacientes enfermos, isolados na UTI, se sentem amparados.

INOVAÇÃO

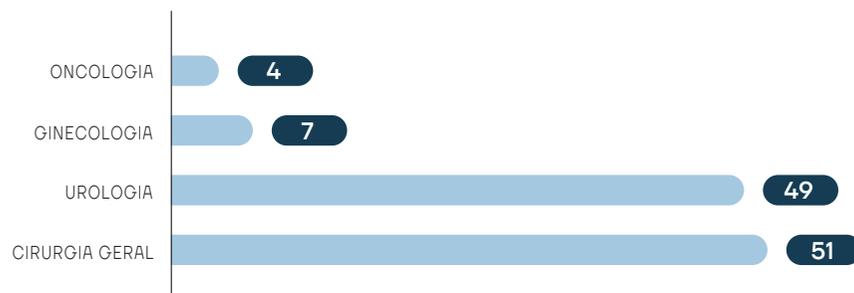
A inovação compõe um dos seis valores da Companhia. Através dela buscamos ampliar os limites do conhecimento em torno das mais avançadas tecnologias em saúde e assistência hospitalar, estimulando um ambiente de compartilhamento de ideias.

O ano também ficou marcado pelo início da realização de **cirurgias robóticas** em nosso Hospital Meridional Cariacica, no Espírito Santo. No período, 14 de nossos cirurgiões passaram por um extenso treinamento online e presencial para se certificarem no equipamento. De julho a dezembro foram realizados 111 procedimentos dessa natureza.

Dentre os benefícios desse modelo de cirurgia, estão:

- Incisões menores e facilidade de acesso a pontos difíceis no intraoperatório;
- Movimentos precisos em qualquer ângulo;
- Tremores filtrados pelo joystick do console, visão 3D e ergonomia para o cirurgião;
- Menor tempo de cirurgia;
- Recuperação mais rápida do paciente.

CIRURGIAS ROBÓTICAS POR ESPECIALIDADE MÉDICA



ADEQUAÇÃO À LGPD

GRI 418-1



Atentos à vigência da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018) a partir de 18 de setembro de 2020, criamos um Programa de Governança de Dados Pessoais com a intenção de torná-lo parte integrante de todas as atividades organizacionais e fortalecer a cultura de privacidade e proteção de dados dentro da Companhia.

Estabelecemos também um Comitê de Privacidade e Proteção de Dados, constituído por uma equipe multidisciplinar que tem como incumbência:

- Apoiar os recursos necessários para manutenção eficiente do Programa;
- Monitorar e zelar pela melhoria contínua do Programa;
- Analisar os relatórios de conformidade e riscos apresentados sobre o Programa;
- Atribuir funções e monitorar as atividades do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais - *Data Protection Officer* (DPO).

No período compreendido por este Relatório, bem como em períodos anteriores, a Companhia não foi notificada sobre qualquer violação da privacidade ou perda de dados de clientes.

4. Atuando para todos

Nossas pessoas

GRI 103-1 / 103-2 / 103-3 / 102-8 / 102-41

Nossos colaboradores possuem um papel essencial para o nosso objetivo de levar saúde de qualidade para a realidade das pessoas. É por meio deles que nossos pacientes têm contato e percebem a Kora como Companhia que coloca o cuidado humano em primeiro lugar.

Baseados no entendimento de que o capital humano é o pilar central para a expansão e desenvolvimento da Kora, oferecemos aos nossos colaboradores as melhores práticas do mercado em Recursos Humanos.

Somos pessoas cuidando de pessoas

4.130
COLABORADORES
DIRETOS



PERMANENTES
808 | **3.253**
19,6% | 78,8%

TEMPORÁRIOS
10 | **59**
0,2% | 1,4%

471

678

2.981

Os **4.130** atuam em período integral e são cobertos por acordos de negociação coletiva.

ATRAÇÃO E RETENÇÃO DE TALENTOS

GRI 401-1

Em linha com as expectativas de crescimento da Companhia (saiba mais na página 25), a atração de novos colaboradores é um tema sensível para a continuidade de nossa expansão geográfica.

Uma vez contratados, nossos esforços se direcionam para a retenção dos colaboradores através de práticas voltadas ao seu bem-estar e à identificação com a Companhia.

Dentre elas, podemos destacar:

- Remuneração e benefícios alinhados com o mercado;
- Iniciativas de desenvolvimento e capacitação;
- Priorização de candidaturas internas na abertura de novas vagas;
- Ações coordenadas dos hospitais a fim de prestigiar colaboradores das áreas assistenciais elogiados por clientes. As ações englobam desde o envio de e-mails aos colaboradores que receberam elogios até o recebimento de cestas de café da manhã ou almoços com a diretoria.



"Equipe toda nota 10"

Paciente: Laura

Origem: Pesquisa NPS

Exemplo de e-mail enviado a todos os colaboradores da Rede Meridional que recebem algum elogio de clientes

Em 2020, observamos um movimento intenso de contratações, com aumento significativo no quadro de colaboradores, para atender a demanda de nossas unidades no enfrentamento à Covid-19.

CONTRATAÇÕES E DESLIGAMENTOS EM 2020

	GÊNERO		FAIXA ETÁRIA			REGIÃO		
	Feminino	Masculino	Menos que 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Mais que 50 anos	Norte	Centro-oeste	Sudeste
Total de contratações	1.375	370	818	901	26	247	339	1.159
Taxa de contratações	39%	44%	63%	32%	16%	52%	49%	36%
Total de desligamentos	1.192	326	516	951	51	131	364	1.023
Taxa de rotatividade	36%	42%	43%	37%	51%	28%	53%	36%

Programa *Trainee* Kora Saúde

O Programa *Trainee* Kora Saúde tem o objetivo de identificar, reter e desenvolver profissionais para assumir posições estratégicas contribuindo com o crescimento sustentável da Companhia.

Para isso, elaboramos um programa que estimula e incentiva o senso crítico dos participantes. O *trainee* tem oportunidades de desenvolvimento por meio de:

- vivências nas principais áreas do negócio;
- momentos de alinhamentos com a área de Recursos Humanos;
- ciclos de *job rotation*;
- ciclos de *feedbacks*;
- mentorias com executivos;
- desenvolvimento de projetos;
- participação nas trilhas de desenvolvimento.

Durante todo o programa o *trainee* aplica os conhecimentos adquiridos em situações reais de trabalho.

Iniciado em 2019, o Programa contou com dois participantes que finalizaram o programa em 2021 e assumiram posições estratégicas dentro da Companhia.

Lançamos a 2ª edição em 2021 com 8.000 inscritos e quatro selecionados.

CAPACITAÇÃO

GRI 404-1



Hospital Meridional Cariacica – Treinamentos realizados antes do 1º paciente suspeito de Covid-19

Durante o ano de 2020, focamos as capacitações promovidas aos colaboradores no entendimento, adaptação e combate à Covid-19.

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO



Como consequência, muitos dos treinamentos e capacitações foram interrompidos e outros que estavam planejados foram postergados. É o caso do “Kora Lidera”, treinamento voltado para a capacitação de colaboradores técnicos em habilidades de liderança.

Demais projetos e ações costumeiras também precisaram ser interrompidos para evitar aglomerações. É o caso do “Café com diretor” em que alguns colaboradores são selecionados para participar de um café com um de nossos diretores e o Kora Conecta, um encontro trimestral com todos os diretores e colaboradores para apresentação de resultados, projeções e novidades.

Programas de residência médica

Dois de nossos hospitais da Rede Meridional contam com programas de residência médica. O objetivo dos programas é capacitar médicos em especialidades importantes para os nossos hospitais, com o intuito de que, ao término dos programas, os profissionais integrem o nosso corpo médico.



SELEÇÃO DE RESIDÊNCIA MÉDICA
Você faz a inscrição e já afere a pulsação. **2020**

Residência em Cardiologia ou Terapia Intensiva - Meridional Serra
 Residência em Anestesiologia ou Pré-Requisito em Área Cirúrgica Básica - Meridional Cariacica

Atenção para as datas:
 Inscrição: 02/12/19 a 27/12/19
 Prova Objetiva: 06/01/20
 Segunda e terceira etapas: 11/01/20

Faça sua inscrição:
hospitalmeridional.com.br/novaj/residencia

Rede Meridional

HOSPITAL MERIDIONAL CARIACICA:

- Pré-Requisito em Área Cirúrgica Básica: credenciado pelo Ministério da Educação (MEC) desde 2018, conta com duas vagas disponíveis anualmente;
- Anestesiologia: credenciado pelo MEC desde 2013, também oferece duas vagas anuais.

HOSPITAL MERIDIONAL SERRA:

- Cardiologia: credenciado pelo MEC desde 2015, oferece duas vagas por ano;
- Terapia intensiva: credenciado pelo MEC desde 2017, também oferece duas vagas todos os anos.

SAÚDE E SEGURANÇA

GRI 403-3 / 403-9

Temos o compromisso de garantir um ambiente de trabalho seguro e saudável a todos os nossos colaboradores. Para isso, fazemos uso dos Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT). O SESMT tem o objetivo de garantir um ambiente de trabalho seguro aos colaboradores, prevenir doenças ocupacionais, acidentes e promover a saúde coletiva e individual.

Através de inspeções de segurança em todos os setores do hospital verifica-se o cumprimento da legislação e outras situações que possam comprometer a saúde e a integridade física dos colaboradores diretos ou indiretos.

O SESMT também acompanha o cumprimento das orientações do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), como o a realização de exames periódicos e vacinação.

Todos os documentos referentes à medicina e segurança do trabalho dos colaboradores são arquivados em pastas individuais de acesso restrito, às quais apenas profissionais autorizados possuem acesso. Esses documentos são utilizados unicamente para processos internos dos hospitais, não sendo permitido o compartilhamento de informações pessoais ou resultados de exames relacionados à saúde ocupacional do colaborador.

Os serviços do SESMT ficam disponíveis aos colaboradores de segunda à sexta-feira das 7h às 18h, com atendimento do médico do trabalho às terças quintas das 8h às 10h.

LESÕES RELACIONADAS AO TRABALHO¹

	2020	
	Colaboradores	Terceirizados
Nº de horas trabalhadas	7.398.364	382.796
Nº de mortes resultantes de lesões relacionadas ao trabalho	0	0
Taxa de fatalidades resultantes de lesões relacionadas ao trabalho	0	0
Nº de lesões graves relacionadas ao trabalho (exclui mortes)	9	0
Taxa de lesões graves relacionadas ao trabalho (exclui mortes)	1,21	0
Nº de lesões com comunicação obrigatória (inclui mortes)	146	0
Taxa de lesões com comunicação obrigatória (inclui mortes)	19,73	0

¹ Base de horas trabalhadas = 1.000.000

Principais tipos de acidente de trabalho: acidentes com material biológico, perfurocortantes e quedas de escadas.

Riscos: o perfurocortante é um instrumento muito utilizado nos hospitais e é extremamente perigoso por ser capaz de transmitir patógenos e expor os profissionais a várias doenças. Ao realizar atividades que exigem aproximação física com os pacientes, eles manipulam instrumentos como agulhas, lâminas e bisturis, capazes de provocar acidentes com material biológico.

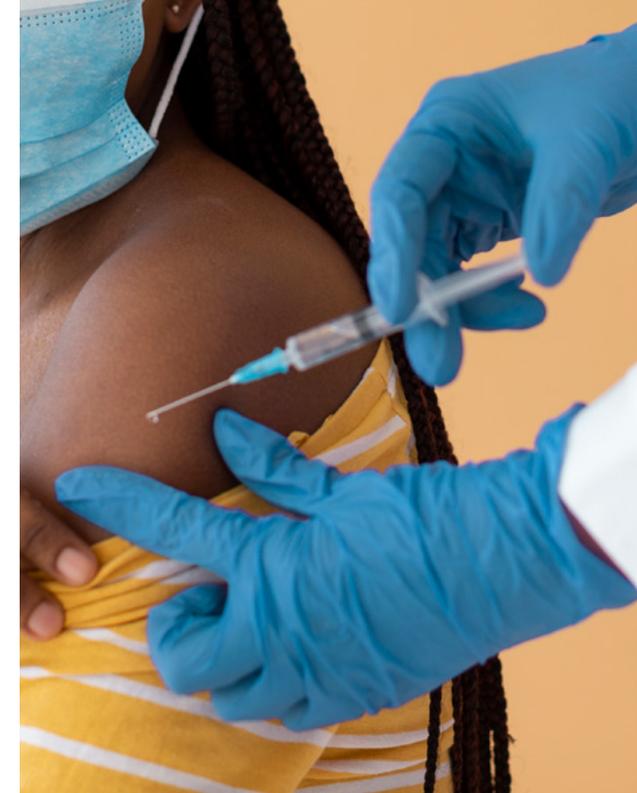
Ações tomadas para reduzir os riscos de acidentes: higienização das mãos; esquema vacinal atualizado; descarte adequado dos perfurocortantes; orientações do Manual de Biossegurança; orientações de precauções dos pacientes; utilização de EPI's; conscientizações acerca do risco de transmissão de HIV relacionado à ocorrência de acidentes de trabalho com materiais perfurocortantes e ação da blitz do descarte e do reencape; e DDS *in loco* sobre o cuidado ao manusear perfurocortantes.

Em 2020, com a chegada da pandemia da Covid-19 ao país, suprimos os nossos colaboradores - fossem eles do corpo clínico ou administrativo de nossas unidades - com todos os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) necessários. Ademais, passamos a pagar o adicional de insalubridade para todos que atuam em nossos hospitais.

Àqueles que por ventura se contaminaram, prestamos todo o apoio necessário e disponibilizamos o acesso às unidades hospitalares onde trabalham, em caso de necessidade de atendimento médico.

A Kora também fez uso das Medidas Provisórias 936 e 937, que permitiram o afastamento temporário de gestantes e colaboradores de grupos de risco, a fim de resguardá-los dos riscos de contaminação. As MPs também foram utilizadas para reduzir a carga horária de colaboradores que, por conta da redução de procedimentos eletivos, não estavam sendo 100% alocados.

Algumas atividades de descompressão e bem-estar, como ginástica laboral, tênis de mesa e dominó tiveram de ser interrompidas nesse período.



VACINAÇÃO

Já em 2021, a Companhia promoveu a vacinação de todos os colaboradores contratados.

Em outubro de 2021, praticamente 100% dos colaboradores estão totalmente vacinados com as vacinas de dose única ou de duas doses, além de já ter sido iniciada a aplicação da dose de reforço, respeitando os calendários estaduais.

DIVERSIDADE

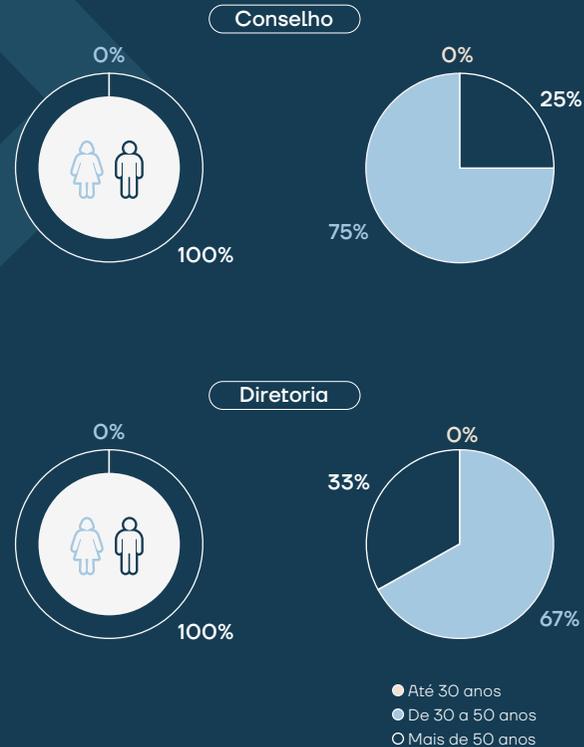
GRI 405-1

Vemos na diversidade um tópico fundamental para aumentar a pluralidade de nossas equipes além da questão de gênero, visto que nosso quadro de colaboradores é majoritariamente feminino.

Temos como objetivo obter uma maior diversidade racial e proporcionar um ambiente inclusivo e seguro para que todos sintam-se confortáveis em ser quem são.

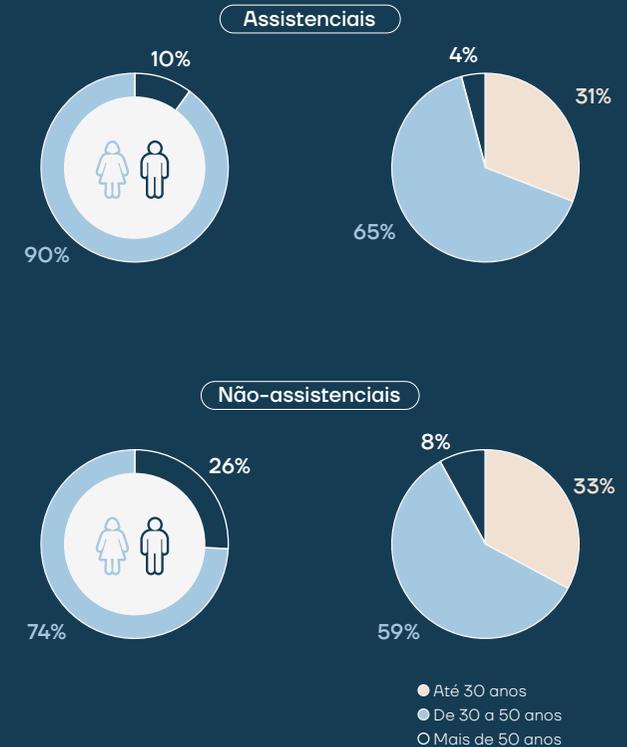
No que tange ao combate à discriminação, a Companhia - com base em seu valor ético - estabelece em seu Código de Conduta Ética que não admite qualquer prática que possa ser considerada como desrespeito, segregação, discriminação ou preconceito de qualquer tipo.

DIVERSIDADE NOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA (2020)



Na página 20 apresentamos a diversidade da alta administração em 2021.

DIVERSIDADE POR CATEGORIA FUNCIONAL (2020)



Além disso, 2% de nossos colaboradores são PCD.

Gestão ambiental

GRI 103-1 / 103-2 / 103-3



ÁGUA

GRI 303-5

O consumo de água é fator inerente à prestação de serviços hospitalares. Dada a relevância do tema para o negócio e demonstrando a nossa preocupação em reduzir os nossos impactos ambientais, nossa gestão

hídrica contempla ações voltadas para a redução de consumo. Nesse sentido, três de nossos hospitais utilizam redutores de consumo em suas instalações (Meridional Cariacica, Serra e Praia da Costa).

	2020
Consumo total de água (megalitros)*	0,113
Consumo de água em áreas de estresse hídrico (megalitros)*	0,015

*Os dados de consumo de água em 2020 foram estimados com base na média mensal do consumo de água no ano de 2021, visto que se mantiveram no mesmo patamar durante o período.

RESÍDUOS

GRI 306-3

Todos os hospitais da Companhia realizam a gestão de resíduos com base no Plano de Gerenciamento de Resíduos do Serviço de Saúde (PGRSS), conjunto de documentos que apresenta as ações exigidas por órgãos ambientais e de vigilância sanitária e fornece as diretrizes relativas ao manejo dos resíduos, contemplando as etapas de geração, segregação, acondicionamento, coleta, armazenamento, transporte, tratamento e disposição final.

A pesagem dos resíduos gerados é realizada diariamente e, a depender do hospital, pode ser feita por meio de uma gestão própria ou por empresa terceirizada.

Em 70% dos hospitais, realizamos ações de conscientização aos públicos, objetivando a redução da geração de resíduos.

RESÍDUOS GERADOS (TONELADAS)*

	2020
Perigosos	
Resíduos hospitalares (Classe I)	4.319
Não-perigosos	
Resíduo comum (Classe II-A)	17.183
Total	21.502

*O cálculo acima não considera os resíduos comuns gerados pelos hospitais Palmas Medical e Santa Thereza, pois são coletados pela prefeitura.

ENERGIA

GRI 302-1

“Ao fim de 2020, 50% dos hospitais sob nossa gestão já haviam realizado a migração para o mercado livre de energia.”

Essa é uma estratégia adotada pela Companhia para obter energia de fontes sustentáveis e com maior eficiência de custos.

Dado que energia representa um dos maiores custos para a nossa operação e que somos um dos maiores *players* em gestão hospitalar e em consumo de energia, essas iniciativas são extremamente relevantes para a sustentabilidade do negócio.

CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA COMPANHIA (MJ)

	2020
Combustíveis de fontes não renováveis	
Gás GLP	1.687.025
Óleo Diesel	111.757,74
Gasolina	18.705,22
Total	1.817.487,96
Combustíveis de fontes renováveis	
Gás Natural	1.418.087,00
Total	1.418.087,00
Consumo de eletricidade	60.344.806,28
Consumo de energia de aquecimento	1.810.344,17
Consumo de energia de refrigeração	24.137.922,49
Consumo de energia de vapor	1.206.896,11
Total de energia consumida	90.735.544,02

*Os dados de consumo de energia em 2020 foram estimados com base na média mensal do consumo de energia no ano de 2021, visto que se mantiveram no mesmo patamar durante o período.

Relacionamento com a sociedade

GRI 103-1 / 103-2 / 103-3

Temos o compromisso com a vida em todas as nossas esferas de relacionamento, atuando através de um tratamento humanizado e respeitando a diversidade das pessoas. Realizamos projetos sociais próprios que beneficiam as comunidades onde estamos e apoiamos outras ações sociais fora do nosso raio de atividade.

PARCERIAS COM A INICIATIVA PÚBLICA

Em 2020, nossa relação com o Sistema Único de Saúde (SUS), habitualmente realizamos transplantes e diálises em pacientes vindos da rede pública. Em 2020 realizamos 65 transplantes desse tipo, mas nossa atuação com o poder público foi além disso. Dada a necessidade por leitos trazida pela pandemia de Covid-19, cedemos ao SUS leitos de nossos hospitais no Tocantins e no Mato Grosso.

Também participamos do projeto “Juntos pela Mama”, uma parceria entre a Santa Casa de Misericórdia, o PicPay e a Kora Saúde. Nosso time de suprimentos – dado o amplo *know-how* de negociação – foi responsável por realizar as negociações de compras de insumos e equipamentos, gerando uma economia relevante para a instituição.



PROJETOS SOCIAIS APOIADOS

→ CÂNCER DE BOCA

Campinas (SP)

Projeto que busca utilizar a espectrometria de massas para identificar potenciais biomarcadores de câncer de boca a partir de proteínas coletadas de biópsias líquidas (saliva). Isso permite o florescimento de uma metodologia inovadora capaz de classificar precisamente pacientes com e sem metástase cervical. Ou seja, torna possível prever um perfil prognóstico, capaz de indicar tratamentos personalizados e mais efetivos para pacientes.

→ REMANDO PARA INCLUSÃO

Campinas (SP)

Todos os anos o projeto atende cerca de 100 crianças, adolescentes, jovens e adultos com deficiências, síndromes, transtornos, distúrbios e com dificuldades de aprendizagem. Divididos em duas turmas – matutina e vespertina – os alunos recebem aulas teóricas e práticas de remo voltadas à habilitação e reabilitação física, intelectual e sensorial. Isso permite que os alunos potencializem a capacidade psicomotora, independência física, autonomia e socialização na prática esportiva.

→ EMPREENDENDO NA MELHOR IDADE

Belo Horizonte (MG)

O projeto, que já impactou mais de 2.400 idosos, tem como objetivo realizar capacitações sobre empreendedorismo a fim de resgatar a autoestima desse público. Isso permite uma reinserção dessas pessoas nas atividades sociais e econômicas, mudando o paradigma de seu cotidiano.

→ EM CENA

Vitória (ES)

O projeto roda o país realizando caravanas culturais, com toda a infraestrutura de iluminação, som e camarins que um teatro móvel necessita. Conta ainda com uma tela de cinema, 500 banquetas, e uma tenda de 300 m² para abrigar o público e o palco da chuva e do sol. Dentre as atividades desenvolvidas estão: espetáculos teatrais - para adultos e crianças -, teatro de bonecos, circo, atividades recreativas, contação de histórias, sessões de cinema e uma biblioteca com mais de 500 títulos infantis.

→ PROJETO LUNNAR/TAMPATINHAS

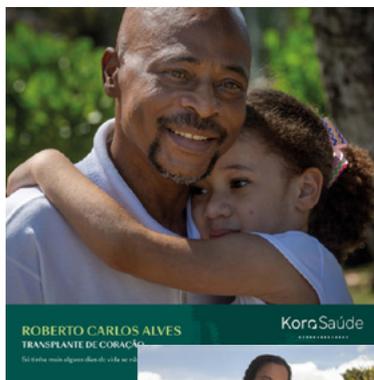
Cuiabá (MT)

A sigla do projeto significa "Luta e União de Amigos para Animais em Risco", e é um projeto que surgiu em 2017 da união de protetores das causas dos animais. O projeto vem fazendo ações de amparo a centenas de animais abandonados, em situação precária, tratando cães e gatos e resgatando animais que passam por maus tratos. Os recursos arrecadados são destinados aos animais em situação de rua.



ENGAJAMENTO NAS REDES SOCIAIS

As redes sociais desempenham um papel fundamental na disseminação de informações, dada a capacidade de alcance e engajamento que possuem. Cientes disso, utilizamos as redes sociais da Kora e da Rede Meridional para, ao longo de 2020, realizar comunicações relevantes sobre a Covid-19 e outros temas relacionados à saúde.

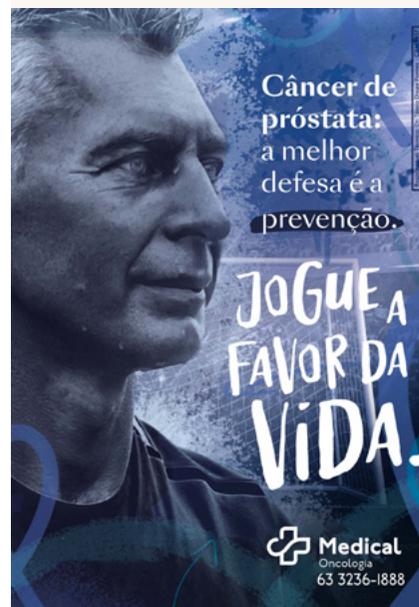


Somos um dos maiores centros transplantadores do país. Com isso em mente, no mês de setembro, veiculamos a campanha “Seja um Multiplicador”. Ela fez parte do Setembro Verde, movimento que tem como objetivo lembrar a importância da doação de órgãos e homenagear alguns de nossos pacientes que realizaram transplantes em nosso hospital Meridional Cariacica.



Já em outubro, nossos hospitais vestiram rosa com o intuito de incentivar a realização da mamografia e ressaltar a importância da descoberta precoce

do câncer de mama. A ação foi amplamente divulgada em nossas redes sociais com o intuito de alcançar mulheres de todo o país.



Por fim, em novembro, as atenções da Kora se voltaram à conscientização acerca do câncer de próstata. Por isso, lançamos a campanha Novembro Azul da Oncologia Meridional, com a missão de retirar os mitos e tabus sobre o tema através da informação, conscientizando e estimulando o público masculino a manter a prevenção em dia.

5. Anexos

Sumário de conteúdo da GRI

GRI 102-55

ASPECTO GRI	INDICADOR GRI	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA / RESPOSTA DIRETA
GRI - Conteúdos Gerais 2016			
Perfil organizacional	102-1	Nome da organização	Página 8
	102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	Página 8
	102-3	Localização da sede da organização	Página 8
	102-4	Local de operações	Página 8
	102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica	Página 8
	102-6	Mercados atendidos	Página 8
	102-7	Porte da organização	Páginas 8 e 25
	102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	Página 32
	102-9	Cadeia de fornecedores	Em 2020, a Companhia tinha 335 fornecedores (todos brasileiros) com contrato e/ou acordo de fornecimento ativo, representando um total de R\$ 400.000.000,00 em gastos.
	102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Páginas 23 e 25 Dentre as mudanças no ano de 2020, estão: <ul style="list-style-type: none"> · Implantação de um Centro de Distribuição no Espírito Santo; · Automatização do processo de planejamento e compras; · Aquisição de dois novos hospitais no Tocantins; · Crescimento no processo de importação de produtos.

ASPECTO GRI	INDICADOR GRI	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA / RESPOSTA DIRETA
Perfil organizacional	102-11	Princípio ou abordagem da precaução	Página 22 Apesar de não seguir o princípio da precaução, Companhia possui processo robusto de gerenciamento de riscos, descrito na Política de Gerenciamento de Riscos e Controles Internos.
	102-12	Iniciativas externas	Ao fim de 2020, a Companhia não era signatária ou endossava nenhum tipo de iniciativa externa
	102-13	Participação em associações	ANAHP - Associação Nacional de Hospitais Privados
Estratégia	102-14	Declaração do mais alto executivo	Página 3
Ética e integridade	102-16	Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	Páginas 10 e 22
Governança	102-18	Estrutura de governança	Página 18
Engajamento de stakeholders	102-40	Lista de grupos de stakeholders	Página 5 O processo de materialidade em 2020 não contou com uma consulta geral aos stakeholders, mas apenas com a alta direção da Companhia.
	102-41	Acordos de negociação coletiva	Página 32
	102-42	Identificação e seleção de stakeholders	Página 5
	102-43	Abordagem para engajamento de stakeholders	Página 5
	102-44	Principais preocupações e tópicos levantados	Página 5
Prática de relato	102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Hospitais sob gestão da Companhia em 31/12/2020: <ul style="list-style-type: none"> · Hospital Meridional Cariacica · Hospital São Luiz · Hospital Meridional Praia da Costa · Hospital São Francisco · Hospital Meridional São Mateus (ES) · Hospital Meridional Serra · Hospital Meridional São Mateus (MT) · Hospital Meridional Vitória · Hospital Palmas Medical · Hospital Santa Thereza
	102-46	Definição do conteúdo do relatório e dos Limites de tópicos	Página 5
	102-47	Lista de tópicos materiais	Página 5

ASPECTO GRI	INDICADOR GRI	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA / RESPOSTA DIRETA
Prática de relato	102-48	Reformulações de informações	Por ser o primeiro relatório da companhia, não houve reformulações.
	102-49	Alterações no relato	Por ser o primeiro relatório da companhia, não houve alterações.
	102-50	Período coberto pelo relatório	Página 5
	102-51	Data do relatório mais recente	Página 5
	102-52	Ciclo de emissão de relatórios	Anual
	102-53	Contato para perguntas sobre o relatório	Página 5
	102-54	Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	Este relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI: opção Essencial
	102-55	Sumário de conteúdo da GRI	Página 43
	102-56	Verificação externa	O Relatório não contempla verificação externa.
Tema material: Ética e compliance			
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e seus limites	Páginas 5 e 18
	103-2	Gestão sobre o tema material	Página 18
	103-3	Evolução da gestão	Página 18
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-17	Mecanismos para orientações e preocupações referentes a ética	Página 22
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Página 22 Não houve capacitações e treinamentos no período para evitar aglomerações por conta da pandemia de Covid-19.
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Em 2020, a Companhia não identificou nenhum caso de corrupção.
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Atualmente, alguns de nossos hospitais respondem a processos administrativos junto ao Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE), onde foram realizados acordos que são pagos mensalmente. Em 2020, os valores pagos somaram R\$ 455.780,37.

ASPECTO GRI	INDICADOR GRI	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA / RESPOSTA DIRETA
Tema material: Time de excelência			
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e seus limites	Páginas 5 e 32
	103-2	Gestão sobre o tema material	Página 32
	103-3	Evolução da gestão	Página 32
GRI 401: Emprego 2016	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	Página 33
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-3	Serviços de saúde do trabalho	Página 35
	403-9	Acidentes de trabalho	Página 35
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Página 34
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	Páginas 18 e 37
Tema material: Gestão ambiental eficiente			
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e seus limites	Páginas 5 e 38
	103-2	Gestão sobre o tema material	Página 38
	103-3	Evolução da gestão	Página 38
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização	Página 39
GRI 303: Água e efluentes	303-5	Consumo de água	Página 38
GRI 306: Resíduos 2020	306-3	Resíduos gerados	Página 39

ASPECTO GRI	INDICADOR GRI	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA / RESPOSTA DIRETA
Tema material: Nosso cuidar			
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tema material e seus limites	Páginas 5 e 30
	103-2	Gestão sobre o tema material	Página 30
	103-3	Evolução da gestão	Página 30
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1	Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	Página 31

Créditos

PROJETO EDITORIAL, REDAÇÃO, CONSULTORIA, PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Ricca Sustentabilidade

COLABORADORES KORA SAÚDE

Rafael Matos Pereira

Adriana Daum Machado

Ana Paula S. Silva

Antônio Benjamim Neto

Bruna de Andrade S. Junquilha

Daniel Pangrácio Ahouagi Cunha

Elias Leal

Fernanda Nogueira

Flavio Deluiggi

Guilherme De Aquino Torres

Gustavo Miguel

Gustavo Peixoto

Ivan Lima

Jefferson Luna Brito

Jessica Felix Caliman Coutinho

Jonathan Sanno Mury Bonfim

José Francisco da Silva

Karina Lozano

Lelio Marcos de Souza Cunha

Lilian de Souza Toledo

Lorena Rodrigues Morelato

Lucas Neves

Marcio Augusto Pitta Machado

Marcus Vinicius A. Leitão

Maycon Adriano Ribeiro Teixeira Teles

Michele Vieira Leocádio

Omar Absalão

Paola de Lima Vieira

Renata Rangel

Thais Bacelar Reblin

Thais de Souza Mota

Thiara Carvalho Chrizostomo

Valeria Fracaroli

Valesca do Carmo C. M. Tesch

Viviane da Penha Nunes

Wanderley Milton Alexandrino Jr.

CONTATO

Equipe de Relações com Investidores e ESG

ri@korasaude.com.br