

A photograph of a male doctor with a beard and a stethoscope around his neck, examining a young girl with braids. The girl is smiling and wearing a light blue shirt. A woman, presumably her mother, stands behind her, smiling and looking at the doctor. The scene is set in a bright, clinical environment. The image is overlaid with a semi-transparent circular graphic in the center and a light blue gradient on the right side.

Kora Saúde

Relatório de  
**Sustentabilidade**  
**2023**



# #Viva a Saúde

## Sumário

**1** **Introdução**  
Mensagem da Administração  
Sobre o relatório

**2** **A Kora Saúde**  
Perfil  
Hubs de operação

**3** **Gestão ética**  
Estrutura da governança  
Gestão de riscos  
Ética e combate à corrupção  
Fornecedores

**4** **Transformando o mundo da saúde**  
Desempenho operacional  
Desempenho financeiro  
Nosso cuidar  
Inovação  
Privacidade e segurança da informação

**5** **Atuando para todos**  
Gestão ambiental  
Relacionamento com a sociedade

**6** **Anexos**  
Sumário de Conteúdo da GRI  
Créditos



Sumário  
interativo



# Introdução

# Mensagem da Administração

GRI 2-22

É com grande satisfação que apresentamos o Relatório Anual da Kora Saúde referente a 2023, um ano marcado por desafios e conquistas.

Nosso compromisso com a governança transparente permaneceu inabalável. Além dos requisitos tradicionais, como hierarquias, comitês e Conselho, promovemos, no ano, uma governança voltada ao crescimento com justiça, buscando proporcionar chances equitativas de desenvolvimento dos colaboradores e mantendo um ambiente de trabalho justo, no qual as oportunidades e o reconhecimento dos talentos prevalecessem, independentemente de gênero, raça ou qualquer outra característica. Dessa forma, asseguramos que cada um desempenhe um papel central no crescimento contínuo da Kora, construindo juntos uma empresa forte e coesa.

Enfrentamos, em 2023, um cenário de transformação e adaptação do ponto de vista de gestão e resultados. Nosso foco foi manter a Empresa financeiramente saudável, concentrando a maior parte da atenção no curto prazo, para garantir a estabilidade necessária para planejar o médio e o longo prazos.

Sob essa perspectiva de curto prazo, implementamos iniciativas que nos permitiram manter a Empresa estável durante o ano; é o caso da redução do giro de estoque correspondente a 30 dias de operação, com o intuito de estabilizar o fluxo de caixa da Companhia. Acreditamos também que a situação está se estabilizando e continuamos

**Promovemos, em 2023, uma governança voltada ao crescimento com justiça, buscando proporcionar chances equitativas de desenvolvimento dos colaboradores e mantendo um ambiente de trabalho justo.**



**Antônio Benjamim**  
Diretor-Presidente



**Implementamos equipamentos tecnológicos importantes de última geração, como o ultrassom Kosmos, para exames de imagem, e o robô Da Vinci X, para a realização de cirurgias robóticas.**

disciplinados para garantir um futuro sólido. Assim, não perdemos de vista nossos objetivos de médio e longo prazos: nosso compromisso é manter essa disciplina, sempre visando o crescimento sustentável da Kora.

Enfrentamos também as mudanças significativas no sistema de saúde no Brasil, nas quais as operadoras

transferiram muitos de seus problemas para as empresas de saúde, o que alterou o cenário de verticalização e não verticalização do nosso ecossistema. Nesse cenário, vale ressaltar que, como um grupo de hospitais independentes, não temos participação em nenhuma operadora, o que nos exige encantar nossos pacientes, especialmente agora que o modelo de verticalização está se expandindo no país. Essa transformação, que se intensificou após a pandemia de Covid-19, que mudou a dinâmica do mercado. No relacionamento atual com as operadoras, conseguimos negociar glosas e prazos de pagamento prolongados, graças à nossa adaptabilidade e foco em manter um equilíbrio saudável entre operadoras locais e nacionais.

Investimos significativamente em nossa infraestrutura tecnológica, garantindo

que nossos equipamentos e sistemas estejam sempre atualizados e funcionais. Implementamos equipamentos tecnológicos importantes de última geração, como o ultrassom Kosmos, para exames de imagem, e o robô Da Vinci XI, para a realização de cirurgias robóticas. Dessa forma, reforçamos nossa estratégia de nos tornarmos um provedor cada vez mais completo de cuidados em saúde com inovação.

O programa Kora *Exclusive* entra nesse momento, em que as empresas buscam experimentar novas abordagens na administração

dos benefícios de saúde. Com esse produto, demos passos significativos, embora ainda estejamos aprimorando o programa. Conseguimos fechar algumas parcerias importantes e observamos que o maior custo para essas empresas é o plano de saúde. O programa *Kora Exclusive* visa justamente preencher essa lacuna, oferecendo melhor qualidade assistencial e maior controle da saúde dos colaboradores, buscando reduzir o absenteísmo, aumentar a produtividade e garantir maior controle dos custos e reajustes dos planos de saúde.

O compromisso que assumimos com o KoraCard foi cumprido, muito embora também esteja em estágios de desenvolvimento. Continuaremos a trabalhar para fortalecer o cartão, que oferece um meio acessível para que os pacientes possam gerenciar sua saúde de maneira eficaz, expandindo nosso alcance e melhorando a experiência dos seus beneficiários.

Ao longo dos anos, buscamos integrar os critérios social e ambiental de ESG ao nosso modelo de negócios. O treinamento e o desenvolvimento de nossos colaboradores continuaram sendo prioridade, com foco especial na área assistencial. Na gestão social, o destaque ficou para a criação do projeto Inclusão Sem Fronteiras, lançado em outubro, no Espírito Santo, para acolher e oferecer oportunidade de trabalho para refugiados.

Na gestão ambiental, avançamos de forma consistente e consciente. Em 2023, mantivemos nosso compromisso com práticas sustentáveis, como a destinação correta de resíduos, bem como o uso de energia limpa. Dos nossos 17 hospitais, 11 já aderiram ao mercado livre de energia e um possui parque solar no modelo de Geração Distribuída (GD), refletindo nossa responsabilidade, amadurecimento e a importância que atribuímos ao tema.

Em 2023, pudemos consolidar nossas condutas internas. Revisamos e implementamos as melhores práticas de mercado dentro de nossas operações, um processo que não só melhorou a eficiência, como também fortaleceu nossa capacidade de inovar e atender às expectativas dos pacientes com qualidade e segurança.

Ao refletir sobre o ano que passou, é evidente que nossos esforços foram fundamentais. A Kora Saúde cresceu em receita e resultado, mantendo bons indicadores assistenciais de desfecho. Para os anos seguintes, continuaremos comprometidos na reestruturação de nossa alavancagem financeira, visando um crescimento equilibrado. Acreditamos firmemente que, com disciplina e foco, conseguiremos superar desafios que forem surgindo e consolidar a posição da Companhia ainda mais no setor de saúde.

**Antônio Benjamim**

Diretor-Presidente

# Sobre o relatório

GRI 2-2 | 2-3

Disponibilizamos aos nossos públicos de relacionamento o 4º Relatório Anual de Sustentabilidade da Kora Saúde, referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023. Este relato tem o objetivo de apresentar o nosso compromisso empresarial e de sustentabilidade, bem como nossas operações e o desempenho no ano relatado. [GRI 2-3](#)

Aqui, forneceremos informações sobre a Companhia, nossas estratégias, iniciativas, formas de gestão, governança e relacionamentos abrangidos por todas as nossas unidades e atividades: Rede Meridional (sete hospitais); Hospital São Mateus de Cuiabá (MT); Hospital Palmas

Para falar sobre este relatório ou dúvidas referentes a informações reportadas aqui, entre em contato com [ri@korasaude.com.br](mailto:ri@korasaude.com.br). [GRI 2-3](#)

Medical (TO); Hospital Santa Thereza (TO); Hospital Anchieta Taguatinga (DF); Hospital Oto Meireles (antigo Hospital Gastroclínica, CE); Hospital Oto Santos Dumont (antigo Hospital São Mateus, CE); Hospital Oto Aldeota (antigo grupo Oto – Hospital Otoclínica, CE); Instituto Neurológico de Goiânia (GO); Hospital Anchieta Ceilândia (antigo Hospital São Francisco, DF); e Hospital Encore (GO). [GRI 2-2](#)

Importante ressaltar que informações pontuais referentes ao primeiro semestre de 2024 estão sendo abordadas ao longo do texto apenas com o intuito de contextualizar as estratégias traçadas em 2023.

Publicamos também, trimestralmente, um relatório financeiro, elaborado conforme norma da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) para companhias de capital aberto.

## Como ler este relatório

Estamos comprometidos em oferecer uma experiência completa e informativa na leitura deste relatório.

### Navegação fluida e interatividade

Projeto e programação visual cuidadosamente desenvolvidos para proporcionar uma leitura agradável e intuitiva. O sumário e os ícones de acesso em cada capítulo facilitam a navegação.

**Indicadores GRI** | Após o título de cada item/subitem, são mencionados os indicadores GRI correspondentes. No Sumário de Conteúdo GRI (**localizado na página 101**), referenciamos cada indicador específico e indicamos as páginas em que eles são detalhados.

# Materialidade

GRI 2-9 | 3-1 | 3-2

Nossa materialidade foi definida em um processo realizado em 2021, que identificou as questões ambientais, sociais e de governança com maior poder de impacto sobre o nosso negócio e públicos de relacionamento. A iniciativa permitiu a identificação de tópicos prioritários, bem como os aspectos mais relevantes para a sustentabilidade de nossa atuação. [GRI 2-9](#)

Na etapa externa (na qual identificamos tópicos materiais), analisamos os tópicos apontados pelas diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI) e do *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) para o setor de saúde, e realizamos uma análise comparativa setorial de temas importantes para outras companhias que também realizam a gestão privada de hospitais. Já na etapa interna (que valida, por sua vez, os tópicos materiais), aplicamos

questionários para a liderança da Companhia, aprovando a matriz de materialidade. [GRI 2-9](#)

No início de 2022, fizemos a nova revisão interna dessa matriz, para atualizar os temas mais relevantes em nossa estratégia de sustentabilidade. Essa revisão foi considerada em nosso relatório de 2022 e está sendo considerada também neste relato referente a 2023. Para tanto, consideramos três pontos:

## Análise dos direcionadores estratégicos

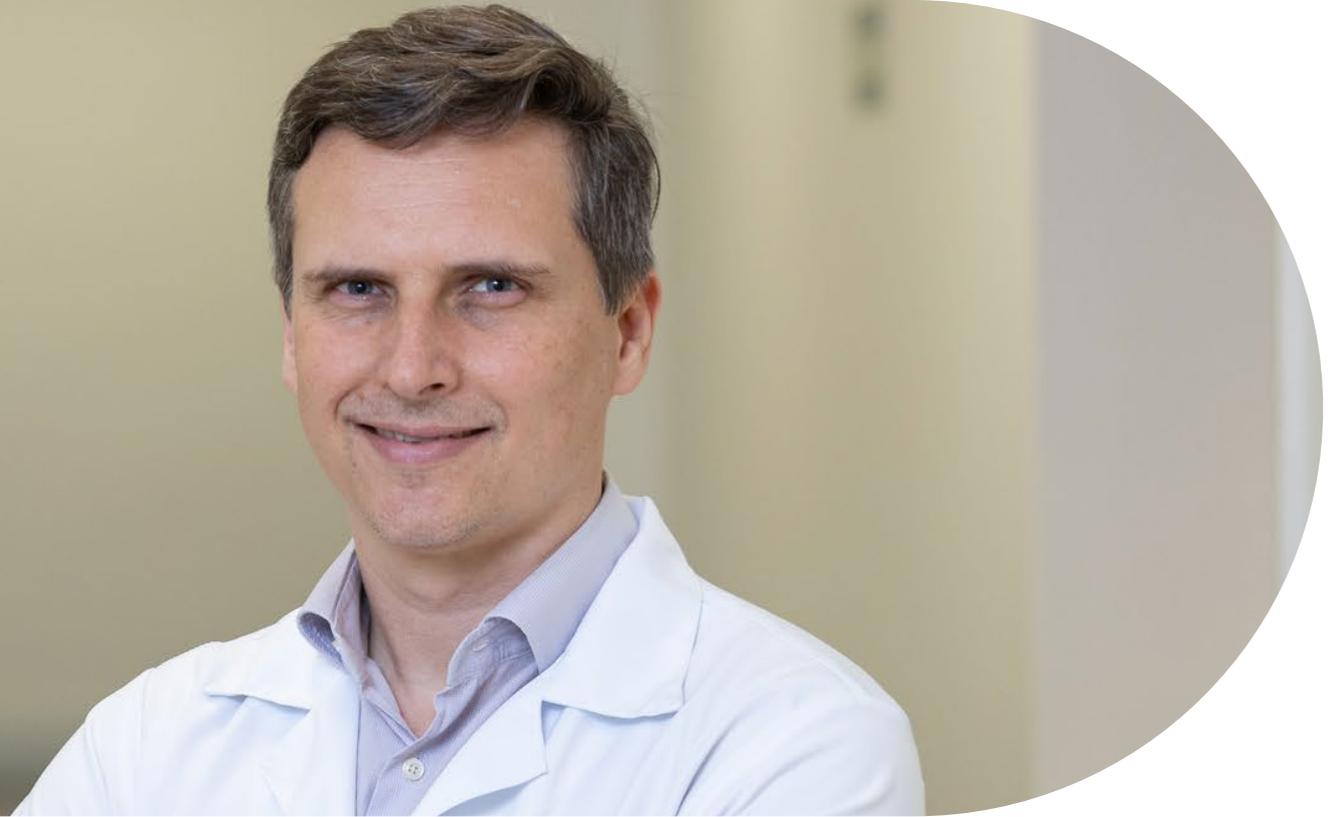
1 por meio de entrevistas com a Diretoria Executiva e Vice-Presidência, a fim de identificar os principais temas relacionados à Companhia.

## Análise de riscos e oportunidades

2 do setor de saúde por meio da identificação dos principais temas recomendados nos relatórios corporativos e nas publicações de sustentabilidade do mercado em geral.

## Consulta com o público interno

3 por meio de uma lista de temas e respectivos critérios, sendo eles: risco: se o tema pode representar risco para a companhia no curto, médio ou longo prazo; legislação: se o tema é ou tende a se tornar regulamentado no nosso setor de saúde; setor de atuação: se o tema está sendo discutido no nosso setor; oportunidade: se o tema tem potencial para explorar soluções inovadoras que beneficiem o meio ambiente, os *stakeholders* e a sociedade.



Incorporamos nessa nova versão cinco novos tópicos materiais aos temas materiais:



Segurança da informação



Fornecedores



Práticas de compra



Experiência do paciente



Desempenho econômico

Além disso, fizemos uma mudança significativa em um dos temas materiais: o título anteriormente denominado “Ética e *compliance*” agora é abordado como “Governança”, uma reconfiguração que reflete nossa abordagem atualizada em relação aos desafios e oportunidades que enfrentamos.

Desse modo, nossos temas materiais e seus relativos tópicos estão alinhados para garantir que nossa estratégia de sustentabilidade seja abordada de maneira abrangente e ética dentro do relatório.

## GOVERNANÇA

Conduta ética e combate à corrupção; relacionamento com o governo; concorrência justa; segurança da informação; desempenho econômico; práticas de compra; e fornecedores.

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.

- Impacto direto
- Em todas as etapas da cadeia e em todas as unidades de negócio.



## TIME DE EXCELÊNCIA

Diversidade; atração e retenção de talentos; treinamento e desenvolvimento dos colaboradores; saúde; e segurança dos colaboradores.

A atuação da Companhia é pautada por **peças que cuidam de pessoas**. Ter um corpo de colaboradores capacitado, engajado e trabalhando em condições seguras é condição essencial para a sustentação a longo prazo do negócio.

- Impacto direto
- Na operação própria
- Em todas as unidades de negócio.



## GESTÃO AMBIENTAL EFICIENTE

Gestão de resíduos; gestão de energia; e gestão da água.

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.

- Impacto direto
- Em todas as etapas da cadeia
- Em todas as unidades de negócio.



## NOSSO CUIDAR

Qualidade do serviço de saúde; privacidade dos pacientes; responsabilidade social; experiência do paciente; e inovação.

Trata-se do **modelo de negócios da Kora Saúde**: uma medicina moderna e um sistema de saúde que cuida das pessoas por toda a vida, entregando avanço tecnológico, qualidade hospitalar e resolutividade.

- Impacto direto
- Em todas as etapas da cadeia
- Em todas as unidades de negócio.





# A Kora Saúde

# Perfil

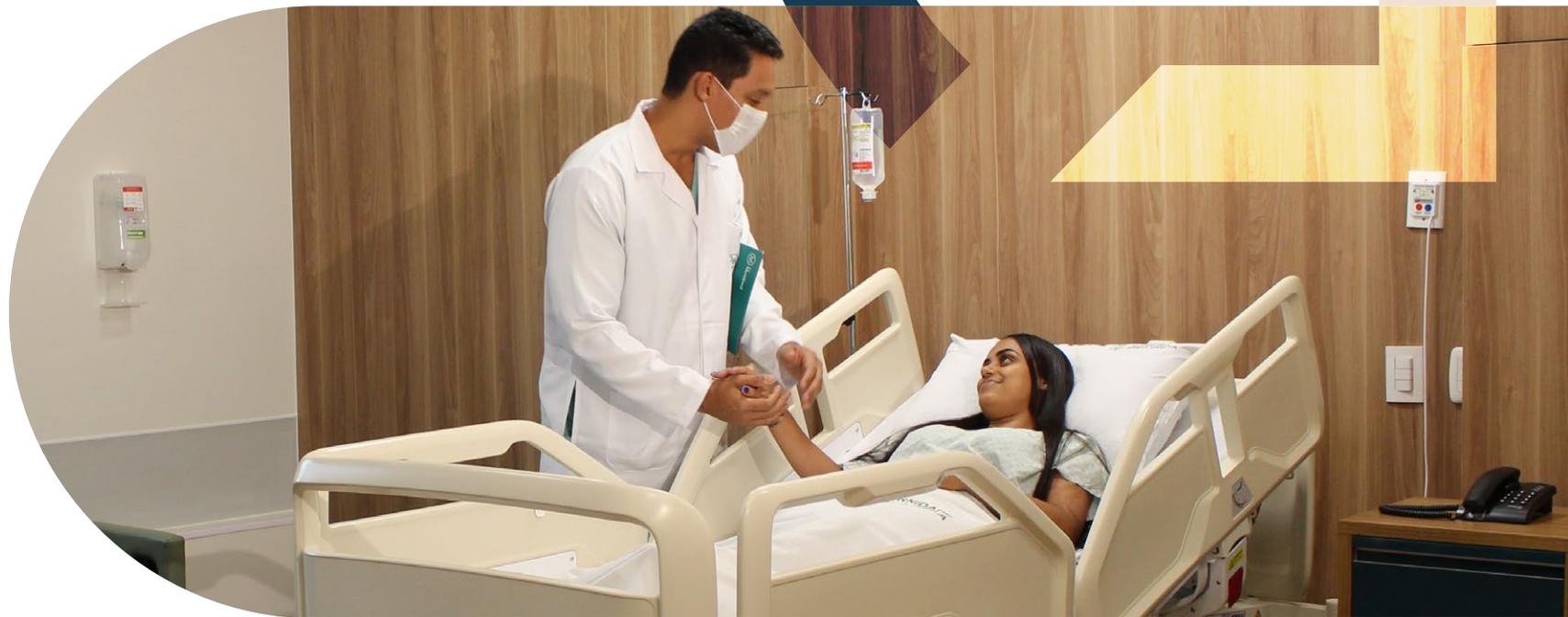
GRI 2-2 | 2-28

Na Kora Saúde (Kora Saúde Participações S.A.) estamos comprometidos em revolucionar o cenário hospitalar, oferecendo medicina de excelência a um valor justo. Somos a rede privada de assistência médica que mais cresce no Brasil e temos a missão de levar avanços tecnológicos, qualidade em atendimento e resultados sólidos para a saúde e as pessoas em todo o país.

Somos uma sociedade anônima de capital aberto, com sede na Avenida Desembargador Santos Neves, nº 207, Vitória (ES), e possuímos ações

negociadas na Bolsa de Valores de São Paulo (B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão) sob o ticker KRSA3. A cidade de Vitória também é sede da Rede Meridional, rede hospitalar que deu origem à Kora.

**A Kora Saúde possui ações negociadas na Bolsa de Valores de São Paulo (B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão) sob o ticker KRSA3.**



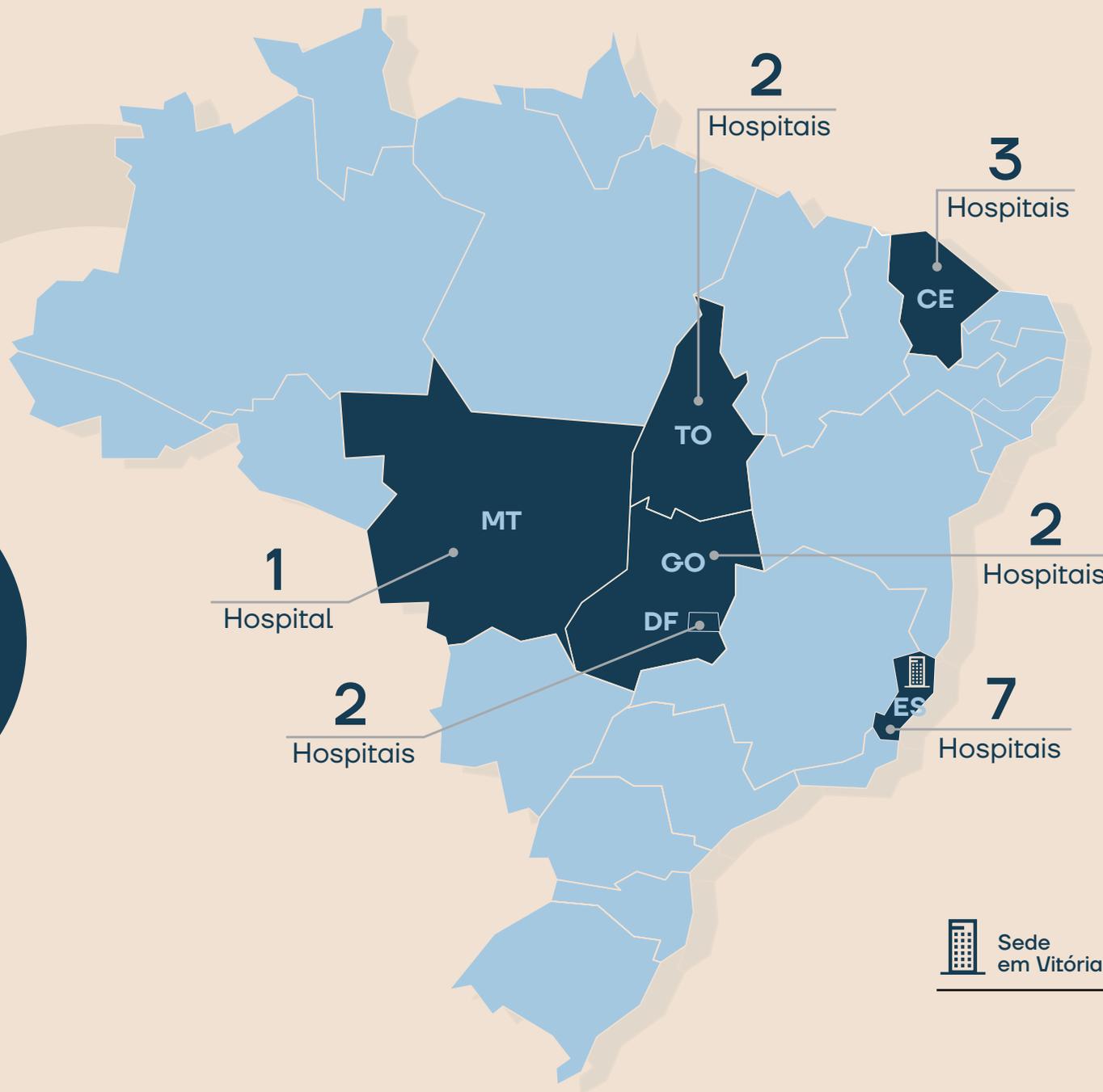
## Nossa atuação

**17** hospitais

distribuídos entre os estados de Espírito Santo, Ceará, Goiás, Tocantins, Mato Grosso, e nas cidades satélites do Distrito Federal.

+ de **2 mil** leitos

**12** cidades



## Um ecossistema de saúde completo

Para a oferta de serviços de saúde completos e de qualidade. Nossas atividades abrangem uma ampla gama de serviços, tais como:

**Atividades de enfermagem, fisioterapia e nutrição enteral e parental,** cuidando dos pacientes de forma completa.

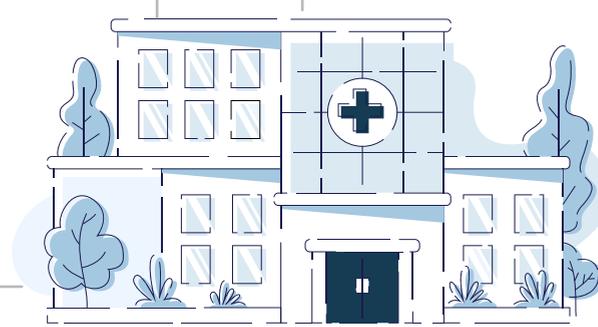


**Clínica médica e procedimentos cirúrgicos,** com consultórios e ambulatórios que proporcionam atendimento especializado e personalizado.

**Serviços de remoção e assistência domiciliar,** para estarmos ao lado dos pacientes em todas as etapas.



**Banco de Leite materno,** a fim de contribuir para a saúde materna e neonatal.



**Centro transplantador de órgãos sólidos e de todos os tipos de transplantes de medula óssea,** garantindo o mais alto padrão de cuidado e infraestrutura de ponta.



**Tomografia, ressonância magnética e serviços de diagnóstico por imagem** para exames precisos e tratamentos eficientes.

**Serviços de hemodinâmica, quimioterapia e radioterapia** com técnicas avançadas para melhorar o tratamento.

**Atendimento hospitalar,** oferecendo cuidados hospitalares de alta qualidade, com foco na recuperação e bem-estar dos pacientes.



**UTI móvel, bancos de células e de tecidos humanos,** garantindo suporte sempre que necessário.

**Prontos-Socorros e unidades hospitalares,** garantindo atendimento a urgências e emergências, bem como assistência ágil e eficaz.

## Nossa história

O Hospital Meridional Cariacica foi nosso primeiro hospital, fundado em 2001 por um grupo de médicos, em Cariacica, no Espírito Santo. Na época, o hospital já seguia os princípios e compromissos que moldariam a futura Companhia. Nos anos seguintes, continuamos a progredir diariamente ao incorporar outras unidades, tornando-nos hoje a terceira maior rede hospitalar do Brasil.

Foi no ano de 2018 que oficializamos a denominação Kora Saúde para representar a Companhia, quando o fundo de *private equity* H.I.G. Capital se associou à Rede Meridional, trazendo capital financeiro, expertise operacional e fortalecimento aos nossos alicerces de governança.

Nossa identidade corporativa representa as bases do DNA e do jeito de ser da Kora, e está expressa em nosso propósito e em nossos valores, em consenso com a missão de cuidar da saúde e do bem-estar das pessoas.



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



**Qualidade:** buscar constantemente melhorias por meio de 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.

## Valores e propósito



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



**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.



**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.

# Acreditações e participação em associações

GRI 2-28

Somos integrantes da Associação Nacional de Hospitais Privados (ANAHP), entidade que representa os principais hospitais privados de excelência do país. [GRI 2-28](#)

Nossa atuação de excelência é comprovada por creditações e certificações recebidas pelas principais instituições do setor no Brasil e no mundo, o que garante que nossos processos e práticas estão de acordo com os padrões mais elevados do mercado de saúde, com apoio de uma equipe de profissionais altamente engajada com a saúde e a segurança dos pacientes atendidos.

Em 2023, em nossas unidades operacionais, encontramos muitos motivos para comemorar: no Espírito Santo, tivemos 4 hospitais acreditados e 5 creditações, totalizando 57% dos hospitais certificados; no Distrito Federal, tivemos 2 hospitais acreditados e 2 creditações, ou seja, 100% dos hospitais acreditados; na região Nordeste, tivemos 3 hospitais acreditados e 3 creditações, também totalizando 100% dos hospitais acreditados; e na região Norte temos 2 hospitais e todos foram acreditados.



**Acreditação ONA** | A Organização Nacional de Acreditação (ONA) atesta a excelência dos serviços de saúde no Brasil, com foco na segurança do paciente. Essa avaliação é feita anualmente, para verificar se estão sendo seguidos os requisitos normativos e legais de acordo com o Manual da ONA. A entidade possui três níveis de certificação, sendo o nível 3 o mais elevado; para conquistá-lo, o hospital precisa constantemente aprimorar processos, investir em treinamento, gerenciar riscos, encantar os pacientes, inovar, manter a transparência, avaliar a satisfação dos pacientes, garantir um ambiente seguro, participar ativamente na comunidade e promover a cultura de compromisso com cuidados de saúde.



**Nossa atuação de excelência é comprovada** por creditações e certificações recebidas pelas principais instituições do setor no Brasil e no mundo.



### ONA Nível 3

- Hospital Meridional Praia da Costa (Vila Velha, ES)
- Hospital Meridional Cariacica (Cariacica, ES)
- Hospital Meridional Serra (Serra, ES)
- Hospital OTO Aldeota (Fortaleza, CE)
- Hospital São Mateus de Cuiabá (Cuiabá, MT)
- Hospital Anchieta Taguatinga (Brasília, DF)



### ONA Nível 2

- Hospital OTO Meireles (Fortaleza, CE)
- Hospital OTO Santos Dumont (Fortaleza, CE)
- Hospital Meridional Vitória (Vitória, ES)
- Hospital Palmas Medical (Palmas, TO)
- Instituto de Neurologia (Goiânia, GO)
- Hospital Encore (Aparecida de Goiânia, GO)
- Hospital Anchieta Ceilândia (Brasília, DF)



**Qmentum** | A Certificação Qmentum International orienta e monitora os padrões de alta performance em qualidade e segurança na área de saúde. O Hospital Meridional Cariacica foi o primeiro do estado a receber essa acreditação canadense.



**ACSA** | A ACSA International é hoje um dos programas de maior relevância de acreditação em saúde. O Hospital São Mateus, em Cuiabá (MT), é referência em cirurgias de alta complexidade e um dos principais do estado e já possui essa acreditação espanhola.



# Nossa operação em números em 2023



2.103

leitos totais

sendo 1.708  
leitos operacionais

78% de  
taxa de ocupação



+ de 876 mil  
exames de imagem

+ de 112 mil  
avisos cirúrgicos

+ de 1 milhão  
de atendimentos em Pronto-Socorro

+ de 497 mil  
pacientes-dia

10.229  
infusões oncológicas

496 leitos  
de UTI



# Hubs de operação

GRI 2-6 | 203-1

Somos um dos maiores grupos hospitalares privados do Brasil e possuímos como principais clientes 4.175.007 beneficiários de operadoras de planos de saúde. GRI 2-6

Oferecemos a todos uma ampla gama de serviços relacionados à saúde:

- Atendimento hospitalar, Pronto-Socorro, atendimento a urgências e emergências;

- Clínicas médicas, consultórios e ambulatorios;

- Serviços de complementação diagnóstica e terapêutica;

- Atividade médica ambulatorial

com recursos para realização de procedimentos cirúrgicos;

- Complementação diagnóstica e terapêutica;
- Serviços de tomografia e diagnóstico por imagem com uso de radiação ionizante (exceto para tomografia);
- Serviços de quimioterapia;
- Atividades de enfermagem, fisioterapia e de nutrição enteral e parenteral;
- Laboratórios clínicos;
- Serviços de diagnóstico por imagem sem uso de radiação ionizante (exceto para ressonância magnética) e serviços de ressonância magnética; e
- Serviços de radioterapia e hemodinâmica.

**Oferecemos aos nossos clientes outras atividades relacionadas à atenção à saúde, que vão além de clínica médica, exames e hospitais, como:**



Serviços de remoção;



Fornecimento de infraestrutura de apoio/assistência a paciente em domicílio;



Serviços de bancos de células e tecidos humanos;



UTI móvel; e



Banco de Leite materno. GRI 2-6



Contamos com uma cadeia de valor ampla no setor, com investimentos em infraestrutura e serviços de saúde predominantemente comerciais, que nos fornecem os melhores materiais hospitalares, medicamentos e equipamentos de ponta. Da mesma forma, possuímos uma equipe de profissionais para serviços médicos altamente competente e com olhar humano, além do apoio de empresas terceirizadas para os serviços de

segurança, manutenção e limpeza e atendimento. [GRI 2-6, 203-1](#)

Investimos também em novos serviços e espaços de atendimento renovados, com sinalizações que facilitam a orientação e agilizam o atendimento ao público, bem como uma infraestrutura que otimiza a disposição dos espaços de trabalho e incorpora tecnologias sustentáveis, para a melhor atuação da nossa equipe. [GRI 203-1](#)

Como exemplo, em 2023, realizamos projetos de relevância para a população em unidades hospitalares de locais com carência de certos serviços de qualidade, como as inaugurações do setor de Oncologia no Hospital OTO Meireles e do setor de radioterapia no Meridional Vitória, aumentando, assim, a captação de pacientes e fortalecendo cada vez mais a marca Kora. Esses projetos *greenfields* são importantes em nossa

estratégia de atuação, pois buscam suprir as necessidades regionais.

Em todos os nossos *hubs*, atuamos com sustentabilidade, ética e inovação, levando saúde, cuidado de qualidade e acolhimento para cada região do país, e contribuindo para fomentar a economia de cada localidade. [GRI 203-1](#)

## Hub Espírito Santo

No Espírito Santo, temos uma rede completa para realizar todos os tipos de procedimentos, com a mais alta qualidade de saúde e bem-estar. Esse *hub* é composto pelos hospitais da Rede Meridional: Meridional Cariacica – Cariacica (ES); São Luiz – Vila Velha (ES); Meridional Praia da Costa – Vila Velha (ES); São Francisco – Cariacica (ES); Meridional São Mateus – São Mateus (ES); Meridional Serra – Serra (ES); e Meridional Vitória – Vitória (ES), que atuam com foco nas áreas de neurologia, oncologia, transplantes, cardiologia e cirurgia robótica. A Rede Meridional é líder no estado e os sete hospitais, bem como os mais de 770 leitos hospitalares, são reconhecidos por proporcionar excelência médica e resolutividade para a população capixaba.

Em 2023, o *hub* Espírito Santo apresentou importantes destaques:

**1.000 cirurgias robóticas**



e diversas especialidades médicas, com apoio da tecnologia do robô Da Vinci XI, que se movimenta de acordo com os comandos dados pelo cirurgião, de forma precisa e segura para os pacientes.

**Inauguração do setor de radioterapia no Meridional Vitória**



em junho, totalizando até dezembro o tratamento de 72 pacientes.

**100 transplantes de órgãos sólidos**



(sendo 42 de fígado, 56 de rim e dois de coração) realizados pelo centro transplantador do Meridional Cariacica, considerado o maior do estado para esse tipo de transplante.

**Habilitação para realizar todos os tipos de transplantes de medula óssea**



(autólogo, alogênico relacionado e alogênico não relacionado) também para o centro transplantador do Meridional Cariacica.

**Inauguração da nova Unidade de Terapia Intensiva Neonatal e Pediátrica (UTIP)**



no Meridional Cariacica, contando com leitos individualizados e equipamentos tecnológicos de última geração, além de atendimento humanizado.

## Hub Centro-Oeste

No *hub* Centro-Oeste, atendemos as regiões de Cuiabá (MT), Goiânia (GO) e cidades satélites do Distrito Federal, administrando cinco hospitais – Hospital Anchieta Taguatinga (DF), Hospital Anchieta Ceilândia (antigo Hospital São Francisco, DF), Hospital São Mateus (Cuiabá -MT), Instituto de Neurologia de Goiânia - ING (Goiânia -GO) e Hospital Encore (Aparecida de Goiânia, -GO) – e 720 leitos, ofertando medicina de qualidade e soluções completas de serviços para as fontes pagadoras, médicos e pacientes.

Em 2023, iniciamos o processo de unificação dos hospitais localizados no DF para a marca Anchieta, e assim, convertemos o nome do Hospital São Francisco para Hospital Anchieta Ceilândia. Dessa forma, foi possível reforçar a marca, aumentar a oferta de serviços e especialidades no Pronto-Socorro, incluindo cardiologia 24 horas,



**Hospital Anchieta em Taguatinga foi o primeiro hospital no DF a empregar tecnologia com inteligência artificial, por meio, da aquisição do ultrassom Kosmos.**

bem como incorporar novas tecnologias para hemodiálise.

Além disso, em 2023, o Hospital Anchieta em Taguatinga adquiriu o ultrassom Kosmos, tornando-se o primeiro hospital do DF a empregar essa tecnologia que utiliza inteligência artificial para identificação e nomeação de cavidades anatômicas, bem como passou a proporcionar aos pacientes um Pronto-Socorro com mais especialidades e novos 23 leitos na UTI adulta e pediátrica.





## Hub Norte

No Norte do país, a Kora possui a Rede Medical, formada pelo Hospital Palmas Medical e pelo Hospital Santa Thereza, ambos localizados em Palmas (TO) e líderes na região, oferecendo medicina de qualidade em diferentes especialidades médicas – pediatria, ginecologia e obstetrícia, cardiologia, cirurgia geral e oncologia.

Em 2023, o Hospital Palmas Medical passou a ofertar serviços próprios de endoscopia e colonoscopia. Além disso, a Rede Medical como um todo registrou um grande crescimento na área de oncologia, registrando mais de 2.200 infusões oncológicas realizadas (aumento de 20%, se comparado com o ano anterior).

## Hub Ceará

A Rede Oto é a maior rede de hospitais particulares do estado. Denominada de Rede OTO, é composta pelos hospitais OTO Aldeota (antiga Otoclínica), OTO Meireles (antiga Gastroclínica) e OTO Santos Dumont (antigo Hospital São Mateus), que juntos somam 450 leitos.

Em 2023, iniciaram-se as operações da OTO-Crio Oncologia no OTO Meireles, operação estabelecida em associação com o Centro Regional Integrado de

Oncologia (Crio – empresa referência nacional em oncologia e radioterapia no Ceará), com o objetivo de oferecer aos pacientes um núcleo avançado de tratamento oncológico, com assistência integrada, eficiente e completa aos pacientes.

Também em 2023, o OTO Santos Dumont passou a oferecer o próprio serviço de apoio diagnóstico e terapêutico, contribuindo para alavancar o crescimento orgânico da Companhia.

# Destaque 2023



**2.103**  
leitos totais

sendo **1.708**  
leitos operacionais

Inauguração da área de TMO no **Meridional Cariacica**.

Inauguração do núcleo de oncologia + Crio no **Hospital OTO Meireles (OTO-Crio)**.

Inauguração do setor de radioterapia no **Meridional Vitória**.



O volume de internações atingiu a marca de **497** mil pacientes-dia, crescimento de **9%** em comparação com 2022.



R\$ **2,3** bilhões

de receita líquida total  
**10%** de crescimento em relação ao ano anterior

**Quatro hubs** com oferta de tratamento oncológico.

**11** hospitais

da rede no mercado livre de energia, com parte da energia consumida advinda de fonte **100% renovável**.

**10.229**  
tratamentos oncológicos

volume **23%** acima ao do ano anterior

Recorde de R\$ **150** milhões

de receita oncológica com crescimento de **30%** em relação ao ano anterior

R\$ **511,5** milhões

de Ebitda ajustado, **11%** de crescimento em relação a 2022

À medida que saímos de um período desafiador, marcado pela pandemia de Covid-19, concentramos esforços na gestão da saúde, equilibrando o cuidado com nossos colaboradores e clientes com as demandas operacionais e financeiras.

Dessa forma, o ano foi dedicado a consolidar o que não foi possível realizar durante a pandemia, especialmente no âmbito da gestão de saúde populacional (promovendo bem-estar e prevenindo doenças), bem como em manter o engajamento da liderança da Kora à estratégia de atuação da Companhia, a fim de aprimorar projetos já existentes para continuar alcançando resultados significativos.

Em 2023, implementamos o Programa de Atenção Primária à Saúde (APS) nos hospitais Meridional Serra, Meridional Cariacica, Meridional Praia da Costa e Hospital Anchieta



Ceilândia, com um parque tecnológico potente e eficaz para tratarmos com cuidado cada paciente, com o objetivo de realizar iniciativas de prevenção e dar apoio ao diagnóstico terapêutico. Dentro do Programa, lançamos o *Meridional in Company*, projeto corporativo no qual profissionais médicos vão até a sede da empresa para atender aos colaboradores, com uma abordagem ágil de gerenciamento de saúde, que resulta em redução do absenteísmo

e presenteísmo, beneficiando tanto a empresa quanto seus funcionários. Nos dois aspectos de atuação do APS, trabalhamos como parceiros do Pasa, operadora de saúde de autogestão da companhia siderúrgica Vale, e com a Postal Saúde, que presta assistência aos funcionários dos Correios, atendendo quase 5 mil pessoas.

No ano, também seguimos com nosso compromisso de manter um ambiente interno produtivo, adotando táticas

fundamentais para o sucesso contínuo da Kora. Nos dedicamos a implementar sistemas transformacionais no que se refere à integração, otimizar a escrituração fiscal para dar maior visibilidade aos nossos ativos, automatizar a captura de notas fiscais e aprovar alçadas por meio de Recibo de Pagamento Autônomo (RPA), para gerenciar nosso caixa e capital de giro com ainda mais eficiência, facilitando a negociação com fornecedores.



# Gestão ética

# Estrutura da governança

GRI 2-9

Dedicamo-nos à adoção e manutenção dos mais altos padrões de governança corporativa em nossas atividades, respeitando os investidores e construindo relacionamentos sólidos, orientados pela gestão, equilíbrio e transparência. Esses princípios, em conjunto com nossos valores e propósitos, estão no centro das conexões da Companhia.

A área de Gente e Gestão também está gradualmente tendo relevância consolidada dentro da estrutura organizacional da Kora. Com o apoio do Conselho de Administração, a agenda da área, em 2023, incluiu projetos efetivos para garantir um ambiente de trabalho apropriado e sustentável para todos, a fim de integrá-los ao planejamento e à estrutura de governança.



Nossa estrutura de governança é composta por:

GRI 2-9



Conselho de Administração;



Diretoria;



Comitê de Auditoria e Compliance;



Comitê de Conduta.

# Administração

GRI 2-1 | 2-9 | 2-10 | 2-11 | 2-12 | 2-14 | 405-1

Nosso Conselho de Administração (CA) tem como principais atribuições e responsabilidades: garantir tratamento equitativo a todos os acionistas, bem como monitorar e administrar conflitos de interesses entre eles, membros deste conselho e gestores; zelar pelo cumprimento das diretrizes da Companhia; proteger o patrimônio da Organização; e orientar a Diretoria para maximizar o retorno do investimento dos acionistas, agregando valor às atividades da Companhia.

Também compete ao CA supervisionar a gestão de impactos, conforme sejam apontados pelo Comitê de Auditoria (CoAud), sendo responsável por: aprovar o Código de Conduta da Companhia e as políticas corporativas relacionadas à divulgação de informações e negociação de valores mobiliários; gerenciar riscos e conflitos

de interesses; realizar transações com partes relacionadas; avaliar a remuneração de administradores e realizar a indicação de administradores. [GRI 2-12](#)

Para selecionar esses administradores, adotamos a Política de Indicação de Administradores – disponível na [página da Comissão de Valores Mobiliários \(CVM\)](#), no [website de Relações com Investidores da Kora Saúde](#) e fisicamente, na sede social da Companhia, não discriminando a diversidade em âmbito social (gênero, cor, faixa etária, PcDs) para a seleção dos seus membros. [GRI 2-10](#)

Seguimos a orientação de que o CA deve ser composto por membros com perfis diversificados e um número adequado de conselheiros independentes, de forma que permita a



**O Conselho de Administração é responsável por analisar e aprovar informações relatadas, incluindo os temas materiais da Organização, sendo que tais assuntos são discutidos e aprovados em reuniões oficiais do CA.**

criação de comitês, o debate efetivo de ideias e a tomada de decisões técnicas, isentas e fundamentadas. Dessa maneira, e de acordo com a definição do Regulamento do Novo Mercado, é importante que ao menos dois membros, ou 20% dos membros, sejam conselheiros independentes. [GRI 2-10](#) Dentro disso, como regra, o Conselho de Administração é composto por seis a nove membros, eleitos e destituíveis pela Assembleia Geral, com mandato unificado de dois anos, considerando-se cada ano como o período compreendido entre duas

Assembleias Gerais Ordinárias, sendo permitida a reeleição.

Além disso, o CA avalia e divulga anualmente quem são os conselheiros independentes, bem como indica e justifica quaisquer circunstâncias que possam comprometer sua independência. Adicionalmente, o Conselho é responsável por analisar e aprovar informações estratégicas, incluindo os temas materiais da Organização, sendo que tais assuntos são discutidos e aprovados em reuniões oficiais do CA. [GRI 2-10 | 2-14](#)

## Mais alto órgão de governança - Conselho de Administração | GRI 2-9

**Antônio Alves Benjamim Neto**  **CEO e membro do Conselho** **Não independente** **Abril/2023 – Agosto/2025**

Médico, cirurgião cardiovascular e ocupa o cargo de diretor-presidente da Kora Saúde. Em 2001, fundou o Hospital Meridional Cariacica, que deu origem à Rede Meridional e, posteriormente, ao grupo Kora Saúde. Possui mais de 25 anos de experiência prévia como cirurgião no H. Estadual São Lucas, no H. Praia da Costa e no H. Estadual Antônio Bezerra de Farias, e como diretor tesoureiro do CRM/ES e diretor tesoureiro da Cooperativa dos Angiologistas e Cirurgiões Vasculares do Espírito Santo (Coopangio/ES).

**Fábio Isay Saad\***  **Presidente do Conselho** **Não independente** **Julho/2023 – Agosto/2025**

*Managing director* do H.I.G. Brasil e América Latina. Com mais de 15 anos de experiência no mercado brasileiro e latino-americano de *Private Equity*, já liderou inúmeros investimentos em diversos setores, incluindo saúde, logística, mídia, tecnologia e consumo. Atualmente, é membro dos conselhos de administração de empresas em mais de cinco países e lidera a expansão do H.I.G. na Região Andina. O Sr. Fabio Isay Saad atua na Companhia desde 2018 como membro do Conselho de Administração e, nesta posição, tem contribuído de forma relevante, em diversas frentes, para o crescimento e estruturação dos negócios e estratégias da Kora Saúde.

**Frederico Christo Torezani**  **Conselheiro independente** **Independente** **Abril/2023 – Agosto/2025**

Ocupa o cargo de membro independente do Conselho de Administração da Companhia e do Hospital Meridional S.A. (neste último, desde 2009), além de ser sócio-diretor da Angiologia e Cirurgia Vascular Meridional (Angiomed) e, desde 2002, da AngioDoppler Diagnóstico Vascular. Possui experiência prévia como sócio-diretor da Hemodinâmica Meridional Ltda. (2002-2019).

**Nelson Luiz Sperle Teich**  **Conselheiro independente** **Independente** **Abril/2023 – Agosto/2025**

Médico especialista em Oncologia. É fundador e ex-presidente do Grupo COI e do Instituto COI de Gestão, Educação e Pesquisa. Tem MBA em saúde pelo COPPEAD/UFRJ, mestrado em Economia da Saúde pela Universidade de York no Reino Unido e treinamento em Gestão e Empreendedorismo pela *Harvard Business School* (OPM 47). Ex-Ministro da Saúde do Brasil, atua hoje como consultor na área de saúde em empresas do Brasil e do exterior.

**Rodrigo Barbosa Natacci**  **Membro do Conselho** **Não independente** **Abril/2023 – Agosto/2025**

Administrador de empresas, com formação pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), ocupa o cargo de membro do Conselho de Administração, além de ser vice-diretor do H.I.G. Capital Brasil. Possui mais de 10 anos de experiência como CFO, e já ocupou o cargo no Banco Brance, PagFácil e Axxon *Private Equity*.

**Eduardo da Veiga**  **Membro do Conselho** **Não independente** **Abril/2023 – Agosto/2025**

Formado em Engenharia pela PUC-RJ, possui mestrado em engenharia pela École Centrale de Paris e a certificação CFA. Nascido no Brasil, é fluente em português, inglês e francês. Diretor do H.I.G Brasil, possui mais de 10 anos de experiência no mercado de *private equity*.

\*O nosso atual presidente do Conselho, Fábio Isay Saad, não possui funções executivas na Companhia. GRI 2-1, 2-11

# Diretoria Executiva

GRI 405-1

A nossa Diretoria Executiva é o órgão que representa a direção da Companhia, competindo a ela, dentro da orientação traçada pelo Conselho de Administração, a condução e prática dos negócios sociais. É composta por nove integrantes eleitos pelo Conselho, com mandato de dois anos, sendo admitida a reeleição, sendo que os cargos de diretor-presidente e diretor de Relações com Investidores são de preenchimento obrigatório, e os demais de preenchimento facultativo; os diretores podem acumular cargos.

Nome	Cargo	Data de eleição	Término do mandato
 Antônio Alves Benjamim Neto	Diretor-presidente	04/2022	04/2024
 Elias Leal Lima	Diretor Financeiro e de Relações com Investidores	01/2023	01/2025
 Lorena Morelato	Diretora de Gente e Gestão	04/2022	04/2024
 Marcio Augusto Pitta Machado	Diretor de Operações	04/2022	04/2024
 Michel Castro Santana	Diretor Comercial	04/2022	04/2024
 Alex Fernandes Amorim Julian	Diretor de Tecnologia e Informação	04/2022	04/2024
 Daniel Pangrácio Ahouagi Cunha	Diretor de Integração e Excelência Operacional	09/2022	04/2024
 Ana Paula Santos Silva Acelino	Diretora de Suprimentos	08/2023	04/2024
 Diogo Sandoval Fernandes	Diretor de Contabilidade	11/2022	11/2024

## Diversidade em órgãos de governança

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, por gênero | GRI 405-1

Órgão	Gênero	2021	2022	2023
Conselho	Homens	100,0%	100,0%	100,0%
	Mulheres	0,0%	0,0%	0,0%
Diretoria	Homens	87,0%	90,0%	78,0%
	Mulheres	13,0%	10,0%	22,0%

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, por faixa etária | GRI 405-1

Órgão	Faixa etária	2021	2022	2023
Conselho	Abaixo de 30 anos	0,0%	0,0%	0,0%
	30 a 50 anos	100,0%	100,0%	100,0%
	Acima de 50 anos	0,0%	0,0%	0,0%
Diretoria	Abaixo de 30 anos	0,0%	10,0%	0,0%
	30 a 50 anos	80,0%	80,0%	89,0%
	Acima de 50 anos	20,0%	10,0%	11,0%

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, por cor ou raça | GRI 405-1

Órgão	Categoria	2021	2022	2023
Conselho	Branco	86,0%	83,0%	83,0%
	Pardo	14,0%	17,0%	17,0%
Diretoria	Branco	78,0%	78,0%	78,0%
	Pardo	22,0%	22,0%	22,0%



## Remuneração dos administradores

GRI 2-19 | 2-20

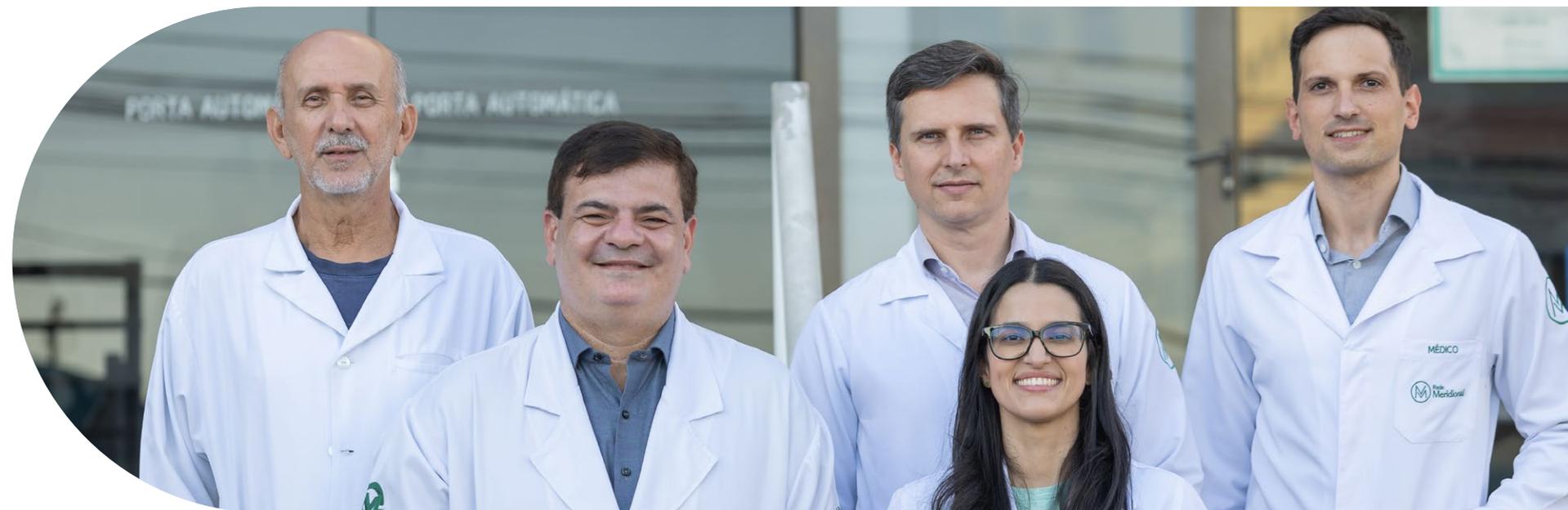
Possuímos, na Kora, uma Política de Remuneração de Administradores que estabelece objetivos, diretrizes e regras para a determinação da remuneração dos diretores, incluindo membros da Diretoria Não Estatutária, do CA e dos seus respectivos comitês. Para tanto, essa política tem como referências: as regras de governança corporativa do Estatuto Social da Kora; o Código de Ética; a Lei das S.A., 6.404, de 15 de dezembro de 1976; o Código Brasileiro de Governança Corporativa de Companhias Abertas (CBGC); e o Regulamento do Novo Mercado da B3. [GRI 2-20](#)

A remuneração dos membros do Conselho Fiscal, quando instalado, é determinada pela Assembleia Geral de Acionistas, de acordo com a lei aplicável, observado o

disposto no artigo 152 da Lei das S.A. A Assembleia também fixará, anualmente, a remuneração global dos administradores, sendo que o CA fixará a remuneração global e individual dos diretores. Os membros do CA e da Diretoria receberão um pró-labore fixo mensal, definido de acordo com negociação individual orientada, entre

outros fatores, por pesquisas salariais do segmento de atividade da Kora, conforme observada a Política de Remuneração. [GRI 2-19, 2-20](#)

Além disso, realizamos pesquisas salariais para garantir alinhamento com as melhores práticas de mercado e manter a competitividade de nossa





**A Kora Saúde possui um painel que determina o atingimento de três a cinco metas individuais para cada administrador, além da avaliação comportamental, que são consideradas no cálculo da remuneração variável para que o administrador seja elegível a recebê-la.**

estratégia de remuneração, tanto fixa mensal, recebida a título de pró-labore, quanto a remuneração variável para a Diretoria, baseada em ações. [GRI 2-19](#)

Essa remuneração variável para os diretores permite à Companhia oferecer retribuição por desempenho, refletindo, ao mesmo tempo, a lucratividade e a situação financeira,

e está atrelada ao cumprimento de metas financeiras, aos resultados e a metas individuais do diretor. O principal indicador de desempenho e determinante para o pagamento de remuneração variável para a Diretoria é o Ebitda. [GRI 2-19](#)

Os diretores ainda podem ser elegíveis a participar de planos de incentivo de longo prazo, incluindo opções ou outras modalidades e instrumentos que vierem a ser estabelecidos pela Companhia. Quando há rescisão contratual, os pagamentos são realizados conforme legislação. [GRI 2-19](#)

Os incentivos de longo prazo, com remuneração baseada em ações, visam gerar incentivos concretos para a atração, motivação e retenção dos diretores, além de alinhar seus interesses aos interesses dos acionistas e aos objetivos estratégicos da Companhia. [GRI 2-20](#)

Já a remuneração dos Conselhos de Administração e Fiscal e das áreas de Riscos e *Compliance* não é impactada por indicadores de desempenho, mas sim pela performance e entregas. Nesse caso, os elementos variáveis de remuneração tendem a refletir a performance da Companhia no período e a levar em consideração o atingimento dos objetivos e metas individuais dos administradores e executivos, incluindo o alcance das metas propostas pelo CA, os indicadores financeiros Ebitda e a redução da dívida líquida. Possuímos também um painel que determina o atingimento de três a cinco metas individuais para cada administrador, além da avaliação comportamental, que são considerados no cálculo da remuneração variável para que o administrador seja elegível a recebê-la.

[GRI 2-19](#)

# Comitê de Auditoria e Compliance

GRI 2-9 | 2-12 | 2-13 | 2-15

O Comitê de Auditoria e *Compliance* (CoAud) é o comitê do mais alto órgão de governança e sua principal função é assessorar o Conselho de Administração em suas atividades. Sendo assim, é um dos responsáveis pela tomada de decisões e pela supervisão da gestão dos impactos da Organização na economia, no meio ambiente e nas pessoas, juntamente com a área de Auditoria Interna, reportando ao CA sempre que necessário. [GRI 2-9, 2-12, 2-13](#)

O Comitê deve ter uma composição mínima de três integrantes, sendo que ao menos um deles deve ser um conselheiro independente e um segundo integrante deve ter experiência reconhecida em assuntos de contabilidade societária, sendo que essas características podem ser acumuladas por um mesmo integrante. Os integrantes do Comitê são eleitos pelo CA para mandatos de dois anos, sendo permitida a reeleição.

## Comitê de Auditoria e Compliance | GRI 2-9

Márcio Santiago Câmara



Coordenador do Comitê Não independente

Atuou como membro do Comitê de *Compliance* da Companhia. Também é membro titular do Comitê de Auditoria da Eletromídia S.A. e membro titular dos Conselhos Fiscais da Brasilcap e da Banrisul Icatu Participações (*joint venture* entre a Icatu Seguros o Banco Banrisul). Possui experiência prévia na Icatu Seguros, onde criou o Comitê de Auditoria em novembro de 2005. Presidiu esse comitê multinacional com efetivo sucesso quanto à supervisão das práticas de auditoria, *compliance* e controles internos das empresas integrantes do Grupo Icatu Seguros até agosto de 2010. Assumiu, ainda, a Diretoria de Governança Corporativa do Grupo Icatu Seguros, na qual foi o responsável por *Compliance*, Controles Internos e Auditoria Interna (2010-2014). Fundou a MCGC Consultoria em Governança Corporativa Ltda. (MCGC) em novembro de 2014, uma consultoria em *compliance* e governança corporativa. Em paralelo, participou da constituição do Comitê de Auditoria do Grupo Icatu Seguros, e o presidiu por 4 anos. Foi membro ainda do Comitê de Auditoria da *joint venture* entre a Icatu Holding e a Prudential Real Estate. Foi também presidente do Conselho Fiscal da Assape – Empreendimento Península no Rio de Janeiro, entre 2008 e 2010.

Frederico Christo Torezani



Membro independente Independente

Ocupa o cargo de membro independente do Conselho de Administração da Companhia e do Hospital Meridional S.A. (neste último, desde 2009), além de ser sócio-diretor, desde 2002, da Angiomed e da AngioDoppler. Possui experiência prévia como sócio-diretor da Hemodinâmica Meridional Ltda. (2002-2019).

Fernanda Rossi Soares



Membro do Comitê Não independente

Ingressou na MCGC como sócia em abril de 2017. Possui experiência de 11 anos em empresas “*Big Four*” – KPMG e EY –, atuando principalmente na auditoria externa de fundos de investimento regulados pela CVM (incluindo fundos 555 e fundos estruturados – fundos de investimento em participações, fundos de investimento em direitos creditórios e fundos imobiliários) e fundos *offshore* regulados pela Cima, entidade monetária de Cayman. Possui 5 anos de experiência em gerenciamento de projetos, liderando equipes de médio porte (5-10 membros), e amplo conhecimento de mapeamento e revisão do ambiente de controles internos das entidades. Graduada em Administração de Empresas e Ciências Contábeis. Possui Certificação Internacional CISI emitida pela Thomson Reuters em Combate à Corrupção e Suborno, e em *Compliance* e Proteção de Dados pela *Legal Ethics Compliance* (LEC).

## Conflito de interesses

Todos os nossos colaboradores e terceiros devem se atentar a situações que geram conflito de interesses, configuradas por interesses pessoais que possam ser divergentes ou conflitantes com os interesses da Companhia e/ou de seus clientes, quando o colaborador deixa de ter a independência necessária para o desempenho de suas funções em benefício da Companhia. Portanto, é dever de todos se absterem de quaisquer negociações,

contratações, aprovações, decisões ou gestão de partes interessadas que possam configurar tais situações.

Dessa forma, qualquer suspeita ou ocorrência de conflito de interesses deverá ser imediatamente reportada para análise e deliberação do Comitê de Auditoria e *Compliance*, conforme consta em nossa Política de Conflito de Interesses. [GRI 2-15](#)



# Gestão de riscos

GRI 2-13 | 2-25

Possuímos uma Política de Gerenciamento de Riscos e Controles Internos que tem o objetivo de estabelecer princípios, diretrizes e responsabilidades a serem observados no processo de gestão de riscos e controles internos, inerentes às nossas atividades, orientando assim a forma de monitoramento de riscos relacionados e garantindo padrões éticos e profissionais, que devem ser cumpridos por colaboradores de todos os níveis profissionais e terceiros que tenham acesso a informações relevantes sobre a Companhia, clientes e estratégias.

Tal Política foi estabelecida de acordo com a ISO 31000:2009 – Princípios e Diretrizes da Gestão de Riscos. Quando riscos são identificados, o CoAud e a área de Auditoria Interna acompanham, deliberam e apontam os impactos gerados, bem como os planos de ação. Essas iniciativas são feitas durante reuniões trimestrais e levadas ao conhecimento do Conselho de Administração. [GRI 2-13](#)

Além disso, nos comprometemos a cooperar na reparação de eventuais impactos negativos

ocasionados por nossa atuação. Para tanto, possuímos um Canal de Denúncias, monitorado e discutido pelo CoAud, utilizado para identificar e tratar reclamações, incluindo mecanismos de queixas que a Companhia estabeleça ou participe. [GRI 2-25](#)



# Ética e combate à corrupção

GRI 205-2 | 3-3 | Tema material – Governança

A adequada governança corporativa não existe sem ética. Sabendo disso, estabelecemos princípios éticos que regem nossa área de atuação e seguimos o Manual Institucional de Diretrizes de Conduta Ética da Kora Saúde, que considera as mais diversas normas de transparência e regulamentos da Companhia. O documento reforça o compromisso com as atitudes que são consideradas corretas para a condução das atividades e, principalmente, da equipe, tendo o compromisso de conduzir seus negócios de acordo com os mais elevados padrões de honestidade, integridade e respeito às pessoas. [GRI 3-3](#)

O Manual foi construído pela nossa liderança institucional e é um dos nossos temas materiais levantados como de grande importância para nossos *stakeholders*, reforçando assim

nosso compromisso com as atitudes que consideramos corretas para a condução de nossas atividades. É obrigatório que nossos colaboradores, de todos os níveis hierárquicos, bem como partes terceiras com as quais nos relacionamos, tais como corpo clínico, prestadores de serviço, fornecedores e agentes públicos, sigam esse Manual, que também se estende a pacientes e acompanhantes quando necessário.

Além de considerar valores fundamentais para o público interno, a fim de manter como cultura um ambiente de trabalho pautado no profissionalismo, o Manual considera pontos relevantes de conduta com foco em relacionamentos pessoais com contatos externos à Companhia – clientes, terceiros, poder público e mídia. Dentro disso se enquadra o combate à corrupção em nossas atividades,

**Seguimos o Manual Institucional de Diretrizes de Conduta Ética da Kora Saúde, que considera as mais diversas normas de transparência e regulamentos da Companhia.**

que tem como apoio a Política Anticorrupção da Kora, com o objetivo de consolidar as diretrizes de prevenção e combate à corrupção adotadas, com base nos valores éticos elucidados no Manual de Conduta Ética, bem como na Legislação Aplicável, incluindo a Lei Anticorrupção (12.846/2013) e seu Decreto Regulamentador (8.420/2015), além das melhores práticas de governança corporativa. [GRI 3-3](#)

O objetivo de estabelecer o Manual, as diretrizes e Política é garantir que não haja qualquer caso de corrupção envolvendo a Companhia, seus

acionistas, administradores e colaboradores. [GRI 3-3](#)

Assim, é proibida a prática de qualquer conduta que possa ser interpretada como ato de corrupção ou, ainda, que de alguma forma possa ser considerada ato lesivo à Administração Pública, nacional ou estrangeira. Considera-se ato de corrupção a oferta de uma vantagem indevida, como oferecimento de favorecimentos impróprios ou ilegais a agente público, com o intuito de influenciar uma ação ou omissão do respectivo agente, fazendo-o executar ou tomar uma decisão visando privilegiar o ofertante ou pessoa a ele relacionada.

Em 2023, 100% de nossos colaboradores (cerca de 10 mil pessoas), todos os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva foram comunicados sobre o Manual

Institucional de Diretrizes de Conduta Ética e alertados sobre as adequadas práticas de anticorrupção, bem como receberam, por parte do Comitê de *Compliance*, capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção. [GRI 205-2](#)

Além disso, em todas as relações formalizadas, seja com fornecedores ou prestadores de serviços, os contratos estabelecem a obrigação de cumprir rigorosamente a Política Anticorrupção e permanecer em *compliance*. Quando as cláusulas relacionadas a anticorrupção e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) não são respeitadas, terceiros e fornecedores podem ser suspensos ou seus contratos de trabalho com a Kora podem ser rescindidos. [GRI 205-2](#)

Dessa forma, por meio de auditoria interna e externa, não foram identificados casos de corrupção ao longo do ano. [GRI 205-2, 3-3](#)

## Canal de Denúncias

[GRI 2-26 | 3-3](#)

Todos os colaboradores da Kora, fornecedores e terceiros são responsáveis não apenas por sua própria conduta, mas também por informar à Companhia imediatamente sobre violações de que tiverem conhecimento.

Conforme consta na disponibilização pública do Manual Institucional de Diretrizes de Conduta Ética da

Kora Saúde, o Canal de Denúncias concede ao denunciante o direito ao anonimato e a apuração rápida do caso denunciado. As preocupações são investigadas pela área de *Compliance* e discutidas internamente com o Comitê de Auditoria, asseguradas por regras de sigilo, anonimato e confidencialidade, além de não retaliação. [GRI 3-3, 2-26](#)

### Qualquer violação pode ser comunicada por meio do Canal de Denúncias:



Site:

[www.canaldedenuncia.com.br/korasaude](http://www.canaldedenuncia.com.br/korasaude)



Telefone:

0800-591-2643, entre 9h e 17h

O Canal é confidencial, externo, transparente e independente.

# Fornecedores

GRI 2-12 | 204-1 | 3-3 | Tema material – Governança

Acreditamos que relações transparentes e éticas com nossos fornecedores são essenciais para o sucesso do negócio.

Nossos objetivos e metas relacionados a esses profissionais e empresas estão definidos em nossa Política de Avaliação e Qualificação, que estabelece rotinas e procedimentos para avaliar e qualificar fornecedores de produtos e serviços, contribuindo para o desenvolvimento mútuo. Com isso, buscamos construir parcerias sólidas e duradouras, que tragam ganhos financeiros por valorizarmos a qualidade dos produtos e serviços fornecidos, e proximidade nas relações, abrindo oportunidades comerciais estratégicas. [GRI 3-3 \(fornecedores\)](#)

Reconhecemos o risco de ruptura no abastecimento de produtos e serviços caso os fornecedores não acompanhem nosso crescimento e necessidades. Dessa forma, para garantir a eficiência e a integridade dessas parcerias, adotamos algumas importantes práticas antes de fecharmos contratos: [GRI 3-3 \(fornecedores\)](#)

- **Solicitação de documentos:** exigimos documentos dos fornecedores conforme a legislação vigente, anexados à plataforma de compras, qualidade ou contratos da Kora;



- **Due diligence:** coletamos informações detalhadas sobre os fornecedores para avaliar sua idoneidade e evitar envolvimento com corrupção que incluam o nome da Companhia. A área de Contratos/Suprimentos, de acordo com nossa Política de *Compliance*, é a responsável pela supervisão desses processos; [GRI 2-12](#)
- **Análise financeira:** avaliamos a saúde financeira dos fornecedores envolvidos em grandes obras, com o objetivo de garantir que as obras sejam executadas sem problemas;

- **Visitas técnicas:** realizamos visitas para avaliar a capacidade técnica e operacional;
- **Solicitação de compras:** internamente, toda solicitação deve indicar o centro de custo correto e o destino específico do produto ou serviço. A aprovação passa pelas alçadas dos gestores e/ou diretores do centro de custo responsável.

Constantemente, realizamos avaliações de desempenho dos fornecedores com os quais trabalhamos. Esse processo monitora e mensura o atendimento e fornecimento de produtos ou serviços

conforme nossas necessidades, concedendo-nos informações importantes para aprimorar a relação com a cadeia de fornecimento. [GRI 3-3 \(fornecedores\)](#)

Os pesos e avaliações variam de acordo com a categoria do produto ou serviço ofertado, utilizando a metodologia da Curva ABC. Consideramos fornecedores aprovados aqueles com nível de serviço acima de 80%, ou seja, os nomeados Curva A, que têm alta relevância para a rede Kora. Quando um fornecedor não é aprovado, é porque apresenta alguma necessidade de melhoria; assim, de forma transparente, o notificamos e solicitamos

um prazo para resolução e envio de um plano de ação. [GRI 3-3 \(fornecedores\)](#)

Em 2023, por meio de negociações, realizamos a postergação dos prazos de pagamento com os fornecedores, com readequação de condições de contratos já existentes e novos contratos, observando, assim, uma melhora no capital de giro da Companhia. No ano, a média de gastos com fornecedores locais, tanto de produtos quanto de serviços, totalizou 64,97%, estando esses fornecedores situados nos mesmos estados das unidades Kora. [GRI 204-1](#)

## Tipos de fornecedores com os quais trabalhamos:



Materiais hospitalares;



Insumos para obras e construções;



Medicamentos;



Equipamentos;



Serviços médicos;



Serviços de terceiros (segurança, limpeza, atendimento etc.).



SHERATY

**Transformando  
o mundo  
da saúde**

# Desempenho operacional

O ano de 2023 foi marcado por importantes avanços em diversas áreas da Kora. A busca pela eficiência na gestão de estoques, a reestruturação da infraestrutura e manutenção, as expansões estratégicas e o fortalecimento do relacionamento comercial foram os pilares que sustentaram nossa trajetória de crescimento e inovação.

Após uma série de aquisições de hospitais nos últimos anos, 2023 foi um ano voltado a buscar equilíbrio das finanças e avanços operacionais. O aumento das necessidades de capital de giro foi o principal fator para a Kora adotar uma estratégia mais conservadora de atuação.

Para tanto, executamos diversas ações com o objetivo de seguir com o crescimento sustentável da Companhia, levando medicina de qualidade a pacientes, oferecendo modelos de remuneração com preços sustentáveis para as fontes pagadoras e garantindo a rentabilidade dos nossos negócios.

Estabelecemos novos credenciamentos de operadoras de saúde, realizamos mais acordos com os convênios para redução de glosas e inadimplências, e fortalecemos as parcerias já existentes. Em 2023, houve um esforço notável no desenvolvimento de novos negócios, que foram segmentados em relacionamento com as empresas que contratam os planos de saúde e relacionamento com pessoas físicas, ou seja, clientes/pacientes que vão aos hospitais. Para estes últimos, apostamos na plataforma de sustentação do cartão fidelidade KoraCard, que foi aprimorada ao longo de 2023, a fim de estreitar o contato com os clientes e ganhar mais força a partir de 2024.

**Estabelecemos novos credenciamentos de operadoras de saúde, realizamos mais acordos com os convênios para redução de faturamentos não recebidos e inadimplências, e fortalecemos as parcerias já existentes.**

## Eficiência das operações

Os novos investimentos em serviços de radioterapia e oncologia foram impulsionados no ano, bem como modernizações em várias unidades e a fidelização do corpo clínico, contribuindo para gerar um aumento significativo de receita e eficiência.

Entre os desafios, a gestão de estoque foi um dos principais enfrentados por nossas unidades. Em 2023, um dos objetivos prioritários foi reduzir o giro de estoque, idealmente para um estoque correspondente a 30 dias de operação, mas, apesar

de termos conseguido uma redução significativa ao longo do ano, ainda não alcançamos a meta desejada. Assim, continuamos a trabalhar para ajustar esse indicador em 2024. Essa redução está diretamente relacionada ao fluxo de caixa

da Companhia, visto que um estoque parado representa capital imobilizado. Dessa forma, a meta é fazer com que o estoque gire o mais rápido possível, evitando que recursos financeiros fiquem ociosos.



O Hospital Meridional Cariacica passou a oferecer Transplante de Medula Óssea (TMO) para pacientes com doenças hematológicas graves. Este procedimento de alta complexidade, essencial para condições como leucemias, linfomas, síndromes mielodisplásicas e tumores sólidos, passou a ser acessível aos residentes do Espírito Santo, evitando a necessidade de deslocamento para outros estados. Com isso, o hospital, já reconhecido nacionalmente por sua excelência em transplantes de órgãos sólidos, tornou-se capacitado para realizar todos os tipos de TMO, incluindo autólogos, alogênicos relacionados e alogênicos não relacionados.

A Kora, com o projeto de Radioterapia do Hospital Meridional Vitória, recebeu o prêmio de Melhor Projeto de 2023 no 18º Seminário Capixaba de Gerenciamento de Projetos, considerado o maior evento de gerenciamento de projetos do Espírito Santo. Além disso, a Diretoria responsável ficou em segundo lugar na categoria melhor PMO 2023 (*Project Management Office* ou Escritório de Projetos).

## A Diretoria de Engenharia e Expansão passou a ser dividida em quatro áreas, ganhando mais organização para impulsionar realizações ao longo do ano:



1) **Expansão, concentrando-se em construções, reformas, aquisições e avaliações.** Seu foco está em obras de expansão, sempre buscando o melhor custo-benefício e a utilização de materiais sustentáveis.



2) **Engenharia de manutenção e infraestrutura.** Passamos por uma fase de reestruturação de infraestrutura, com foco na manutenção predial e na profissionalização dos serviços, que abrangeu os 17 hospitais da rede Kora, garantindo que a infraestrutura tenha capacidade técnica suficiente para suportar os próximos passos de expansão.



3) **Engenharia clínica, que cuida de equipamentos médicos de médio e grande porte.** Essa frente possibilitou a implementação de um novo sistema de gestão com inteligência artificial, para melhorar os indicadores de desempenho.



4) **Gestão patrimonial, que tratou ao longo de 2023 do patrimônio da Companhia, remodelando áreas para aumentar a eficiência e a sustentabilidade das operações.**

Com todas essas iniciativas, nos vemos bem-posicionados para enfrentar os desafios dos próximos anos, sempre com o objetivo de oferecer serviços de alta qualidade e consolidar a sustentabilidade de nossas operações.

## Oncologia

Durante 2023, foram realizados diversos investimentos – e inaugurações – na oncologia dos hospitais da Kora Saúde, em linha com a nossa estratégia de oferecer serviços de alta qualidade no combate ao câncer. Assim, nossos quatro *hubs* passaram a ofertar tratamento oncológico: Espírito Santo, com os hospitais Meridional Cariacica, Meridional Serra, Meridional Praia da Costa, Meridional São Mateus e Meridional Vitória; Centro-Oeste, com os hospitais Anchieta e São Mateus de Cuiabá; Norte, com o Hospital Palmas Medical; e Ceará, com o Hospital Oto Meireles.

A inauguração da Oto-Crio Oncologia no Oto Meireles aconteceu no segundo semestre, em uma *joint venture* com o Centro Regional Integrado de Oncologia (Crio), empresa referência nacional em oncologia e radioterapia há mais de 50 anos no Ceará.

Além disso, o *Hub* Norte registrou crescimento da Oncologia Medical, totalizando 2.271 infusões oncológicas no ano, um crescimento de 20% se comparado com 2022.

No total, o segmento de oncologia reportou 10.229 tratamentos no final de 2023, volume 23% acima do registrado em 2022. Isso reflete a estratégia da Companhia em se tornar um provedor cada vez mais completo de serviços de saúde e corrobora nosso compromisso de oferecer medicina de alta complexidade em todas as regiões.

O segmento de oncologia reportou 10.229 tratamentos no final de 2023, volume 23% acima do registrado em 2022.





## Radioterapia

O setor de radioterapia do Hospital Meridional Vitória, inaugurado em maio de 2023, investiu no avançado equipamento Elekta Versa HD, que utiliza uma tecnologia que direciona

o feixe de radiação de forma precisa ao local de tratamento, evitando que a radiação atinja o corpo como um todo, além de garantir aos pacientes um tratamento eficaz, seguro e

com poucos efeitos colaterais. Até o final de 2023, alguns meses após sua inauguração, a área do hospital registrou atendimento a 54 novos pacientes.

## Hemodinâmica

Em nossos hospitais, possuímos leitos de UTIs cardioneurológicas e postos de trabalho especializados em hemodinâmica. Em 2023, realizamos investimentos significativos nessa especialidade, incluindo a criação de um novo espaço no Hospital

Meridional Praia da Costa. Essa expansão da nossa operação reflete nosso compromisso integral com a saúde, pois acaba se estendendo às áreas de Oncologia, Neurologia, Cardiologia e Vascular. A ampliação de nossas capacidades

em hemodinâmica reforça nossa habilidade em oferecer atendimento de alta complexidade nessas especialidades, alinhando-nos aos mais elevados padrões médicos globais.



## Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT)

Em 2023, a internalização de serviços de apoio diagnóstico e terapêutico (SADT) em diversos *hubs* foi um dos destaques dentro da estratégia de aumento de complexidade dos nossos hospitais, possibilitando aumento da eficiência operacional e diminuição de

gastos. Dessa forma, à medida que contratos com parceiros e terceiros foram vencendo, a Companhia foi incorporando em suas atividades os serviços de análises clínicas, radiologia e hemodinâmica.



## Programa Kora Exclusive

Em 2023, completamos um ano de existência do Kora *Exclusive*, programa de medicina preventiva que envolve a gestão e o monitoramento de saúde voltado a empresas parceiras. Por meio dele, realizamos atendimento de pacientes crônicos, telemedicina, cuidados paliativos, ambulatório na empresa, serviços de concierge, *check-ups*, desospitalização, linhas de cuidado para gestantes, saúde da mulher, cuidados com hipertensão, diabetes, tabagismo, obesidade, saúde mental, entre outros assuntos de saúde.

**14**   
**empresas**

atendidas no  
programa Kora  
Exclusive, em 2023



**2.200**  
**pacientes**

atendidos no  
programa Kora  
Exclusive, em 2023

# Indicadores operacionais

GRI 3-3 | Tema material – Governança



**Número de leitos** | Encerramos o ano com 2.103 leitos totais, sendo 1.708 operacionais, que apresentaram crescimento de 2% versus 2022. No 4T23, registramos uma redução no número de leitos operacionais em relação ao trimestre anterior, causada pela otimização da utilização de leitos nos hospitais e efeitos sazonais na demanda por serviços de saúde.



**Taxa de ocupação** | No final de 2023, a taxa de ocupação de leitos chegou a 75,7%, representando uma diminuição em comparação a 2022, quando houve um aumento na ocupação devido à alta de casos de Covid-19. No entanto, a taxa de ocupação média fechou em 78,0%, registrando um crescimento em relação ao mesmo período do ano anterior, evidenciando o sucesso das estratégias adotadas para equilibrar o desempenho das unidades hospitalares adquiridas.



**Volume de internações** | Registramos 497 mil pacientes-dia no ano de 2023, um aumento de 9% versus 2022, devido ao crescimento de todos os *hubs* e o aumento da complexidade dos hospitais adquiridos.

Em 2023, observamos um aumento considerável na volumetria de serviços de oncologia, o que reforça nossa capacidade e compromisso com a saúde da população. Dessa forma, voltamos a atenção para a área. Aprimoramos nosso espaço de oncologia ambulatorial nos estados do Espírito Santo, Tocantins e Mato Grosso, oferecendo uma estrutura adequada do ponto de vista

arquitetônico, para proporcionar um ambiente digno e acolhedor para os pacientes em tratamento. Além disso, nos preparamos para iniciar as operações de transplante de medula óssea, a partir de 2024, focando em doenças onco-hematológicas.

Outro destaque operacional importante foi a parceria estratégica

firmada com a empresa Crio, resultando na criação da Oto-Crio, localizada no Hospital OTO Meirelles (CE). Essa parceria nos fornece sete boxes oncológicos e um quarto destinado à realização de infusões quimioterápicas, para atender aos pacientes do Nordeste.

Também realizamos investimentos importantes em tecnologia para radioterapia, instalando o Versa HD, da Elekta no Hospital Meridional Vitória, no Espírito Santo. Esse é um equipamento de ponta, que proporciona a mais avançada tecnologia para tratamento terapêutico de pacientes regionais.

No ano, ainda alocamos recursos significativos para pesquisa e desenvolvimento de novas tecnologias, visando melhorar nossa eficiência operacional e o

desempenho financeiro. Nosso compromisso com a ética nos negócios é inabalável, e cultivamos relações comerciais justas e transparentes com fornecedores e parceiros de negócios. [GRI 3-3](#)

A área de Operações da Kora manteve, para tanto, um relacionamento próximo com o Conselho de Administração, realizando reuniões semanais com foco em planejamento, faturamento, índices financeiros e inadimplência, mantendo uma visão

financeira abrangente. Esse canal de comunicação com a governança é facilitado por um calendário de gestão pré-definido, garantindo uma agenda eficiente para todos os envolvidos, o que acaba refletindo positivamente em nossas demandas operacionais, com resposta eficaz às necessidades de saúde da população.



# Desempenho financeiro

GRI 3-3 | Tema material – Governança

O ano de 2023 foi um período de significativa transformação para a Companhia, com a implementação de sistemas transformacionais. No setor financeiro, introduzimos uma ferramenta de escrituração fiscal, que inclui captura e aprovação de notas, proporcionando maior visibilidade sobre as notas fiscais emitidas aos nossos hospitais, bem como no uso das ferramentas V360 e Pipefy para recebimento fiscal e organização do fluxo de trabalho. Também investimos na tecnologia de automação *Robotic Process Automation* (RPA), para focar na eficiência e na melhor utilização dos recursos disponíveis. No entanto, enfrentamos desafios significativos relacionados à gestão de caixa, principalmente devido ao aumento do prazo de recebimento

dos convênios, afetando nosso capital de giro. Trabalhamos intensamente para gerenciar esses desafios, negociando prazos com fornecedores e otimizando estoques.

Externamente, o desempenho das operadoras de saúde foi abaixo do esperado, impactando toda a cadeia do setor. Apesar dessa dificuldade, conseguimos avanços importantes internamente, aprimorando controles, processos de governança e acompanhando indicadores. Fizemos a reintegração dos gestores dos hospitais para o acompanhamento das operadoras quanto a contas a receber, cobranças etc. e passamos a realizar agendas de monitoramento de indicadores, para reporte de resultados e definição de planos de ação. Também optamos

por descontinuar o atendimento a quatro operadoras de saúde, que representavam quase 10% do nosso faturamento, e mesmo assim conseguimos manter a receita nos trimestres seguintes.

Além disso, e apesar dos custos associados, mantivemos nosso compromisso com a inovação, promovendo a cirurgia robótica aos pacientes, para garantir que nossos hospitais continuem a oferecer o que há de mais moderno e eficaz para cuidar da saúde, com baixo risco de complicação e alta precisão.



## **Robotic Process Automation (RPA)**

Investimos na tecnologia de automação RPA para focar na eficiência e na melhor utilização dos recursos disponíveis.

## Resultados

Em 2023, as iniciativas implementadas trouxeram resultados financeiros com saldo positivo, no qual registramos: receita líquida de R\$ 2.259,7 milhões, crescimento de 10% versus 2022; aumento de 9% de pacientes-dia e taxa de ocupação de 78%.

Ao mesmo tempo em que reportamos evolução na receita líquida e nos principais indicadores operacionais, geramos um Ebitda Ajustado de R\$

511,5 milhões, crescimento de 10% em relação a 2022, reflexo do controle de custos hospitalares, disciplina na gestão das despesas operacionais e revisão dos modelos de remuneração médica.

Geramos caixa operacional antes do pagamento de juros e impostos no valor total de R\$ 367,1 milhões, e uma conversão de 72% do Ebitda Ajustado, resultado das medidas adotadas para ganho de capital de giro.

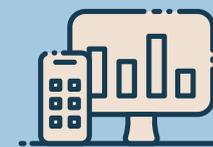
Registramos redução da dívida líquida com a conclusão da venda do imóvel do Hospital Anchieta, por meio da alienação da Jabout Empreendimentos Imobiliários Ltda, com uma operação de arrendamento de longo prazo, reduzindo o endividamento.

Nossos resultados de desempenho econômico são fruto de uma gestão responsável dos recursos financeiros, com controle orçamentário adequado, monitoramento rigoroso de custos e despesas, além de eficiência operacional. Priorizamos a transparência na divulgação de relatórios financeiros, atendendo tanto os *stakeholders* internos quanto os externos. Nosso histórico de desempenho econômico sólido atrai investidores interessados em apoiar a Companhia, possibilitando o financiamento de novos projetos e expansões. [GRI 3-3](#)



**R\$ 2.259,7 milhões**

em receita líquida, crescimento de **10%** versus 2022 e um aumento de **9%** de pacientes-dia e **taxa de ocupação de 78%**.



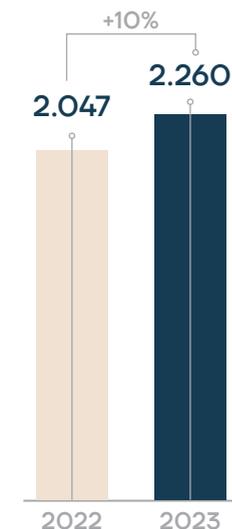
**R\$ 511,5 milhões**

de Ebitda Ajustado, representando um crescimento de **10%** em relação a 2022



## Receita Líquida

(R\$ milhões)



As expansões realizadas na rede de hospitais têm gerado um aumento real na receita, atraindo cada vez mais pacientes. Com esse crescimento, conseguimos negociar melhores acordos com fornecedores e obter economias de escala na compra de suprimentos médicos, reduzindo os custos. Além disso, a expansão da rede cria empregos diretos e indiretos nas comunidades onde nossos hospitais estão, contribuindo para o crescimento econômico local. [GRI 3-3](#)

No entanto, não aumentou nosso custo de capital, mas pode ter aumentado nosso endividamento, que por consequência aumenta nossas despesas financeiras devido aos investimentos necessários em novos hospitais, equipamentos e pessoal, que podem afetar a liquidez no curto prazo. A inflação dos custos com saúde, principalmente de aumentos salariais das equipes, pressionam preços e reduzem as margens. A demanda por

serviços de saúde também pode ser volátil e sazonal, o que pode impactar a receita e a capacidade de gerar lucros consistentes. [GRI 3-3](#)

As ações e medidas implementadas para a gestão e mitigação dos impactos em nosso desempenho estão detalhadas no item 5.1 do nosso **Formulário de Referência** (item “Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado”). [GRI 3-3](#)

# Nosso cuidar

GRI 3-3 | Tema material – Nosso cuidar

Temos um compromisso contínuo com a excelência no cuidado, por isso buscamos oferecer serviços e soluções que proporcionem valor real aos pacientes, facilitando o acesso à saúde e ampliando a capacidade de realizar exames e consultas periódicas e preventivas. Direcionamos nossos esforços para investir em soluções cada vez mais inovadoras e de fácil utilização, com tecnologia de ponta, para oferecer em nossos hospitais o melhor da saúde mundial.

Nosso cuidar tem como meta estabelecer uma rede de saúde completa e com olhar humano, com o objetivo de gerenciar todo o ciclo de atendimento ao paciente, desde sua entrada até a alta hospitalar, abrangendo cada etapa

com qualidade, zelo e dedicação. Sabemos que essa abordagem não só aprimora a experiência do paciente, como também impacta a percepção que eles têm com relação ao que ofertamos.

De tal forma, identificamos a necessidade de investir mais na qualidade percebida, ou seja, na experiência do paciente, visto que os resultados da nossa pesquisa *Net Promoter Score* (NPS) apresentaram uma ligeira queda. Isso nos motiva a aprimorar ainda mais nossos serviços e a focar em melhorias que realmente impactem a satisfação deles. Para tanto, contamos com uma área corporativa dedicada a realizar, anualmente, rigorosos processos de qualidade, os quais observam a qualidade assistencial.

Com toda expertise que possuímos, procuramos sempre atualizar e incorporar novos serviços à nossa rede e cada vez mais internalizar operações,

mantendo um controle mais eficaz do que oferecemos e melhorando diariamente a experiência do usuário.



## KoraCard e app Kora Saúde

No final de 2022, lançamos o KoraCard, que ganhou força e vigor em 2023. Ele é um cartão de benefícios da Kora Saúde, que garante aos usuários o acesso direto a consultas e exames com especialistas das seis unidades da Rede Meridional, no Espírito Santo, a um preço acessível,

bem como possibilita o aproveitamento de descontos em estabelecimentos, redes de varejo e farmácias parceiras.

No ano, dedicamos esforços significativos na construção e aprimoramento da plataforma que está sustentando o crescimento

do cartão. Com essa plataforma operando fortemente e o apoio de uma equipe comercial dedicada à divulgação desse benefício, esperamos um engajamento significativo a partir de 2024, estabelecendo ainda mais parcerias com empresas e sindicatos, especialmente aqueles que não oferecem planos de saúde aos funcionários e sindicalizados.

Em 2023 também lançamos o aplicativo (app) Kora Saúde, que tem como objetivo facilitar o dia a dia de pacientes que se consultam em nossos hospitais. Disponível para download nas versões Android e IOS, o app tem como principal diferencial reunir, em um mesmo local, a agenda completa do paciente e todos os resultados de exames realizados em nossas

unidades, entre outras funcionalidades, como a telemedicina, que facilitam a rotina dos usuários. A adesão ao app tem sido alta, melhorando a interação e a integração da Kora com o paciente.



## Práticas de humanização e acolhimento durante a internação

Em 2023, durante o período de internação, os pacientes continuaram podendo contar com o apoio de nossas iniciativas voltadas ao fator humano, com muito acolhimento.

### Prontuário afetivo

Fichas de prontuários que contêm informações pessoais sobre os pacientes, como artistas e comidas favoritas, nomes de familiares, gostos e características da personalidade. Como a hospitalização é um momento delicado, as fichas humanizadas ajudam a suavizar o impacto da mudança na rotina e no convívio social, contribuindo para uma recuperação mais leve e harmoniosa. Com esse tipo de prontuário, criamos um registro completo da saúde dos pacientes, considerando o cuidado de maneira integral, levando em conta não apenas os aspectos físicos, mas também os emocionais. Essa perspectiva trata a pessoa em sua totalidade, reconhecendo que todos os aspectos estão interconectados e contribuem para o bem-estar geral do indivíduo, e conseqüentemente para um adequado tratamento.

### Salas de parto humanizado

Salas disponíveis em alguns hospitais da nossa rede, criando um ambiente acolhedor para esse momento tão especial, uma vez que são equipadas para práticas e procedimentos que promovem uma perspectiva menos médico-hospitalar na chegada do bebê. Os cuidados incluem o contato pele a pele entre mãe e bebê, providências para o clampeamento tardio do cordão umbilical e estímulo ao aleitamento materno precoce, reforçando o vínculo entre mãe e filho sem deixar de lado a segurança.

**Como a hospitalização é um momento delicado, as fichas humanizadas ajudam a suavizar o impacto da mudança na rotina e no convívio social, contribuindo para uma recuperação mais leve e harmoniosa.**





### Redinha de dormir

Intervenção sensorial que favorece o desenvolvimento neuropsicomotor dos bebês prematuros, por meio de redinhas que oferecem uma posição adequada, proporcionando aconchego dentro das incubadoras, estimulação dos sentidos e amadurecimento dos reflexos. A técnica é realizada nos hospitais Palmas Medical e Santa Thereza, no Tocantins, criando um ambiente mais acolhedor e confortável para os recém-nascidos.



### Palhaçoterapia

Utilizada nos hospitais do Hub Ceará, a palhaçoterapia é realizada pelo grupo Trupe do Riso, com uma abordagem que utiliza técnicas derivadas da arte circense para melhorar o humor e o estado mental/emocional dos pacientes. O objetivo é atender às necessidades subjetivas do indivíduo, proporcionando alegria, risos e distração. Os palhaços-terapeutas criam um ambiente positivo, ajudando a reduzir o estresse e a ansiedade.



### Musicoterapia

A musicoterapia é utilizada nos leitos em alguns de nossos hospitais como forma de cuidado complementar. A música atua como um recurso para trazer bem-estar aos pacientes internados, emocionando e trazendo alegria. A técnica é adaptada às necessidades individuais de cada ser, com objetivos que incluem a redução do estresse e da ansiedade, o aumento da autoexpressão, a melhoria da comunicação, o alívio da dor, a promoção do relaxamento e, para os idosos, o estímulo à memória.



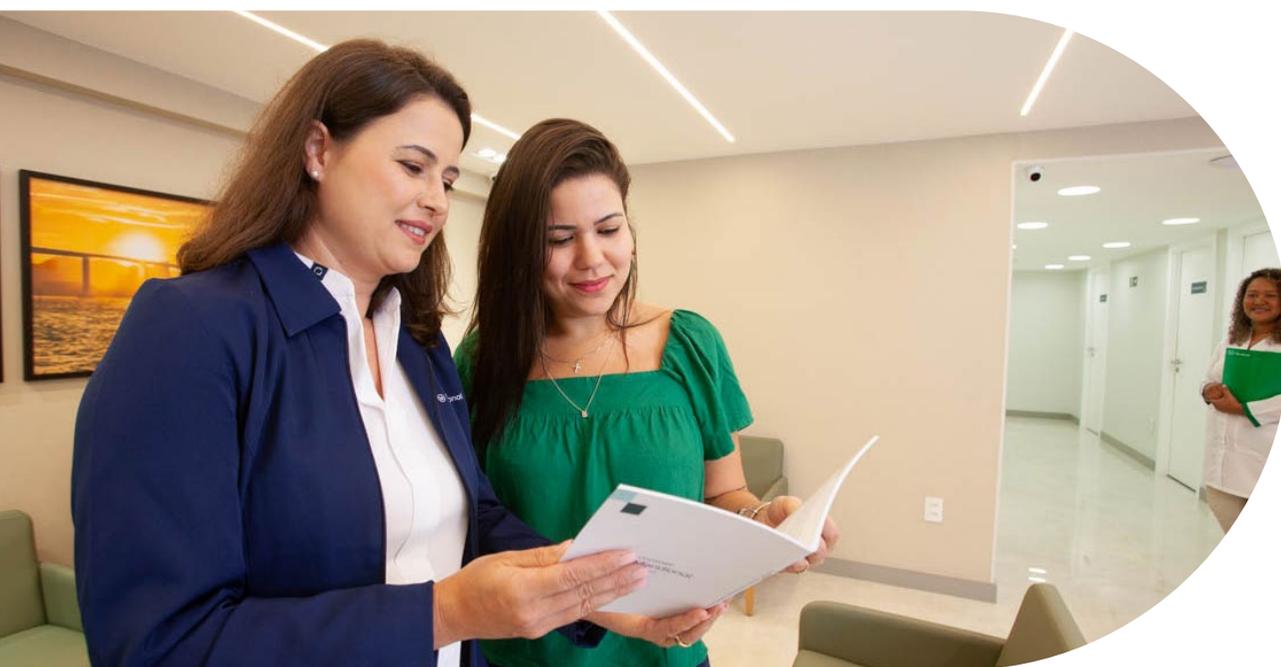
### Mãozinhas do amor

Luvas cirúrgicas de látex, embebidas com água morna e com anotações de palavras de carinho reproduzem o toque de uma mão com “calor humano” e ficam encostadas em pacientes internados. Iniciativa realizada pela equipe de enfermagem no Hospital Palmas Medical e no Hospital Santa Thereza (TO).

## Cuidado pós-internação – Plano de Alta Hospitalar

O Plano de Alta Hospitalar visa acompanhar o paciente em seu retorno para casa, garantindo os cuidados necessários. O objetivo é assegurar que a mesma qualidade dos cuidados assistenciais prestados no ambiente hospitalar seja mantida no ambiente ambulatorial e na

residência do paciente, evitando a re-hospitalização. As orientações do Plano ainda incluem as datas dos próximos exames e consultas, além de informações gerais sobre como continuar o tratamento. Ele é utilizado apenas nos hospitais do *Hub Espírito Santo*.



## Conselho Consultivo de Clientes

O Conselho Consultivo de Clientes, composto por pacientes e familiares voluntários, tem como alvo integrar esse público à Companhia por meio da promoção de uma cultura de comunicação ativa e compartilhamento de ideias, experiências e vivências entre pacientes, familiares, acompanhantes, profissionais de saúde e líderes institucionais. Esse esforço apoia a tomada de decisões e incentiva a participação dos pacientes no autocuidado.

Em 2023, o Conselho foi estendido para mais unidades hospitalares da Kora Saúde, estando presente no Hospital Anchieta Taguatinga, Hospital

**O sucesso e a extensão dos Conselhos Consultivos de Clientes nos ensinam a ouvir melhor o paciente, atuando ativamente sobre as demandas que o cliente nos traz.**

Meridional Cariacica e Hospital Meridional Praia da Costa. O sucesso e a extensão dos conselhos nos ensinam a ouvir melhor o paciente, atuando ativamente sobre as demandas que o cliente nos traz. [GRI 3-3](#)

## Qualidade dos serviços de saúde

Qualidade do serviço é uma das bases de nossa missão como empresa de saúde. Nosso compromisso com a excelência se reflete em cada aspecto de nossas operações, desde o atendimento ao paciente até a implementação de tecnologias avançadas para a realização de exames e tratamentos.

Nossa abordagem centrada no paciente é combinada com a expertise de nossa equipe de profissionais altamente qualificados, que oferecem qualidade no atendimento médico, dessa forma assegurando que cada indivíduo receba um tratamento personalizado em todas as etapas da jornada do paciente conosco. Adotamos práticas rigorosas de controle de qualidade e possuímos

diversas creditações nacionais e internacionais, que garantem que nossos hospitais ofereçam cuidados de saúde de nível superior.

Em 2021, já contávamos com seis hospitais acreditados. Em 2022, o número cresceu para oito, e encerramos com 11 unidades acreditadas. Em 2023, as novas creditações foram: Hospital Meridional Praia da Costa – ONA nível 3; Hospital OTO Meireles – ONA nível 2; Hospital Meridional Vitória – ONA nível 2; e os hospitais Anchieta Ceilândia e Hospital Encore já estão com auditorias ONA previstas para o início de 2024. Com isso, fechamos 2023 com 65% dos nossos hospitais acreditados e com previsão de 76% dos hospitais acreditados para 2024.



**Nosso compromisso com a excelência se reflete em cada aspecto de nossas operações, desde o atendimento ao paciente até a implementação de tecnologias avançadas para a realização de exames e tratamentos.**

Também ampliamos, para todas as Unidades de Terapia Intensiva (UTIs) dos hospitais Kora, a utilização do sistema de gestão de análise de indicadores de terapia intensiva, realizado pela Epimed, empresa de sistemas que ajudam a melhorar o desempenho dos hospitais, em parceria com a Associação de Medicina Intensiva Brasileira (AMIB). Assim, em 2023, tivemos 11 UTIs certificadas como *UTI Top Performer Amib/Epimed* – uma evolução, já que em 2022 somente quatro das nossas UTIs haviam recebido essa certificação. [GRI 3-3](#)

O certificado *Top Performer* é concedido às UTIs que obtiveram os melhores resultados clínicos, com alocação mais eficiente dos recursos no cuidado dos pacientes críticos nelas internados, ficando abaixo do tercil inferior (33%) nas Matrizes de Eficiência do sistema Epimed *Monitor*. Por sua vez, a Epimed, em parceria com a AMIB, concede às UTIs de todo o país a certificação *UTI Top Performer*, indicando que a unidade obteve alta performance de atuação no ano.

Para mantermos esse alto nível, estabelecemos objetivos e metas de qualidade do serviço de saúde. Para tanto, utilizamos o “método de lacuna”, com captura de 50% das lacunas existentes entre nossos resultados e os resultados do *benchmark* escolhido, comparando com as seguintes referências: a análise da Associação Nacional de Hospitais Privados (ANAHP), direcionada para os hospitais de menor desempenho, e do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (PROADI-SUS), direcionado para os hospitais de maior desempenho. [GRI 3-3](#)

O prazo de cumprimento dos objetivos estabelecidos é de um ano, e estes objetivos são mensurados por diversos indicadores, com destaque para a Incidência de Lesão Por Pressão (LPP) e Incidência de Infecção Primária de Corrente Sanguínea, ambas na UTI Adulto. Fazendo isso, promovemos a melhoria da qualidade assistencial ao paciente, com diminuição de danos provocados pela assistência médica hospitalar, em direção a zero mortes por eventos adversos graves em cinco anos. [GRI 3-3](#)

Para mitigar os impactos identificados relacionados à qualidade do serviço de saúde, adotamos medidas como: reuniões diárias e objetivas nos hospitais, com duração de 15 minutos, para atualização; padronização de protocolos médico-assistenciais, de materiais e medicamentos utilizados, e do sistema de qualidade responsável pela medição e análise de indicadores; incorporação de tecnologia e *softwares* unificados para todos os hospitais da rede Kora; implementação de protocolos assistenciais padronizados relacionados a infecção (IRAs) e protocolos gerenciados para tratar infecção generalizada (sepse), acidente vascular cerebral (AVC), infarto agudo do miocárdio (IAM), pneumonia e infecções do trato urinário (ITU). [GRI 3-3](#)

Monitoramos indicadores para rastrear a eficácia dessas ações, de modo integrado, na plataforma de qualidade da Companhia, que é única para todos os hospitais, realizando debates mensais sobre os resultados e elaborando planos de ação de melhoria. São realizadas constantes visitas da Direção Médica Corporativa, da Gerência de Enfermagem e da Gerência de Qualidade Corporativa aos hospitais, a fim de revisar processos e disseminar as boas práticas. Além disso, realizamos auditorias internas de qualidade, com base nos manuais de acreditação, e auditorias clínicas para avaliar a qualidade assistencial. [GRI 3-3](#)

### Experiência dos pacientes

A experiência do usuário é uma tendência mundial, que, no caso da Kora, contribui para o engajamento do paciente no tratamento de sua saúde, melhorando os resultados clínicos e assistenciais.

Indo ao encontro dessa tendência, realizamos algumas ações e utilizamos alguns indicadores para

cada vez mais melhorarmos a experiência dos pacientes em nossas unidades, avaliando os resultados de alguns índices, como NPS, pesquisa *Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems* (HCAHPS) e contatos com a Ouvidoria e com os clientes atuantes proativamente e reativamente.

Também realizamos reuniões periódicas para tratar as manifestações de clientes e os resultados da pesquisa NPS, mensurando a razão do número de reclamações de clientes versus o número de atendimentos nos hospitais. Em 2023, o resultado da pesquisa ficou dentro da faixa média do *benchmark* realizado pela empresa responsável pela pesquisa de satisfação. [GRI 3-3](#)



# Inovação

GRI 3-3 | Tema material – Governança

Inovação está entre os pilares de nossa estratégia de atuação, impulsionando nossa capacidade de oferecer o melhor em saúde. Por meio de investimentos contínuos em tecnologia de ponta e soluções inovadoras, estivemos, durante todo o ano de 2023, comprometidos em melhorar a eficiência operacional de nossas unidades e a experiência dos pacientes.

Entre as principais inovações do ano, destacam-se o uso do sistema SAP ERP, uma ferramenta de planejamento empresarial e planejamento de estoque, com uso de tecnologia inteligente, que contribui para executar diversos processos em um único sistema, trazendo eficiência e integração entre diferentes áreas. Na parte de Infraestrutura, nossos principais serviços foram movidos para a nuvem, trazendo ganhos em segurança da informação e qualidade; e na parte de *Business Intelligence*, avançamos em análises preditivas, que antecipam necessidades e melhoram a tomada de decisões.

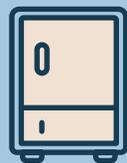
O uso de inteligência artificial para a análise de exames também foi uma importante novidade, permitindo diagnósticos mais precisos com a interpretação de exames médicos. Algoritmos treinados podem detectar padrões sutis em exames de imagem, por exemplo, auxiliando o corpo médico no detalhamento do diagnóstico de doenças.

Nos hospitais Meridional Serra (ES), São Mateus Cuiabá (MT) e Anchieta (DF), introduzimos o dispensário eletrônico, que otimiza a gestão de medicamentos, reduzindo erros e melhorando a segurança do paciente, bem como garante um controle rigoroso de estoque.





## Você sabe como funciona o dispensário eletrônico da Kora?



O dispensário eletrônico é um equipamento semelhante a uma grande geladeira (não refrigerada) com vários compartimentos e gavetas de tamanhos diversos.



Possuímos um sistema integrado que recebe as informações da prescrição e libera o acesso ao medicamento no horário prescrito.



Funciona como uma farmácia automatizada: a prescrição médica informatizada chega na farmácia; o processo de pegar o medicamento e entregar ao paciente é automatizado, eliminando a necessidade de deslocamento até a farmácia.



O funcionário da enfermagem pode acessar o dispensário de três formas: por leitura de crachá; ou por reconhecimento facial; ou selecionando o paciente que deseja atender.



O dispensário libera as gavetas dos medicamentos prescritos para o horário específico.



Permite rastreabilidade completa: registra quem acessou, em que momento, e qual medicamento foi retirado para qual paciente.

As cirurgias robóticas, realizadas com o robô Da Vinci XI, são um exemplo de como a tecnologia contribui com precisão e segurança em procedimentos cirúrgicos de diversas especialidades, como cardiologia, colorretal, bariátrica, ginecologia e urologia. Esse robô utiliza uma mesa integradora que responde aos comandos do cirurgião com precisão e delicadeza, com movimentos minimamente invasivos. Em 2023, atingimos o número de 1.000 cirurgias robóticas realizadas na Rede Meridional.

Adquirimos o equipamento Elekta Versa HD, que direciona com precisão o feixe de radiação para a área do tratamento, minimizando a exposição da radiação nas outras partes do corpo, o que garante um tratamento seguro.

Na Unidade de Terapia Intensiva Neonatal e Pediátrica do Meridional Cariacica, passamos a utilizar equipamentos de última geração, que oferecem cuidados intensivos com o máximo de conforto e tecnologia.

O Hospital Anchieta se tornou pioneiro no Distrito Federal a adquirir o ultrassom Kosmos, um equipamento que utiliza inteligência artificial para melhorar a identificação e nomeação de cavidades anatômicas, acelerando a realização de exames e a precisão dos diagnósticos. O Hospital Anchieta Ceilândia também investiu em hemodiálise contínua e na otimização dos processos de hemodinâmica, permitindo a realização de procedimentos mais complexos com maior eficiência.

Também implementamos processos rigorosos para otimizar a gestão de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME), conhecidos por seu elevado custo nos insumos. Nosso enfoque foi aprimorar as rotinas hospitalares, introduzindo sistemas e processos em áreas e unidades. Desse modo, temos fortalecido a parceria com fornecedores de OPME, estabelecendo uma política de pagamento alinhada ao recebimento dos convênios, melhorando a eficiência operacional e assegurando um controle financeiro.

Além disso, lançamos o aplicativo exclusivo da Kora Saúde, para facilitar o dia a dia de quem utiliza os hospitais da rede de um jeito muito atual e prático, na palma da mão. O app reúne a agenda completa do paciente, resultados de exames realizados e informações gerais divididas por hospital.

# Privacidade e segurança da informação

GRI 418-1 | 3-3 Tema material – Governança

Esse tema é fundamental para o sucesso de nossas atividades, uma vez que traz confiabilidade para nossos clientes e segurança em processos internos. Pensando nisso, em 2023 implementamos um método robusto de segurança

da informação e privacidade de dados, mapeando mais de 6.000 processos e desenvolvendo cerca de 1.400 planos de ação direcionados, com base em relatórios de impactos. Além disso, unificamos e centralizamos a gestão da adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), revisamos as Políticas de Segurança da Informação e de Privacidade de Dados, criamos a Política de Recursos de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) e aplicamos uma gestão mais rigorosa de terceiros. [GRI 3-3](#)

O fato de operarmos com um volume elevado de sistemas terceirizados,

além de contar com muitos colaboradores, pode aumentar as possibilidades de incidentes e acarretar impactos para segurança de dados da Companhia, como perdas financeiras, repercussão negativa para a marca, desconfiança dos titulares e paralisação das operações hospitalares. Procuramos, então, manter ambientes seguros, com boa gestão de ativos e conscientização de segurança, políticas bem aplicadas e transparência no tratamento de dados, gerando impactos positivos, confiança dos titulares, operação hospitalar sem interrupções, agilidade nos processos e aumento de receita. [GRI 3-3](#)

Para alcançar esses objetivos, iniciamos a substituição da VPN pelo *Zero Trust Network Access* (ZTNA) e criamos um painel de vulnerabilidades com comparativo mensal por unidade. As aplicações expostas para a internet são realizadas com filtro de origem e criptografadas. Solicitamos testes de intrusão para todas as integrações com ambientes terceiros e exigimos um *score* alto em maturidade de privacidade. Centralizamos todo o mapeamento na ferramenta LGPDNOW, atuando com soluções para adequação à LGPD, e estabelecemos quatro ciclos de auditoria baseados em *Record Of Processing Activities* (ROPAs),

colaborador conectado

## COOKIES E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO NA KORA SAÚDE



É importante entender o que são cookies e como eles impactam a segurança da informação e a privacidade dos dados. Cookies são pequenos arquivos que os sites armazenam em seu navegador para lembrar de informações sobre sua visita, como preferências de idioma, itens em um carrinho de compras ou dados de login. Embora os cookies possam melhorar a experiência do usuário, eles também podem ser usados para rastrear comportamentos de navegação e coletar dados pessoais.

Como colaboradores da Kora Saúde, é fundamental que você esteja ciente das implicações de segurança relacionadas ao uso de cookies. Ao acessar sites corporativos ou serviços online, verifique sempre as configurações de privacidade do navegador. Desative cookies de terceiros, que são utilizados por anunciantes e podem comprometer sua privacidade.

ou seja, Registro das Atividades de Tratamento. Com ele, é possível documentar o processo de coleta de dados, a armazenagem, as operações realizadas, os terceiros envolvidos no tratamento e o motivo pelo qual os dados serão utilizados, entre outras métricas. [GRI 3-3](#)

Além disso, contamos com o apoio do Comitê de Privacidade e Proteção de Dados, formado por uma equipe multidisciplinar, responsável por acompanhar e monitorar as atividades do Programa de Governança, analisar relatórios de conformidade e riscos e realizar as

demais necessidades que surgirem relacionadas à segurança de dados.

Em 2023, recebemos 19 queixas sobre violação da privacidade do cliente, das quais apenas uma foi comprovada pela Companhia. [GRI 418-1](#)

## Facilitando o dia a dia dos colaboradores

[GRI 3-3](#)

Em 2023, implementamos com sucesso um sistema de automação de marketing digital integrado para 17 hospitais da rede que, de forma inovadora, foi concebido para aprimorar significativamente as práticas de captação, acompanhamento, automação e análise de clientes, otimizando o funil de vendas.

As metas abrangiam: aumento da taxa de conversão de clientes gerados, por meio de sistema de automação; redução do tempo médio necessário para converter uma prospecção em um paciente ativo, com automação e personalização das interações; aumento da taxa de retenção de pacientes por meio de acompanhamentos automatizados e eficazes.

### Para tanto, tivemos como objetivos:



**Personalizar dados para realizar comunicações com pacientes, aumentando a relevância das interações e melhorando a experiência do usuário.**



**Reduzir o tempo e os recursos dedicados a tarefas manuais repetitivas, permitindo que a equipe Comercial se concentre em estratégias criativas.**



**Implementar um sistema robusto de relatórios e análises para avaliar o desempenho das campanhas, permitindo ajustes em tempo real e maximizando o retorno sobre o investimento (ROI).**



**Garantir que o sistema tecnológico utilizado seja facilmente replicável e escalável para todos os hospitais da rede, mantendo padrões consistentes de qualidade e eficiência.**

As inovações e automações aumentam a eficiência operacional, reduzindo o tempo dedicado a tarefas manuais, como também melhoram a personalização das interações, elevando a experiência do cliente; da mesma forma, facilitam análises detalhadas de dados para a tomada de decisões e ajustes estratégicos, bem como a padronização do uso de plataformas para todos os hospitais da rede, mantendo padrões consistentes.



No entanto, sabemos que, para utilizá-las, é necessário investimento em tecnologia e treinamento, bem como correr riscos associados à dependência de plataforma terceirizada, além de desafios para garantir a segurança e a privacidade de dados dos pacientes. Para driblar isso, é necessário, e temos como objetivo, aumentar internamente a oferta de sistemas similares, reduzindo a dependência de uma única plataforma. Igualmente, reforçar nossas políticas de segurança ligadas à LGPD, com aceite e concordância de quem tem acesso à plataforma.

Para rastrear a eficácia das ações em nosso sistema de automação de marketing digital, são utilizados indicadores como taxa de conversão de *leads* e taxa de retenção de pacientes. Além disso, é feita análise do funil de vendas para otimização, análise detalhada de dados e *benchmarking* entre todos os *hubs*. Esse monitoramento garante ajustes rápidos e eficazes para maximizar o desempenho e alcançar os objetivos estratégicos da organização.

## Monitoramento 24 X 7

No ano, investimos significativamente em uma ferramenta de serviço de monitoramento de dados de vigilância contínua, que opera 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem interrupção, para garantir a segurança dos nossos ambientes, servidores, máquinas e ações de usuários. Para tanto, contratamos uma empresa parceira especializada, que utiliza inteligência artificial para monitorar cerca de 9 milhões de acessos diários, filtrando comportamentos comuns e potencialmente problemáticos. O sistema escalona problemas em diferentes níveis, direcionando-os aos nossos especialistas internos, conforme a gravidade.

Reconhecemos que 70% dos problemas de segurança da informação são causados por ações inadvertidas de nossos próprios colaboradores, como cliques em links inadequados ou compartilhamento indevido de informações. Para mitigar esses riscos, investimos continuamente na educação e cultura de segurança, promovendo *workshops*, enviando mensagens informativas por meio de e-mails e simulando situações de risco por meio de testes online.

## Fornecedores de TI

Todo fornecedor que deseja trabalhar conosco, especialmente no campo de sistemas de Tecnologia da Informação (TI), deve responder a um rigoroso questionário para que possamos avaliar a privacidade, o controle de dados e os requisitos de segurança da informação que o sistema deles possui, incluindo a análise de como se conectará aos nossos sistemas e quais dados ele acessará.

Constantemente realizamos esse tipo de avaliação, tanto para fornecedores novos quanto para os que já têm contrato com a Kora, para assim garantir que todos atendam aos nossos requisitos mínimos de segurança da informação. Qualquer fornecedor de insumos de informática, tecnologia ou sistemas deve passar por essa análise rigorosa, podendo ser aprovado ou rejeitado, com recomendações para melhorias.

Em 2023, houve alguns casos em que dispensamos novos fornecedores ou paralisamos serviços com que já trabalhávamos devido a problemas de segurança.

## Global Go Live Kora – Dia G

Em 2023, realizamos o *Global Go Live Kora*, ou Dia G, ação que oficializou a transição da Kora para os serviços e ferramentas do Google. Um marco de transformação tecnológica da Companhia.

Para promover essa transição internamente, lançamos uma campanha de divulgação abrangente focada na mudança cultural e na gestão de mudanças. A campanha incluiu o controle de modulação dos dispositivos do próprio Google e

incentivou a participação dos colaboradores com prêmios, como o Google Chrome.

A partir dessa data, todas as nossas ferramentas de comunicação, como videoconferências, chats, e-mails, planilhas e apresentações, são gerenciadas pela plataforma Google. Essa transição não apenas reduziu os custos operacionais da Companhia, mas também promoveu a colaboração, a velocidade e a conectividade entre os membros da equipe.



**Atuando  
para todos**

# Nossas pessoas

GRI 2-7 | 2-30

Investir em treinamentos e qualificação de nossos colaboradores é uma prioridade estratégica para nós. Tanto que o desenvolvimento contínuo de competências e a oferta de oportunidades de aprimoramento profissional, de forma justa e hierárquica, fazem parte de nosso sistema de governança.

Sabemos que um ambiente de trabalho adequado e estimulante é essencial para que todos possam desempenhar suas funções com excelência. Por isso, buscamos sempre melhorar nossas instalações e forma de trabalho, oferecendo atualizações e inovações para nosso público interno, a fim de garantir que cada colaborador tenha as condições ideais para crescer e se destacar em sua carreira.



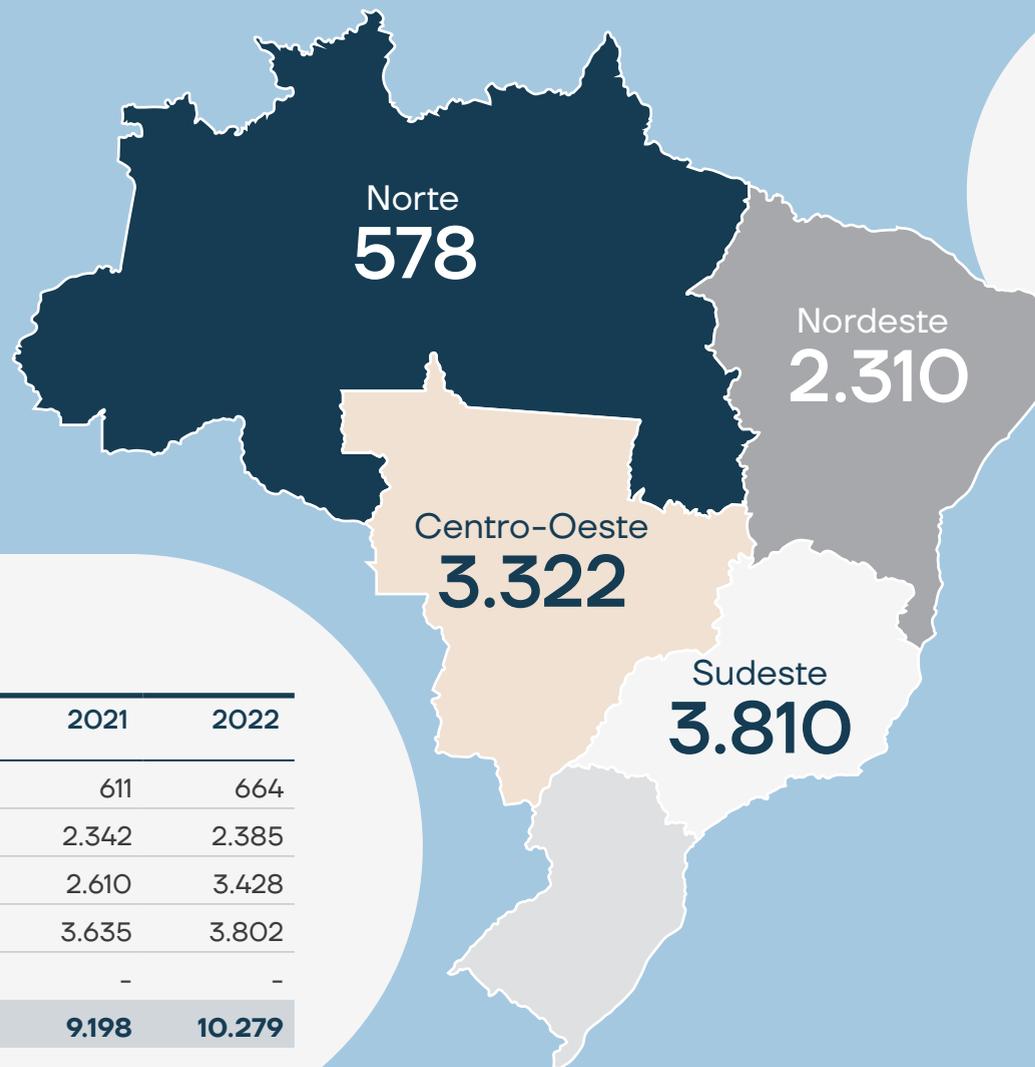
Ao final de 2023, contávamos com um total de **10.020** colaboradores, somando todas as regiões do Brasil, sendo que a maioria (7.866) era do sexo feminino. Como não realizamos novas aquisições em 2023, o número de colaboradores

permaneceu praticamente estável em comparação a 2022. [GRI 2-7](#) Todos eles (100%) são cobertos por acordos de negociação coletiva. [GRI 2-30](#)

**10.020** colaboradores

somando todas as regiões do Brasil

# Colaboradores por região



## Empregados | GRI 2-7

Total de colaboradores, por região	2021	2022
Norte	611	664
Nordeste	2.342	2.385
Centro-Oeste	2.610	3.428
Sudeste	3.635	3.802
Sul	-	-
<b>Total</b>	<b>9.198</b>	<b>10.279</b>



Nota: os colaboradores atuam em período integral, em regime de Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Também está sendo considerada a Diretoria Estatutária.

# Atração e retenção de talentos

GRI 401-1 | 3-3 Tema material – Time de Excelência

Somos comprometidos em manter a excelência na atração e seleção de talentos, garantindo que a Kora seja sempre um lugar onde os melhores profissionais desejam trabalhar e se desenvolver. O processo é disseminado para cada *hub*, onde equipes dedicadas conduzem as seleções com precisão e eficiência, de acordo com as necessidades de cada região. [GRI 3-3](#)

Nosso objetivo é preencher todas as vagas abertas, seja por substituição ou aumento de quadro, dentro de um prazo de 30 dias corridos, conforme a meta estabelecida. Esse prazo é importante para garantir que tenhamos um quadro de pessoal completo e que os novos profissionais sejam qualificados e selecionados em conformidade com as premissas da nossa instituição, definidas nas políticas e instruções de trabalho. [GRI 3-3](#)

Os impactos positivos desse processo são: um quadro de pessoal completo, composto por profissionais que atendem aos padrões de competência, e alinhamento cultural da Kora, o que se traduz em entregas de alta qualidade e fortalecimento contínuo de nossa equipe. Por outro lado, muitas vezes enfrentamos desafios como a falta de mão de obra qualificada, o que pode comprometer o prazo estipulado para a busca de um novo profissional e a eficiência dos nossos setores. [GRI 3-3](#)

Para garantir a escolha dos melhores talentos, aplicamos processos seletivos que focam tanto em competências técnicas quanto comportamentais. Esta abordagem abrangente nos permite avaliar não apenas as habilidades dos candidatos, mas também seu alinhamento com os valores e a cultura da Companhia. Por fim,



utilizamos a métrica Indicador de Tempo de Fechamento de Vaga para rastrear a eficácia das nossas ações de recrutamento, contabilizando o número de dias corridos desde a abertura de uma vaga até o momento em que a posição é preenchida com a contratação de um candidato. [GRI 3-3](#)

Além disso, procuramos implementar ações para manter e integrar funcionários terceiros dentro da Kora Saúde, quando um contrato

**Para garantir a escolha dos melhores talentos, aplicamos processos seletivos que focam tanto em competências técnicas quanto comportamentais.**

de terceirização vence, garantindo a manutenção do emprego por meio de acordos com a empresa anterior e alocando esses talentos em

oportunidades dentro do próprio serviço que realizavam. Esse esforço garante que a expertise do profissional continue a beneficiar a nossa Companhia e a proporcionar uma continuidade no tratamento dos nossos pacientes.



### Taxa de rotatividade com variação normal

levando-se em conta o setor de saúde e as mudanças no comportamento dos trabalhadores.

Possuímos uma taxa de rotatividade com variação normal, levando-se em conta o setor de saúde e as mudanças no comportamento dos trabalhadores. Por exemplo, é possível notar, na tabela, maior rotatividade de pessoas abaixo dos 30 anos, em comparação com as demais faixas etárias. [GRI 401-1](#)

## Novas contratações e rotatividade de empregados | GRI 401-1

### Novas contratações, por faixa etária

Faixa etária	2021		2022		2023	
	Contratações	Taxa	Contratações	Taxa	Contratações	Taxa
Abaixo de 30 anos	2.139	68,0%	1.993	55,0%	1.954	56,0%
De 30 a 50 anos	2.096	39,0%	1.757	30,0%	1.570	28,0%
Acima de 50 anos	93	21,0%	88	12,0%	83	10,0%

### Novas contratações, por gênero

Gênero	2021		2022		2023	
	Contratações	Taxa	Contratações	Taxa	Contratações	Taxa
Feminino	3.319	46,0%	2.944	37,0%	2.770	35,0%
Masculino	1.009	51,0%	894	40,0%	837	39,0%

### Novas contratações, por região

Região	2021		2022		2023	
	Contratações	Taxa	Contratações	Taxa	Contratações	Taxa
Norte	466	77,0%	339	51,0%	198	34,0%
Centro-Oeste	1.123	43,0%	1.226	36,0%	1.249	38,0%
Sudeste	1.816	49,0%	1.519	40,0%	1.541	40,0%
Nordeste	923	40,0%	749	31,0%	619	27,0%

Nota: o cálculo é feito pela relação entre a quantidade de contratações no ano dividida pela quantidade de colaboradores no final do período.

### Rotatividade, por faixa etária

Faixa etária	2021		2022		2023	
	Desligamentos	Taxa	Desligamentos	Taxa	Desligamentos	Taxa
Abaixo de 30 anos	1.140	46,0%	1.668	46,0%	1.785	51,0%
De 30 a 50 anos	1.844	34,0%	2.427	41,0%	2.134	37,0%
Acima de 50 anos	99	15,0%	182	24,0%	161	20,0%

## Inclusão Sem Fronteiras

Em outubro de 2023, lançamos no estado do Espírito Santo o projeto Inclusão Sem Fronteiras, uma iniciativa voltada para contribuir de maneira significativa com a causa social de refugiados e, ao mesmo tempo, trazer talentos e diversidade para a Companhia.

O projeto foi concebido como um ato de solidariedade e ajuda humanitária, visando acolher e oferecer oportunidade de trabalho. Cinco refugiados foram integrados com sucesso em nossas operações.

Pretendemos expandir esse projeto aos demais estados onde a Kora está presente, reforçando assim nosso compromisso com uma cultura empresarial inclusiva e socialmente responsável.

### Rotatividade, por gênero

Gênero	2021		2022		2023	
	Desligamentos	Taxa	Desligamentos	Taxa	Desligamentos	Taxa
Feminino	2.569	36,0%	3.255	41,0%	3.078	39,0%
Masculino	814	41,0%	1.022	45,0%	1.002	47,0%

### Rotatividade, por região

Região	2021		2022		2023	
	Desligamentos	Taxa	Desligamentos	Taxa	Desligamentos	Taxa
Norte	466	77,0%	336	51,0%	301	52,0%
Centro-Oeste	945	36,0%	1.500	44,0%	1.397	42,0%
Sudeste	1.637	44,0%	1.644	43,0%	1.654	43,0%
Nordeste	417	18,0%	799	34,0%	728	32,0%

**Nota:** o cálculo é feito pela quantidade de desligamentos do ano dividida pela quantidade de colaboradores no fim do período.

## Café com o Diretor

Trimestralmente, promovemos o Café com o Diretor, um encontro informal especialmente pensado para nossos colaboradores. Trata-se de uma iniciativa que proporciona uma oportunidade única para a troca de ideias, aumentando o engajamento dos colaboradores.

Durante o encontro, compartilhamos resultados, iniciativas, projeções e novidades, enquanto os

participantes têm a chance de fazer perguntas, encaminhar sugestões, reclamações e elogios. Essa interação é essencial para mantermos uma cultura de comunicação aberta e transparente, reforçando nosso compromisso com a melhoria contínua e a valorização de cada membro da nossa equipe.

## Programa Viva

Baseado nas premissas Viver, Interagir, Valorizar e Agradecer (Viva), o projeto é realizado desde 2019 para proporcionar reconhecimento aos colaboradores, contribuindo para a maior motivação no dia a dia de trabalho, além de promover a retenção de talentos. A ideia é reconhecer e engajar as equipes, promovendo momentos de interação, descontração e comemoração, impactando positivamente o ambiente de trabalho e melhorando o clima organizacional.

O programa é um “guarda-chuva”, no qual são aplicados vários tipos de ações e celebrações, com iniciativas que podem até mesmo serem desmembradas pontualmente em um setor ou em uma unidade específica da Kora, conforme os exemplos a seguir:

- Envio de brinde ou cartão, físico ou virtual, em comemoração à datas importantes da jornada do

colaborador (ex.: “bem-vindo”; “tempo de casa”; “promoção”; “retorno de férias”; “aniversário” etc.);

- Cartões, físicos ou virtuais, em comemoração de datas celebrativas (ex.: Natal; Páscoa; Dia da Mulher etc.) ou em datas especiais para o setor de saúde (ex.: Dia do Hospital; data de aniversário da cidade onde estamos; Dia do Médico; Dia Internacional da Enfermagem etc.);
- Divulgação de promoções internas nas plataformas e veículos de comunicação da Companhia;
- Reconhecimento focado, no qual os líderes podem “reconhecer” um profissional da equipe por determinada atitude/comportamento, indicando que este está no caminho certo e reforçando, de maneira imparcial, o esforço e o bom trabalho realizado, por meio de requisitos

como: simpatia com clientes/pacientes e colegas de trabalho; não ter falta sem justificativa comprovada nos últimos três meses; não ter recebido advertência escrita nos últimos três meses; não ter causado acidente de trabalho por práticas de atos inseguros nos últimos três meses; ter atingido nível no mínimo “bom” na avaliação de desempenho.

## Programa de Trainee

Realizado anualmente, busca identificar e cultivar talentos e preparar sucessores. Além disso, o programa visa encontrar profissionais com vontade de aprender e enfrentar desafios. Em 2023, abrimos inscrições para candidatos que concluíram o ensino superior entre janeiro de 2020 e junho de 2023.

O programa tem duração de dois anos, oferecendo aos participantes a oportunidade de desenvolver suas

carreiras, inovar e colaborar em iniciativas estratégicas. Ao longo desse período, eles passam por diversas etapas, incluindo jornada de desenvolvimento, *job rotation*, imersão em área fixa, desenvolvimento de projetos e acompanhamento das principais lideranças; em todas, são incentivados a desenvolver suas habilidades com o apoio de executivos e líderes da Companhia. Nosso objetivo é formar futuros líderes, promovendo o senso crítico e proporcionando experiências nas principais áreas do negócio.



## Remuneração e benefícios

Além de praticar remuneração e benefícios tradicionais, que estão alinhadas ao mercado e ao setor em que atuamos, oferecemos benefícios complementares, que refletem nosso

compromisso com o bem-estar e a satisfação dos nossos colaboradores, lhes proporcionando suporte abrangente e recursos práticos para facilitar o dia a dia.



### Viva Intra:

Aplicativo que fornece informações sobre salários, descontos, ganhos extras, contracheque, faltas, manual do colaborador e interação com aniversariantes do dia.



### Meu Alelo:

Aplicativo no qual o colaborador pode acessar o limite utilizado do cartão alimentação/refeição, o histórico de compras e efetuar alterações de senha.



### Assistência Médica:

O colaborador pode solicitar autorização para exames, procedimentos ou cirurgias via e-mail.



### Plano odontológico:

aplicativo que fornece o número da carteirinha virtual para consultas em locais que aceitam o plano e dicas sobre saúde bucal.



### Programa de Apoio Pessoal (PAP):

Oferece ao colaborador, filhos e cônjuge o acesso gratuito à orientação com profissionais nas áreas jurídica, financeira e psicológica, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, por meio de um telefone específico.

# Capacitação e desenvolvimento

GRI 404-1 | 404-2 | 404-3 | 3-3 | Tema material – Time de Excelência

Conscientes do impacto econômico de um cenário pós-pandemia, procuramos adotar uma gestão criteriosa dos recursos destinados ao treinamento e desenvolvimento, equilibrando a sustentabilidade financeira dos negócios com a manutenção do bem-estar e carreira de nossos colaboradores.

Por isso, em 2023, realizamos iniciativas e parcerias que exemplificam nosso compromisso em democratizar o acesso ao conhecimento e promover uma liderança inspiradora, disseminando boas práticas e o compartilhamento de desafios, oportunidades e resultados.

Para tanto, posicionamos a área de Gente e Gestão de forma mais estratégica e apoiando as lideranças.

Implementamos treinamentos e capacitações; promovemos ações especiais, como o Intercâmbio do Conhecimento, uma forma de aproximar as áreas e apresentar as vivências de cada setor, trazendo um olhar mais holístico para a Companhia e realizando a transmissão de conhecimento entre as pessoas; e realizamos projetos como o *Terça Day*, dia dedicado à liderança escutar os colaboradores, promovendo um ambiente de trabalho mais acolhedor.

Além disso, pela primeira vez em 2023, conseguimos a certificação *Great Place To Work* (GPTW) para dois dos nossos hospitais no Espírito Santo: Hospital São Francisco e Hospital São Luís. Ambos tiveram índices de favorabilidade

superiores a 70%, uma conquista que reflete o sucesso das nossas ações de gratidão, envolvimento dos colaboradores nos processos decisórios, celebrações e acolhimentos, que fortaleceram o ambiente de trabalho e a satisfação dos nossos profissionais.

Nosso desafio contínuo é reduzir a rotatividade e desenvolver estratégias que não apenas atraiam novos talentos, mas também incentivem a permanência e o crescimento dos nossos colaboradores.



## Certificação *Great Place To Work*

Pela primeira vez em 2023, conseguimos a certificação GPTW para dois dos nossos hospitais no Espírito Santo: Hospital São Francisco e Hospital São Luís.



# >70%

foi o índice de favorabilidade da certificação GPTW para os hospitais no Espírito Santo.

## Para os colaboradores

Temos o compromisso contínuo com a excelência e o desenvolvimento profissional, garantindo que nossa equipe esteja sempre preparada para enfrentar desafios e alcançar novos patamares de excelência.

Em 2023, nossas ações de Treinamento e Desenvolvimento priorizaram a capacitação técnica e comportamental necessária para o exercício das funções das equipes de suporte e assistenciais: [GRI 404-2](#)

- Treinamentos e workshops: são realizados nas unidades para aperfeiçoar e/ou capacitar os funcionários nas competências técnicas e/ou comportamentais necessários;
- Educação continuada: oferecida aos colaboradores que atuam nas áreas assistenciais, para permitir que se mantenham atualizados e estejam preparados para o atendimento seguro aos pacientes;

Integração: oferecida aos novos colaboradores, capacitando-os com as informações mínimas necessárias para o exercício da função.

A maioria dos treinamentos técnicos é realizada internamente, enquanto os programas comportamentais são conduzidos por consultorias especializadas. Além disso, todas as capacitações externas que exigem investimento são custeadas pela Companhia, após a devida aprovação orçamentária. [GRI 404-2](#)

O impacto positivo dessas iniciativas no ano foi evidente, com um aumento significativo na percepção dos colaboradores em relação ao nível de liderança, conforme demonstrado na análise da metodologia GPTW na última pesquisa

de clima, além do aumento de unidades com processos padronizados em conformidade com as certificações. No entanto, identificamos obstáculos, como a não capacitação de todo o efetivo e a adesão incompleta às capacitações. [GRI 3-3](#)

**Em 2023, nossas ações de Treinamento e Desenvolvimento priorizaram a capacitação técnica e comportamental.**



Para mitigar esses impactos negativos, realizamos uma gestão rigorosa das faltas e desenvolvemos planos de ação para capacitar os colaboradores ausentes, bem como intensificamos as ações de treinamentos técnicos para as equipes assistenciais.

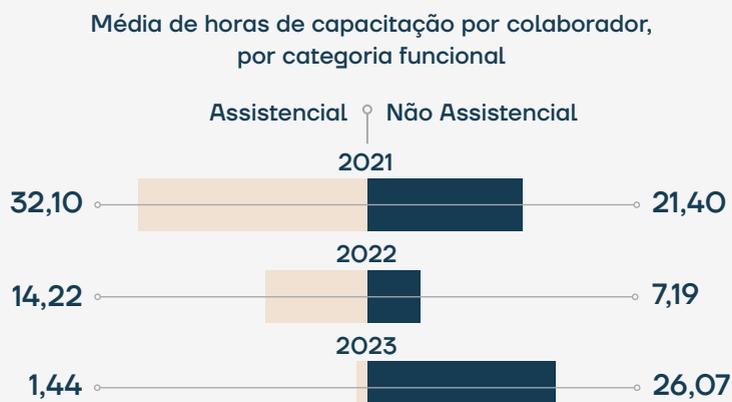
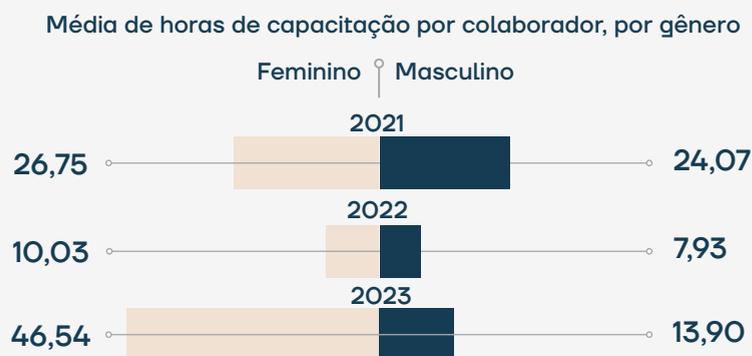
A eficácia da realização desses programas é avaliada com base em resultados de indicadores,

pesquisas internas, percepção dos gestores responsáveis pelo processo e acompanhamento mensal do indicador “Avaliação de Eficácia”. Essas iniciativas refletem nosso compromisso contínuo com o desenvolvimento e capacitação de nossos colaboradores, assegurando que estejam sempre bem-preparados para enfrentar desafios e contribuir para o sucesso da Kora. [GRI 3-3](#)

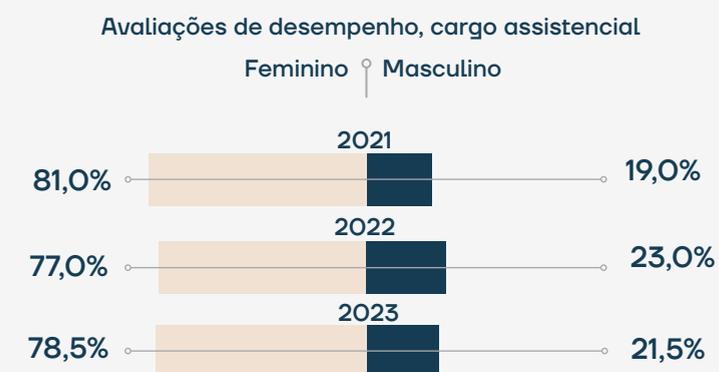
## Para a liderança

Acreditamos que líderes inspirados são a chave para uma equipe motivada e produtiva. Ao investir no desenvolvimento de nossas lideranças, reforçamos nosso compromisso com um ambiente de trabalho íntegro, em que cada colaborador se sente valorizado e engajado.

### Média de horas de capacitação por ano, por empregado | [GRI 404-1](#)



### Percentual de empregados que receberam avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira | [GRI 404-3](#)



Por isso, em 2023, os líderes foram igualmente capacitados em competências de liderança, alinhadas à Gestão por Competências. E, como acontece em todos os anos, foram habilitados em competências técnicas e comportamentais, conforme as necessidades identificadas. Também receberam programas de desenvolvimento específicos, voltados para cargos de gestão. **GRI**

404-2, 3-3

### **Kora Lidera**

Programa voltado ao desenvolvimento e capacitação dos nossos líderes. Por meio de workshops, aulas e cursos específicos, reforçamos o entendimento dos líderes sobre seu papel crucial no negócio e na criação de um ambiente de trabalho saudável. O programa busca desenvolver habilidades de protagonismo, transformando desafios diários em resultados positivos, sempre com comprometimento e uma abordagem humanizada voltando o olhar para os nossos colaboradores.

Em 2023, todos os nossos gerentes, coordenadores e supervisores foram contemplados com o programa Kora Lidera – Liderança Inspiradora, que abordou os pilares Propósito, Engajamento e Felicidade no Trabalho.

**GRI** 404-2

### **Kora Konecta**

Nessa iniciativa reunimos nossos líderes em um momento online, integrando mais de 300 pessoas, com o propósito de conectar esses líderes à estratégia da Kora, construir uma Companhia mais forte e integrada, disseminar informações, promover a integração entre os participantes, compartilhar melhores práticas, apresentar resultados, desafios, oportunidades e projetos.

O Kora Konecta busca fortalecer cada vez mais nossos líderes, democratizando o acesso a informações estratégicas e permitindo que essas informações sejam disseminadas em todos os níveis operacionais.



### **Ao investir no desenvolvimento de nossas lideranças,**

reforçamos nosso compromisso com um ambiente de trabalho íntegro, em que cada colaborador se sente valorizado e engajado.

### **Sênior Líder**

Voltado aos diretores da Companhia, levanta temas relacionados à gestão de pessoas e ao clima organizacional, sempre em consonância com a perspectiva de resultados sustentáveis para o negócio.

# Saúde, segurança e bem-estar

GRI 403-1 | 403-2 | 403-3 | 403-9 | 3-3 | Tema material – Time de Excelência

Ter responsabilidade quanto a saúde e segurança dos colaboradores e garantir a integridade de cada pessoa que compõe nossa equipe é a forma que mostramos nosso comprometimento em garantir um ambiente de trabalho seguro e saudável. É com essa visão que implementamos protocolos de segurança e programas de apoio à saúde mental, física e ao bem-estar, assegurando que nossos colaboradores tenham as melhores condições para desempenhar suas funções.

Em 2023, algumas das ações voltadas para a saúde mental e segurança no trabalho abordaram acolhimento e escuta psicológica, bem como campanhas e conscientizações de prevenção a doenças. O objetivo foi consolidar tudo o que não foi plenamente realizado entre 2020 e 2022 devido à pandemia, colocando o colaborador no centro do atendimento. Buscamos garantir que todos os tratamentos necessários, muitas vezes adiados pelos profissionais da linha de frente na época intensa de Covid-19, fossem realizados.

Um dos maiores desafios é abordar a saúde emocional. Percebemos que, à medida que demonstramos maior apoio e abertura, mais colaboradores se aproximam dos tratamentos oferecidos. Então desenvolvemos um modelo de assistência psicológica para oferecer acolhimento adequado e consolidamos parcerias estratégicas no Espírito Santo como polo gerador desses projetos. Conseguimos montar, no estado, dentro do Hospital São Luís, um centro de internação psiquiátrica para atendimento de urgência e emergência, o que nos permitiu prevenir muitos possíveis desfechos fatais. Atualmente, acompanhamos cerca de 250 pacientes por mês em saúde mental. Oferecemos esse suporte a 100% dos colaboradores, mas muitos ainda relutam em buscar ajuda devido ao estigma associado.

Nossa abordagem integra a Medicina do Trabalho e o RH com agentes de gestão em cada unidade, que captam demandas por meio de *check-ups* periódicos, triagens e questionários. Nossa equipe médica, composta por médicos, psiquiatras, psicólogos e enfermeiros, está preparada para oferecer acolhimento e tratamento, garantindo a saúde e o bem-estar de nossos colaboradores. Além disso, procuramos cumprir rigorosamente os dispositivos legais aplicáveis no domínio da saúde e segurança no trabalho, especialmente na área hospitalar. Trabalhamos continuamente para identificar, avaliar, controlar e mitigar os fatores de risco à segurança e saúde de todos os membros da organização, prevenindo acidentes e doenças relacionadas ao trabalho, além de promover a manutenção de ambientes seguros. [GRI 3-3](#)

**Desenvolvemos um modelo de assistência psicológica para oferecer acolhimento adequado e consolidamos parcerias estratégicas no Espírito Santo como polo gerador desses projetos.**



**Nosso objetivo é preservar a vida e a saúde dos trabalhadores, terceiros e prestadores de serviços, garantindo a segurança dos processos e melhorando as condições de trabalho.**

Garantimos a qualidade e a facilidade de acesso à saúde e segurança com um Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) próprio, composto por Médico do Trabalho, Engenheiro do Trabalho, Enfermeiro do Trabalho, Técnico de Enfermagem do Trabalho e Técnico de Segurança do Trabalho, todos altamente qualificados e com agendamentos antecipados. [GRI 403-3](#)

A promoção contínua da informação e do treinamento é uma ferramenta fundamental para a conscientização e capacitação dos profissionais em segurança e saúde ocupacional. Da mesma forma, estimulamos a adoção e a prática de hábitos saudáveis, visando a melhoria da saúde física e mental dos colaboradores, bem como o bem-estar e qualidade de vida. [GRI 3-3](#)

Nosso objetivo é preservar a vida e a saúde dos colaboradores, terceiros e prestadores de serviços, garantindo a segurança dos processos, prevenindo lesões e doenças profissionais, e melhorando as condições de trabalho, saúde e segurança no ambiente hospitalar. [GRI 3-3](#)

Os impactos positivos decorrentes de nossos processos incluíram: a implementação de medidas de segurança, que resultou em uma diminuição significativa no número de acidentes entre os colaboradores;

realização de programas de saúde ocupacional e medidas preventivas, que levaram a uma melhoria geral na saúde; percepção de clima organizacional melhorado, composto por ambiente de trabalho seguro e saudável. [GRI 3-3](#)

Como potenciais benefícios, identificamos: aumento da produtividade, já que colaboradores saudáveis e seguros tendem a ser mais produtivos, impactando positivamente os resultados da empresa; e redução de custos, com menos acidentes e doenças relacionadas ao trabalho que resultam em menores custos com assistência médica e indenizações. [GRI 3-3](#)

No entanto, também podemos enfrentar desafios e potenciais impactos negativos, e estamos preparados para isso caso ocorra, como: se houver registros de acidentes de trabalho considerados graves, impactando a Companhia em termos de custos e imagem; casos de doenças relacionadas ao trabalho que podem afetar a saúde dos colaboradores e a produtividade; surgimento de processos judiciais ou multas devido à não conformidade com normas de segurança; e falhas na segurança na cadeia de valor, que podem afetar fornecedores e clientes, criando um efeito cascata de problemas. [GRI 3-3](#)

**A implementação dos processos de saúde e segurança dentro da Kora impactaram positivamente, gerando inúmeros benefícios potenciais, como o aumento da produtividade.**

## Periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes.

A segurança e a saúde ocupacional estabelecem uma metodologia para antecipação, reconhecimento, avaliação e controle de riscos presentes nos postos de trabalho, levando em conta a legislação vigente, as boas práticas do mercado, os aspectos da atividade, os dados que a exposição pode causar à saúde e o bem-estar dos trabalhadores. Os riscos relacionados aos processos e atividades desenvolvidas nas nossas instalações são descritos no Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), com uma gestão que tem como prioridade evitar a ocorrência de acidentes e os agravos à saúde dos trabalhadores. [GRI 403-2](#)

Garantimos a qualidade desses processos: por meio da avaliação de performance, que ocorre com o monitoramento dos planos de ação; por meio da realização de medições de riscos ocupacionais; com exames de saúde ocupacional, abordagens e inspeções; identificação, análise e tratamento de não conformidades; auditorias internas e externas; e análise dos indicadores de desempenho. Os resultados são utilizados como Identificação de Riscos e Perigos, em desenvolvimento de políticas e procedimentos; formação e capacitação de funcionários, melhoria de equipamentos e tecnologias, monitoramento e revisão continuamente. [GRI 403-2](#)

Para que os colaboradores ou parceiros possam relatar situações de periculosidade, disponibilizamos a

eles o e-mail do SESMT e o Canal de Denúncia do *Compliance*, preservando a confidencialidade do denunciante. Outro canal importante de comunicação é a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa). [GRI 403-2](#)

Após o recebimento dos relatos, investigamos tais denúncias por meio de uma pesquisa que envolve entrevistas, avaliação do local da ocorrência, análise de causa, proposição de melhorias no ambiente e orientações para os colaboradores e gestores, com o objetivo de identificar causas básicas e fundamentais para a ocorrência do evento, assim como estruturar um plano de ação com apoio do registro da não conformidade. [GRI 403-2](#)

## Acidentes

Entre os acidentes mais comuns, destacam-se cortes e perfurações nos dedos, entorses, luxações e torções de membros superiores e inferiores. Durante 2023, os perigos mais graves, que causaram ou contribuíram para acidentes de trabalho, foram a exposição a produtos químicos perigosos, quedas de altura e lesões resultantes do manuseio de pacientes. [GRI 403-9](#)



**83** novas contratações de pessoas acima de 50 anos, em 2023.

### Acidentes de trabalho - informações sobre colaboradores | [GRI 403-9](#)

	2021	2022	2023
Número de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0	0	0
Índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0	0	0
Número de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	38	4	1
Índice de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	3,00903	0,01987	0,05019
Número de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	349	373	369
Índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	27,63554	1,85291	18,520008
Número de horas trabalhadas	12.628.668	201.304.633	19.924.398

Nossos índices de acidentes de trabalho são calculados com base em 1.000.000 horas trabalhadas; não excluimos ninguém e todas as categorias de colaboradores são consideradas. A identificação dos perigos é realizada com inspeções regulares, relatórios de incidentes, análise de riscos e participação ativa dos funcionários. [GRI 403-9](#)

Para compreender os dados, utilizamos metodologias incluem o registro detalhado de incidentes, análises de riscos regulares e a aplicação da hierarquia de controles para minimizar riscos. As premissas adotadas envolvem a coleta e análise contínuas de dados para aprimorar as medidas de segurança, tais práticas asseguram a integridade e a precisão dos dados compilados, conforme normas e metodologias rigorosas. [GRI 403-9](#)

## Prevenção

Para eliminar a periculosidade e minimizar tais riscos, implementamos diversas medidas em nossas unidades, como: a substituição de produtos químicos perigosos por alternativas mais seguras, sempre que possível; treinamento dos funcionários em práticas seguras de manuseio de pacientes e uso de equipamentos de auxílio; melhorias na sinalização e manutenção de áreas propensas a queda; aprimoramento dos procedimentos de segurança na manipulação de equipamentos médicos; garantia de que todos os funcionários tenham acesso a Equipamentos de Proteção Individual (EPI) adequados. Além disso, realizamos treinamentos regulares de conscientização sobre segurança no local de trabalho.

[GRI 403-9](#)

## Diversidade e inclusão

GRI 405-1 | 406-1 | 3-3 | Tema material – Time de Excelência

Valorizamos o tema diversidade e inclusão ao promovermos um ambiente de trabalho justo, onde todas as pessoas tenham oportunidades iguais de crescimento e desenvolvimento profissional, com muito respeito. A promoção da diversidade é uma das nossas pautas prioritárias, assim como a inclusão de diferentes formações, gêneros, raças, experiências e visões de mundo.

O tema vem ganhando cada vez mais espaço nas discussões sobre produtividade e trabalho em nossas unidades. Por estar no centro de nossa atenção e promoção, em 2023 não foi registrado caso de discriminação em nossas dependências. [GRI 406-1](#)

Em linha com isso lançamos, no ano, o programa Inclusão Sem Fronteiras, no *hub* Espírito Santo, em outubro, com o intuito de acolher, selecionar e contratar pessoas refugiadas em nossas unidades, integrando-as ao time e oferecendo suporte para o desenvolvimento profissional. Desde o seu lançamento, cinco colaboradores refugiados foram

contratados para atuarem no Hospital Meridional Vitória, no Hospital Meridional Praia da Costa e no escritório corporativo da Companhia. [GRI 3-3](#)

É um programa que representa um passo significativo em nosso compromisso com a criação de um ambiente de trabalho mais inclusivo e diverso, com todo potencial para transformar vidas e enriquecer a cultura organizacional da Kora Saúde. Em 2024, planejamos expandir o programa para os demais *hubs*, amplificando o seu alcance e impacto. [GRI 3-3](#)



### Diversidade em órgãos de governança e empregados | [GRI 405-1](#)

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, por gênero

Órgão	Gênero	2021	2022	2023
		%	%	%
Conselho	Homens	100%	100%	100%
	Mulheres	0%	0%	0%
Diretoria	Homens	87%	90%	78%
	Mulheres	13%	10%	22%

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, por faixa etária

Órgão	Faixa etária	2021	2022	2023
		%	%	%
Conselho	Abaixo de 30 anos	0%	0%	0%
	30 a 50 anos	100%	100%	50%
	Acima de 50 anos	0%	0%	50%
Diretoria	Abaixo de 30 anos	0%	10%	0%
	30 a 50 anos	80%	80%	89%
	Acima de 50 anos	20%	10%	11%

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, por cor ou raça

Órgão	Categoria	2021	2022	2023
		%	%	%
Conselho	Branco	86%	83%	83%
	Pardo	14%	17%	17%
Diretoria	Branco	78%	78%	78%
	Pardo	22%	22%	22%

Percentual de empregados por categoria funcional, por gênero

Categoria funcional	Gênero	2021		2022		2023	
		Total	%	Total	%	Total	%
Assistenciais	Homens	440	10,8%	448	10,8%	432	10,7%
	Mulheres	3.652	89,2%	3.702	89,2%	3.620	89,3%
Não assistenciais	Homens	1.534	30,0%	1.801	29,4%	1.721	28,8%
	Mulheres	3.572	70,0%	4.328	70,6%	4.247	71,2%
Total	Homens	1.974	21,5%	2.249	21,9%	2.153	21,5%
	Mulheres	7.224	78,5%	8.030	78,1%	7.867	78,5%
	Total geral	9.198	100,0%	10.279	100,0%	10.020	100,0%

## Diversidade em órgãos de governança e empregados | GRI 405-1

### Percentual de empregados, por categoria funcional (PcD)

Categoria funcional	2021		2022		2023	
	Total	%	Total	%	Total	%
Assistenciais	43	0,5%	44	0,4%	42	1,0%
Não assistenciais	231	2,5%	287	2,8%	280	4,7%
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>3,0%</b>	<b>331</b>	<b>3,2%</b>	<b>322</b>	<b>3,2%</b>



### Percentual de empregados por categoria funcional, por faixa etária

Categoria funcional	Faixa etária	2021		2022		2023	
		Total	%	Total	%	Total	%
Assistenciais	Abaixo de 30 anos	1.322	32,3%	1.293	31,2%	1.236	30,5%
	30 a 50 anos	2.538	62,0%	2.565	61,8%	2.490	61,5%
	Acima de 50 anos	232	5,7%	292	7,0%	326	8,0%
Não assistenciais	Abaixo de 30 anos	1.853	36,3%	2.320	37,9%	2.272	38,1%
	30 a 50 anos	2.842	55,7%	3.336	54,4%	3.215	53,9%
	Acima de 50 anos	411	8,0%	473	7,7%	481	8,1%
<b>Total</b>	<b>Abaixo de 30 anos</b>	<b>3.175</b>	<b>34,5%</b>	<b>3.613</b>	<b>35,2%</b>	<b>3.508</b>	<b>35,0%</b>
	<b>30 a 50 anos</b>	<b>5.380</b>	<b>58,5%</b>	<b>5.901</b>	<b>57,4%</b>	<b>5.705</b>	<b>56,9%</b>
	<b>Acima de 50 anos</b>	<b>643</b>	<b>7,0%</b>	<b>765</b>	<b>7,4%</b>	<b>807</b>	<b>8,1%</b>
	<b>Total geral</b>	<b>9.198</b>	<b>100,0%</b>	<b>10.279</b>	<b>100,0%</b>	<b>10.020</b>	<b>100,0%</b>

# Gestão Ambiental

## Água

GRI 303-5 | 3-3 | Tema material – Gestão Ambiental Eficiente

Reconhecemos que a água é um recurso vital, cuja gestão responsável é crucial para nossas comunidades e ecossistema global. Por isso, entendemos nossa responsabilidade com relação ao uso desse recurso.

Nossa visão para o consumo sustentável de água está centrada em quatro compromissos fundamentais e seus impactos positivos:

Temos como meta a busca contínua por tecnologias que reduzam o consumo de água e a realização de campanhas de conscientização para promover práticas sustentáveis. No entanto, sabemos dos impactos negativos potenciais. A má gestão dos recursos hídricos, como a poluição ou o esgotamento de aquíferos locais, pode resultar em danos ambientais significativos. Fornecedores enfrentando escassez hídrica podem encontrar dificuldades em manter a produção e o fornecimento de produtos e serviços, afetando negativamente a cadeia de suprimentos. Além disso, o uso irresponsável de água pode impactar comunidades locais que dependem dos mesmos recursos hídricos. [GRI 3-3](#)

Para mitigar esses impactos, implementamos diversas ações e medidas, como: instalação de redutores de vazão em torneiras;



**1) Reduzir o consumo de água,** o que pode levar a uma diminuição nos custos associados ao abastecimento, tratamento e disposição.



**2) Promover a reutilização e a reciclagem da água,** implementando práticas de gestão eficientes para reduzir o consumo total em nossas operações.



**3) Fomentar a colaboração e a educação sobre o tema,** buscando engajar e conscientizar nossos fornecedores, parceiros e comunidades sobre os benefícios da conservação de água.



**4) Assegurar práticas adequadas,** mantendo um compromisso com a transparência e a responsabilidade. [GRI 3-3](#)

**Temos como meta a busca contínua por tecnologias que reduzam o consumo de água e a realização de campanhas de conscientização para promover práticas sustentáveis.**

desenvolvimento de planos de contingência que incluam a diversificação das fontes de água para reduzir a dependência de uma única fonte vulnerável; a implementação de sistemas de tratamento de água para reuso em processos industriais não críticos ou para fins não potáveis, como irrigação de paisagens; o cumprimento de todas as regulamentações locais, regionais e internacionais relacionadas à gestão e ao uso responsável da água. [GRI 3-3](#)

Para rastrear a eficácia de nossas ações, realizamos coletas de dados mensais utilizando software especializado. Assim, os indicadores de economia de água são analisados

e enviados aos diretores dos hospitais, garantindo que as medidas adotadas sejam monitoradas e ajustadas conforme necessário. [GRI 3-3](#)

### Consumo de água | [GRI 303-5](#)

Consumo de água (em megalitros - ML)	2021	2022	2023
Consumo de água total	139,5	218,7	214,2
Consumo de água em áreas com estresse hídrico	-	-	-

**Nota:** os dados foram coletados diretamente dos medidores de concessionárias e poços artesianos.



# Resíduos

GRI 306-2 | 306-3 | 3-3 | Tema material – Gestão Ambiental Eficiente

Em 2023, mantivemos nossos esforços em algumas importantes medidas para mitigar a geração de resíduos nas nossas atividades e em toda a nossa cadeia de valor.

Em nossas unidades, a gestão eficiente dos resíduos sólidos é promovida pela segregação correta na fonte, diferenciando recicláveis, orgânicos e perigosos. Também realizamos educação e treinamento contínuo colaboradores sobre práticas sustentáveis, assim como a parceria com fornecedores comprometidos com a sustentabilidade e que façam adoção de tecnologias que minimizem a geração de resíduos. [GRI 306-2, 3-3](#)

Além disso, mantemos parcerias com empresas terceirizadas que são responsáveis pelo transporte e coleta externa de resíduos, bem como pela

destinação adequada, seguindo os padrões estabelecidos para cada categoria de resíduo e cumprindo os acordos de periodicidade definidos. Mensalmente, eles nos enviam toda a documentação que atesta o processo, desde a coleta à disposição final, incluindo o Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR) registrado no Sistema Nacional de Informações sobre Resíduos (Sinir), o Certificado de Tratamento Térmico de Resíduos e o Certificado de Destinação Final, bem como o registro de vendas destinadas à reciclagem. [GRI 306-2, 3-3](#)

Além do atestado que recebemos, monitoramos dados relacionados a resíduos por meio de um processo que envolve a transferência de Resíduos de Serviços de Saúde (RSS) do abrigo de resíduos, localizado no armazenamento externo de



nossas unidades, para a unidade de tratamento ou disposição final, em conformidade com as diretrizes dos órgãos de limpeza urbana. [GRI 306-2, 3-3](#)

Os resíduos coletados em salas de utilidades e expurgo, são recebidos no abrigo externo, onde passam por pesagem e são registrados.

**Mantivemos, em 2023, os esforços para mitigar a geração de resíduos resultantes das nossas atividades em toda a cadeia de valor, além de buscar a eficiência na segregação existente.**

Em seguida, são devidamente acondicionados em contêineres identificados de acordo com sua categoria de resíduo. O abrigo externo é subdividido em áreas menores, cada uma dedicada a grupos específicos de resíduos, incluindo os hospitalares (A, B e E), os resíduos comuns não recicláveis, os orgânicos e os resíduos comuns recicláveis. Os resíduos que são suscetíveis à decomposição são mantidos sob refrigeração até o momento da coleta e transporte externo. [GRI 306-2, 3-3](#)

Em linha com isso, em algumas ocasiões negociamos a logística reversa com o fabricante ou fornecedor durante a compra de novos equipamentos, quando sabemos que o equipamento antigo não será mais aproveitado em nenhuma de nossas unidades. Ao negociar a

destinação adequada desses itens, buscamos que o fornecedor seja responsável pelo reaproveitamento das peças ou pelo descarte adequado, minimizando assim o impacto ambiental e promovendo a sustentabilidade.

No geral, o controle de resíduos ainda não é totalmente padronizado na Kora Saúde. Cada unidade gerencia seus resíduos de maneira variável, resultando em diferentes níveis de eficiência. Essa falta de uniformidade para a tratativa de resíduos em toda a rede é nosso grande desafio para um futuro próximo, por isso estamos trabalhando para centralizar a geração de resíduos e quantificar a gestão desses materiais, com o objetivo de implementar práticas mais eficazes e consistentes em toda a Companhia.

### Resíduos gerados | [GRI 306-3](#)

Em toneladas

Perigosos	2021	2022	2023
Resíduos hospitalares (Classe I)	744,06	524,53	698,3694
<b>Não perigosos</b>			
Resíduo comum (Classe II-A)	1.861,81	543,96	644,165
<b>Total</b>	<b>2.605,87</b>	<b>1.068,49</b>	<b>1.342,53</b>

Nota: todas as informações foram coletadas com os hospitais, de acordo com o levantamento de cada unidade correspondente ao período em que entrou na rede.

## Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS)

GRI 413-1

Temos o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) instituído em várias de nossas unidades, reforçando nosso compromisso com a sustentabilidade e a gestão ambiental responsável. Conheça, a seguir, algumas iniciativas implementadas nos hospitais:

**Hospital Meridional:** gestão de resíduos, conservação de energia, gestão hídrica, redução de emissões de carbono, adoção de energias renováveis, reciclagem de papel, plástico e metal, gestão da água, gestão da energia com troca de lâmpada por led, redução do consumo de papel e segregação do óleo de cozinha.

**Hospital Meridional Serra:** gestão de resíduos, conservação de energia, adoção de energias solares, venda de papelão para reciclagem.

**Hospital Meridional Praia da Costa:** gestão de resíduos.

# Energia

GRI 302-1 | 302-3 | 3-3 | Tema material – Gestão Ambiental Eficiente

A energia é um recurso fundamental para o funcionamento de nossas instalações e equipamentos, tanto no sentido de atendimento aos clientes quanto ao trabalho interno.

Na área de infraestrutura, temos avançado significativamente, desde 2021, com a migração para o mercado livre de energia, utilizando energia incentivada e renovável. Mais de 50% da energia consumida em nossos hospitais provém de fontes renováveis, e estamos empenhados em aumentar ainda mais essa porcentagem.

Além disso, estamos conduzindo um estudo para ampliar essa margem no futuro próximo, reforçando nosso compromisso com a sustentabilidade e a eficiência operacional.

A taxa de intensidade energética da Kora, que reflete a energia consumida exclusivamente dentro das unidades da Companhia, foi calculada com base no consumo total de energia dividido pelo número de paciente-dias. Em 2023, essa taxa foi de 302,73 MJ por paciente-dia (157.752.319 MJ/521.085 paciente-dias). A métrica específica utilizada para esse cálculo é o paciente-dia, que serve como denominador. Todos os tipos de energia utilizados na taxa de intensidade, incluindo combustível, eletricidade, aquecimento, resfriamento e vapor, são considerados. [GRI 302-3](#)

## Consumo de energia

(em megajoules - MJ)

	2021	2022	2023
<b>Combustíveis de fontes não renováveis</b>			
Gás GLP	3.252.106	4.832.602	5.897.101
Óleo Diesel	599.569	489.600	290.363
Gasolina*	629.942	0	0
<b>Total</b>	<b>4.481.617</b>	<b>5.322.202</b>	<b>6.187.464</b>
<b>Combustíveis de fontes renováveis</b>			
Gás Natural	1.405.697	1.605.739	3.354.198
<b>Total</b>	<b>1.405.697</b>	<b>1.605.739</b>	<b>3.354.198</b>
Consumo de eletricidade	77.307.199	88.185.478	108.185.847
Consumo de energia de aquecimento	2.220.825	2.533.328	3.107.884
Consumo de energia de refrigeração	31.695.951	36.156.045	44.356.196
Consumo de energia de vapor	1.502.323	1.713.722	2.102.392
<b>Total de energia consumida</b>	<b>112.726.298</b>	<b>128.588.573</b>	<b>157.752.319</b>

Nota: não existe um consumo direto do hospital de gasolina. Esse consumo ocorre apenas de forma indireta, do qual não é realizado o controle.

O fator de conversão utilizado é o do Balanço Energético Nacional 2021 (ano-base 2020).

Disponível em: <https://www.epe.gov.br/sites-pt/publicacoes-dados-abertos/publicacoes/PublicacoesArquivos/publicacao-601/topico-596/BEN2021.pdf>

## Avaliação de impactos

Mostramos nosso compromisso com a eficiência energética ao reduzir o consumo de energia em nossas unidades e adotar 50% de energia vindos de fontes renováveis, como forma não apenas de beneficiar o meio ambiente, mas também economizar em custos a longo prazo. Além disso, essa mudança contribui para a redução das emissões de carbono e é um passo significativo em direção à sustentabilidade. [GRI 3-3](#)

Nossas principais metas de sustentabilidade com relação ao tema são: estabelecer sistemas de monitoramento para acompanhar o consumo de energia e avaliar o progresso; investir em tecnologias inovadoras que possam melhorar a eficiência energética e reduzir o impacto ambiental de nossas operações; buscar certificações e



## Investir em tecnologias energéticas avançadas

pode abrir novas oportunidades de mercado e melhorar a eficiência operacional, proporcionando uma vantagem competitiva e potencialmente reduzindo custos a longo prazo.

**50%**  
**da nossa energia**



é proveniente de fontes renováveis, como forma de economizar em custos a longo prazo e beneficiar o meio ambiente.

selos que atestam nossas práticas, principalmente o I-Rec de Energia Renovável, como um indicativo sólido nosso compromisso com fontes limpas e renováveis de energia. [GRI 3-3](#)

A gestão de energia tem impactos positivos e negativos significativos. Entre os positivos, percebemos que empresas que utilizam fontes de energia renováveis e mantêm operações eficientes podem atrair clientes que valorizam práticas sustentáveis, o que pode fortalecer a imagem da marca e aumentar a lealdade do consumidor. Além disso, investir em tecnologias energéticas avançadas pode abrir novas oportunidades de mercado e melhorar a eficiência operacional, proporcionando uma vantagem competitiva e potencialmente reduzindo custos a longo prazo. [GRI 3-3](#)

Por outro lado, os impactos negativos incluem o fato de que a aquisição e a implementação de tecnologias energéticas avançadas podem exigir investimentos substanciais no curto prazo. Além disso, garantir que os fornecedores cumpram com as políticas de energia limpa pode demandar esforços adicionais de monitoramento e gestão, o que pode aumentar a complexidade e o custo das operações. [GRI 3-3](#)



Para rastrear a eficácia de nossas ações, mensalmente realizamos coletas de dados com o apoio de softwares especializados, e avaliação de indicadores de economia que são enviadas aos diretores dos hospitais.

## Gestão e mitigação

Como medidas implementadas visando a gestão e mitigação do consumo de energia fazemos: auditorias energéticas completas para identificar oportunidades adicionais de economia de energia; avaliações da possibilidade de incorporar fontes de energia alternativa; instalação de sistemas de armazenamento

de energia; conscientização da equipe e dos pacientes sobre a importância da economia de energia, bem como incentivo a boas práticas por meio de um programa de conscientização; parcerias com empresas de serviços públicos ou programas governamentais de eficiência energética; análises de

dados avançadas e ferramentas de aprendizado de máquina para identificar padrões de consumo e oportunidades de economia; obtenção de certificações de eficiência energética para os estabelecimentos da rede; e análises regulares de contratos de fornecimento de energia, bem como

negociação com os fornecedores para obter tarifas mais vantajosas. [GRI 3-3](#)  
Para rastrear a eficácia de nossas ações, mensalmente realizamos coletas de dados com o apoio de softwares especializados, e avaliação de indicadores de economia que são enviadas aos diretores dos hospitais.  
[GRI 3-3](#)

# Relacionamento com a sociedade

GRI 2-29 | 3-3 | Tema material - Governança

Nosso relacionamento com a sociedade abrange várias áreas, visando a promoção de transparência, ética e responsabilidade social corporativa. Para tanto, buscamos garantir um engajamento significativo com nossos *stakeholders* por meio do nosso Relatório de Sustentabilidade, que aborda as operações desenvolvidas pela Companhia, as mesmas contempladas nas Demonstrações Financeiras (DF) anuais, consolidando as informações no Relatório de Resultados, do evento *Investors Day* e do apoio a causas e projetos sociais.

GRI 2-29

Colaboramos com nossos parceiros de negócios para garantir relações mutuamente benéficas, envolvendo a criação de acordos estratégicos, o compartilhamento de recursos e a busca conjunta de oportunidades de crescimento. GRI 2-29

Interagimos também com organizações da sociedade civil, demonstrando nosso compromisso em apoiar causas sociais. Realizamos contribuições para projetos de responsabilidade social corporativa e participamos ativamente de iniciativas comunitárias, reforçando nossa dedicação ao impacto positivo na sociedade, conforme a seguir. GRI 2-29



Realizamos contribuições para projetos de responsabilidade social corporativa e participamos ativamente de iniciativas comunitárias, reforçando nossa dedicação ao impacto positivo na sociedade

VAMOS  
CONVERSAR

# Projetos sociais apoiados

GRI 413-1 | 3-3 | Tema material – Nosso cuidar

Estamos comprometidos em desenvolver e apoiar programas voltados para a comunidade local, onde nossas unidades estão instaladas, visando promover a saúde, o bem-estar e a conscientização sobre diversos temas importantes, por meio de iniciativas que abrangem uma ampla gama de atividades e eventos que refletem nosso compromisso com a responsabilidade social.



A seguir, conheça as iniciativas realizadas em 2023: [GRI 413-1](#)

- Curso de Gestante, oferecido regularmente para a comunidade, proporcionando orientação e suporte às futuras mães;
- Banco de Leite, uma referência no Distrito Federal, aberto à comunidade para doação e suporte;
- Entrevistas com médicos abordando informações de patologias como Infarto Agudo do Miocárdio (IAM) e Acidente Vascular Cerebral (AVC) compartilhadas nas redes sociais;
- Corrida do MT Saúde, no Parque das Águas, em Cuiabá, realizando aferição de pressão e medição de glicemia na largada da prova;
- Parceria com a GEAP Saúde e a Política Rodoviária Federal (PRF) em evento, para verificação de pressão arterial e glicemia;
- Campanha sobre AVC nas escolas infantis, com palestras para agentes comunitários;
- Projeto de coleta seletiva no Hospital Santos Dumont, com doação para uma empresa de reciclagem;
- Doação de brinquedos e livros no Dia das Crianças, bem como doação de roupas e brinquedos para a Apae, proporcionando momentos de alegria e inclusão;
- Campanha do Agasalho, com coleta e distribuição de roupas de inverno para quem precisa.

Há, ainda, algumas ações específicas realizadas no Hospital OTO Meireles, como:

- **Arrecadação e venda de tampinhas plásticas em benefício da Instituição Peter Pan, que cuida de crianças diagnosticadas com câncer, sendo o valor de venda revertido para apoiar os cuidados e tratamentos dessas crianças;**
- **Campanha “É Tempo de Cuidar e Doar”, com arrecadação de alimentos não perecíveis para o Lar Santa Mônica, que cuida de meninas de 7 a 17 anos vítimas de abuso e violência sexual.**

**Ao divulgar publicamente os resultados das avaliações de impacto social, nos comprometemos com a transparência. Tais resultados ficam disponíveis em nosso site e mídias sociais.** GRI 413-1

## Responsabilidade social dentro e fora da Empresa

No geral, nossa abordagem para a responsabilidade social é fundamental para promovermos um impacto positivo nas comunidades em que operamos. Mantemos uma relação próxima e colaborativa com elas, promovendo ações e projetos sociais, que atendem às necessidades locais e fortalecem os laços com os cidadãos. Nos programas sociais também incentivamos o voluntariado entre nossos colaboradores, estimulando a participação ativa em iniciativas que beneficiam a sociedade. GRI 3-3

Consideramos como responsabilidade social a valorização da inclusão e diversidade, em um ambiente de trabalho respeitoso, onde todas as pessoas têm oportunidades iguais. Além disso, priorizamos

treinamentos contínuos e medidas de prevenção de acidentes e doenças ocupacionais, para assegurar a saúde e a segurança dos nossos colaboradores. GRI 3-3

Da mesma maneira, a expansão dos nossos serviços médicos e espaços especializados para os tratamentos tem um impacto direto na melhoria da saúde da comunidade, proporcionando acesso a cuidados médicos essenciais, enquanto nossos hospitais geram empregos diretos e indiretos. GRI 3-3

Em contrapartida, a ampliação dos serviços pode levar a desafios operacionais e logísticos que necessitam de gestão eficaz para minimizar possíveis impactos negativos, e ainda pode criar

pressão adicional sobre os recursos locais e infraestruturas, exigindo uma abordagem equilibrada e sustentável para garantir que os benefícios superem os desafios. GRI 3-3

# Meses coloridos

Em 2023, importantes campanhas de conscientização e educação social tiveram destaque em nossas operações, levando mais conhecimento a colaboradores, pacientes e comunidades locais. GRI 413-1

## **Agosto Dourado**

Encontro de gestantes para incentivar o aleitamento materno.

## **Setembro Amarelo**

Realização de luau e outras ações com foco na saúde mental, incluindo doação de cabelos.

## **Setembro Verde**

Adesivação de carros para promover a conscientização sobre a importância da doação de órgãos

## **Outubro Rosa:**

Conscientização da prevenção e do tratamento adequado ao câncer de mama.

## **Novembro Azul**

Voltado à população masculina, conscientização da importância do diagnóstico precoce do câncer de próstata. Em parceria com o Fundo de Saúde do Exército (Fusex), realizamos palestras de oncologistas e urologistas sobre o tema.

## **Dezembro Vermelho**

Disseminação de informações sobre a prevenção, o tratamento e o combate à desinformação e ao preconceito sobre o HIV/AIDS e outras Infecções Sexualmente Transmissíveis (ISTs).

## Relacionamento com as operadoras

Durante o ano, realizamos iniciativas para ganho de capital de giro que tiveram muita ligação com as operadoras de saúde credenciadas conosco. Entre essas ações estavam a reestruturação do time de Cobrança e Comercial, para maior acompanhamento dos prazos de pagamento junto às operadoras, bem como a realização de acordo com convênios inadimplentes para negociação de pagamentos atrasados. Ou seja, implementamos mudanças significativas na gestão de valores recebíveis com a reestruturação de equipes, colocando gestores dos hospitais na supervisão e realizando o acompanhamento de contas a receber e cobranças junto às operadoras com mais resolutividade.

Nosso objetivo é fortalecer nossa atuação como elo entre operadoras

e prestadores de serviços. Em nossa rede, mantemos um corpo clínico aberto e fidelizado, garantindo acesso a todos os prestadores e facilitando a comunicação, trabalhando para alinhar protocolos de atendimento e as diretrizes regulatórias com as melhores práticas médicas. Atuamos como intermediários para minimizar possíveis conflitos e evitar ações judiciais, como a Notificação de Interposição Preventiva (NIP), que pode resultar em penalidades para a operadora. Também buscamos garantir que o paciente esteja conforme as Diretrizes de Utilização das operadoras, caso contrário ela pode se recusar a arcar com os custos do tratamento.

Ao uniformizarmos as condutas entre médicos e operadoras, reduzimos o atrito de comunicação e garantimos que as ações estejam alinhadas com

as normativas estabelecidas, em um relacionamento transparente e colaborativo com as operadoras. Ao longo do ano, firmamos parcerias significativas com as operadoras

de saúde para oferecer *check-ups* executivos e outras iniciativas de saúde, bem como a realização de ações de prevenção e campanhas sazonais, como Outubro Rosa e Novembro Azul.

## Acionistas, investidores e bancos parceiros

GRI 2-29

Reconhecemos a importância do engajamento contínuo de acionistas e investidores às nossas atividades, por isso utilizamos as demonstrações financeiras, os relatórios de resultados e o evento anual para alcançar propósitos estratégicos com eles. [GRI 2-29](#)

Por meio das demonstrações financeiras, promovemos transparência ao fornecer informações detalhadas

sobre nossa saúde financeira e desempenho em relação a metas estratégicas. Também comunicamos os riscos financeiros e explicamos decisões críticas, como de alocação de capital. [GRI 2-29](#)

Nos relatórios de resultados trimestrais e anuais, nosso objetivo é fornecer uma análise profunda do desempenho mais recente. [GRI 2-29](#)

## Parcerias com o poder público

GRI 3-3 Tema material - Governança

Nosso principal relacionamento com o poder público acontece por meio do Sistema Único de Saúde (SUS), com o qual temos uma importante parceria que se refere à viabilização de transplante de órgãos, impactando positivamente a sociedade.

Ficamos permanentemente atentos ainda a mudanças de regimes fiscais e de previdência social que possam afetar tanto a Companhia quanto nossos clientes e fornecedores, como alterações nas alíquotas de impostos, taxas e contribuições e, ocasionalmente, a criação de outros tributos, ainda que temporários.

Cabe ressaltar que a maior parte dos efeitos das medidas oriundas da Reforma Fiscal, e quaisquer outras alterações decorrentes da promulgação de reformas fiscais adicionais, não podem ser quantificadas e são imprevisíveis. Certas modificações podem resultar em um aumento da carga tributária a que a Companhia está sujeita, o que afetaria negativamente a rentabilidade da indústria e aumentaria os preços de seus produtos e serviços, bem como restringiria sua capacidade de fazer negócios em seus mercados atuais e mercados-alvo e, dessa forma, prejudicaria seus resultados financeiros.

## Engajamento nas redes sociais

Para a Kora Saúde, as redes sociais servem como plataforma eficiente de comunicação e engajamento com pacientes e comunidade. Elas possibilitam a disseminação de informações essenciais sobre saúde, prevenção e tratamentos, promovendo a educação e a conscientização pública.

A presença ativa da Kora nas redes sociais também fortalece a imagem e a reputação da Companhia. Em nossos perfis de Instagram e Facebook, compartilhamos conteúdo relevante,

como dicas regulares de saúde, bem como informações institucionais e oportunidades de trabalho em nosso perfil do LinkedIn. Por meio dessas comunidades, a informação chega ao público de forma acessível e precisa, como uma ferramenta estratégica para alcançar e engajar efetivamente os nossos *stakeholders*.





# Anexos

# Sumário de conteúdo da GRI

Declaração de uso	A Kora Saúde relatou com base nas Normas GRI para o período 01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023.
GRI 1 usada	GRI 1: Fundamentos 2021.
Norma(s) Setorial(ais) da GRI e outras normas aplicável(eis)	Não aplicável.

Norma GRI	Conteúdo	Página/resposta	Omissão		
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
<b>CONTEÚDOS GERAIS</b>					
<b>A organização e suas práticas de relato</b>					
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-1	Detalhes da organização	28, 29   A Kora Saúde Participações S.A. é uma sociedade anônima (S.A.) com capital aberto.		
	2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	4, 7, 12   As entidades do Relatório de Sustentabilidade estão também incluídas nas demonstrações financeiras. Disponível em: <a href="https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/ef3fccdc-22f4-4046-bd39-f2c4ecb341a0/b18bbe16-049a-8114-Oca2-49a71fc6308b?origin=1">https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/ef3fccdc-22f4-4046-bd39-f2c4ecb341a0/b18bbe16-049a-8114-Oca2-49a71fc6308b?origin=1</a> .		
	2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	7   Frequência de publicação do Relatório de Sustentabilidade: anual. Frequência de publicação do relatório financeiro: trimestral. Data da publicação do relatório de sustentabilidade: 4º trimestre de 2023.		

Norma GRI	Conteúdo	Página/resposta	Omissão			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
<b>A organização e suas práticas de relato</b>						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-4	Reformulações de informações	Não houve a reformulação de informações reportadas nos relatórios anteriores.			
	2-5	Verificação externa	O Relatório de Sustentabilidade não contempla verificação externa.			
<b>Atividades e trabalhadores</b>						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	19, 20	2-6 c, d	Não aplicável.	A Kora não possui outras relações comerciais fora do segmento hospitalar que sejam relevantes. Não houve alterações significativas na cadeia de valor.
	2-7	Empregados	69, 70			
<b>Governança</b>						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-9	Estrutura de governança e sua composição	8, 27, 28, 29, 34	2-9 a, c-vi); vii)	Não aplicável.	O mais alto órgão de governança da Kora não possui participação de grupos sociais sub-representados e competências relevantes para os impactos da Organização.
	2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	28	2-10 b-i); iv)	Não aplicável.	A Companhia não possui diretrizes específicas que levam em conta a opinião dos <i>stakeholders</i> para a nomeação dos membros do Conselho de Administração e competências relevantes para os impactos da Organização.

Norma GRI	Conteúdo	Página/resposta	Omissão			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
<b>Governança</b>						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	28, 29			
	2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	28, 34, 39			
	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	34, 36			
	2-14	Atribuições do mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	28   O Conselho de Administração analisa e aprova formalmente o Relatório de Sustentabilidade.			
	2-15	Conflitos de interesse	34, 35			
	2-16	Comunicação de preocupações cruciais	Eventuais preocupações são objeto de reuniões do Comitê de CoAud e Conselho de Administração. As comunicações são constantes e não são quantificadas.			
	2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	O Conselho da Companhia possui amplo conhecimento e preocupação com a pauta de desenvolvimento sustentável. O Conselho não recebeu treinamentos em 2023.			
	2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança		Indicador completo	Não aplicável.	Atualmente, a Companhia não conta com um processo de avaliação do Conselho de Administração.

Norma GRI	Conteúdo	Página/resposta	Omissão			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
<b>Governança</b>						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-19	Políticas de remuneração	32, 33	2-19 a-iv); v)	Não aplicável.	A Kora Saúde não possui devolução de bônus e incentivos ( <i>clawbacks</i> ) e benefícios de aposentadoria para a remuneração do mais alto órgão de governança e altos executivos.
	2-20	Processos para determinação da remuneração	32, 33			
	2-21	Proporção da remuneração total anual		2-21 a, b e c	Confidencialidade.	A informação é confidencial. Por se tratar de um dado sensível que pode comprometer a segurança ou integridade individual em razão do exercício do cargo ou função de ocupação, a Companhia zela pela confidencialidade dessas informações.
<b>Estratégias, políticas e práticas</b>						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	4			

Norma GRI	Conteúdo	Página/resposta	Omissão			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
<b>Estratégias, políticas e práticas</b>						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-23	Compromissos de política		Indicador completo	Não aplicável.	A Kora não tem compromissos políticos firmados. A Companhia possui uma Política de Relacionamento com Agente Público e PEP que é pública e divulgada amplamente e eventuais descumprimentos podem ser denunciados através do Canal de Ética e Conduta da Companhia.
	2-24	Incorporação de compromissos de política		Indicador completo	Não aplicável.	A Companhia não possui compromissos políticos firmados.
	2-25	Processos para reparar impactos negativos	36			
	2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	38			
	2-27	Conformidade com leis e regulamentos	Em 2023, não houve casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos durante o período de relato.			
	2-28	Participação em associações	12, 16			
<b>Engajamento com os stakeholders</b>						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-29	Abordagem para engajamento de stakeholders	94, 98			
	2-30	Acordos de negociação coletiva	69			

Norma GRI	Conteúdo	Página/resposta	Omissão		
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
<b>TEMAS MATERIAIS</b>					
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1	Processo de definição de temas materiais	8		
	3-2	Lista de temas materiais	8		
<b>Governança</b>					
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	37, 39, 48, 50, 61, 64, 94, 99		
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	37, 38		
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Em 2023, não houve casos confirmados de corrupção.		
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Em 2023, não houve ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio.		
<b>Time de excelência</b>					
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	71, 76, 80, 84		
GRI 401: Emprego 2016	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	71, 72		
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	80		
	403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	80, 82		
	403-3	Serviços de saúde do trabalho	80, 81		
	403-9	Acidentes de trabalho	80, 83		

Norma GRI	Conteúdo	Página/resposta	Omissão			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
<b>Time de excelência</b>						
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	76, 78			
	404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	76, 77, 79	404-2 b	Não aplicável.	A Kora Saúde não possui programas de assistência para transição de carreira, visando facilitar a empregabilidade continuada e a gestão de final de carreira devido a aposentadoria ou rescisão do contrato de trabalho.
	404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	76, 77, 78			
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	28, 30, 31, 84, 85, 86			
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	84   Nenhum caso de discriminação foi registrado no ano de 2023.			
<b>Nosso cuidar</b>						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	53, 95			
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	19, 20			
GRI 204: Práticas de compra 2016	204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	39, 40   A média de gastos locais foi de 64,4% (produtos + serviços) e quantidade de fornecedores locais de 64,97% (produtos + serviços).	204-1 c	Não aplicável.	Não temos uma definição para unidades importantes.

Norma GRI	Conteúdo	Página/resposta	Omissão		
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
<b>Nosso cuidar</b>					
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	90, 95, 96, 97		
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	64, 65   Em 2022 não houve queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados do cliente.		
<b>Gestão ambiental eficiente</b>					
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	87, 89, 91		
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização	91	302-1 a	Não há consumo direto de gasolina pelo hospital; esse controle é feito apenas de forma indireta.
	302-3	Intensidade energética	91		
GRI 303: Água e efluentes 2018	303-5	Consumo de água	87, 88		
GRI 306: Resíduos 2020	306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	89, 90		
	306-3	Resíduos gerados	89, 90		

# Informações corporativas

## Kora Saúde

Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 1.327  
- Condomínio Edifício Internacional  
Plaza II, sala 122, 12º andar - Vila  
Nova Conceição - São Paulo - SP  
- CEP 04543-011

**E-mail:** [ri@korasaude.com.br](mailto:ri@korasaude.com.br)

# Créditos

## Coordenação

Relação com Investidores - Kora Saúde

## Consultoria, redação e tradução

blendON

## Projeto gráfico e diagramação

blendON

## Imagens

Acervo Kora Saúde