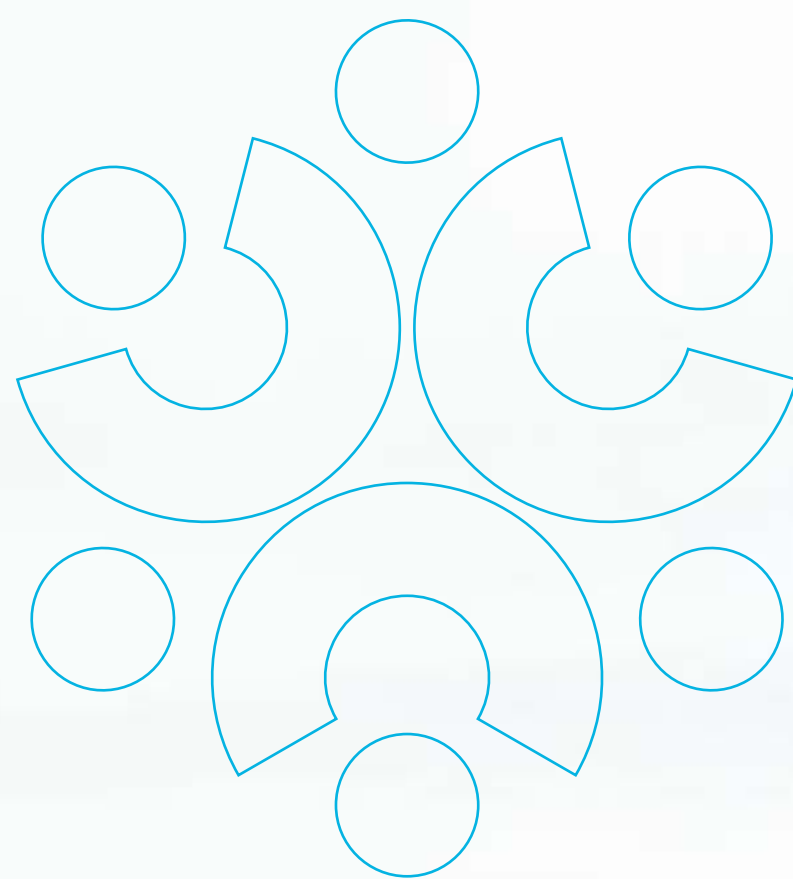




# Relatório Sustentabilidade 2025



Faz a **vida**  
acontecer



# Sumário

Mensagem da Presidência .....	4
A Kora Saúde .....	5
Raio-X da Kora Saúde .....	7
Introdução ao Relatório de Sustentabilidade .....	10
Perfil do Oto Aldeota .....	12
Governança Ética .....	14
Sustentabilidade.....	23
Estrutura .....	27
Excelência em Pesquisa e Produção Científica .....	34
Formação de Excelência em Saúde.....	35
CCIH - Comissão de Controle de Infecção Hospitalar .....	36
Compliance .....	38
Desempenho Social .....	40
Como nos Relacionamos .....	47
Satisfação do Cliente .....	53
Qualidade e Segurança .....	54
Práticas de Bem-estar e Desenvolvimento dos Colaboradores .....	60
Finalização do Relatório de Sustentabilidade .....	64

# MENSAGEM DA PRESIDÊNCIA

Nenhuma empresa, por mais sólida que seja, poderá existir sem organização. A base de qualquer empresa organizada é o respeito às leis, normas e regulamentos. É daí que podemos esperar o progresso, a convivência saudável e o desenvolvimento empresarial e social.

Com atenção voltada para essa necessidade, o **hospital Oto Aldeota** adota no presente diversas ações, consolidando normas e regimentos, no sentido de orientar seus colaboradores a alcançarem o melhor desempenho sustentável.

## **O Oto Aldeota é referência em atendimento médico hospitalar no Ceará.**

Além da excelente estrutura física, equipamentos modernos e serviços de ponta, o **Oto Aldeota** traz consigo a competência, a resolutividade e o profissionalismo de toda a sua equipe.

Agora, cada um de nossos talentos faz parte de uma grande equipe empenhada em acolher, cuidar, proteger e curar nossos pacientes.

**Por isso, somos um. Somos muitos.**



Antônio Alves  
Benjamim Neto  
**CEO**

# A KORA SAÚDE



Somos a Kora Saúde, um dos maiores grupos hospitalares do país.

Nossa origem remonta a 2018, quando o fundo de private equity **H.I.G. Capital** tornou-se sócio da **Rede Meridional**, aportando capital financeiro, expertise em operação e elevados padrões de governança corporativa.

Demos, assim, início a uma companhia que tem a ambição de criar um sistema de saúde capaz de cuidar das pessoas ao longo de toda a vida. Desde então, a **Kora Saúde** passou por um crescimento significativo, tornando-se a terceira maior rede hospitalar privada do Brasil e a maior nos estados do Espírito Santo, Ceará, Tocantins, além das cidades-satélites do Distrito Federal.

Com uma estrutura moderna e profissionais de saúde que combinam alto nível técnico com olhar humano, somos referência em transplantes de órgãos e em especialidades como oncologia, cardiologia, neurologia, pediatria, ginecologia e obstetrícia, entre outras. Também oferecemos serviços auxiliares de apoio diagnóstico, incluindo exames de imagem, análises clínicas e procedimentos de hemodinâmica.

O reconhecimento da nossa atuação se dá por meio de creditações nacionais e internacionais, como **ONA Nível 3**, **UTI Top Performer** e **UTI Eficiente**. Além disso, somos membros da **Associação Nacional de Hospitais Privados (ANAHP)**.

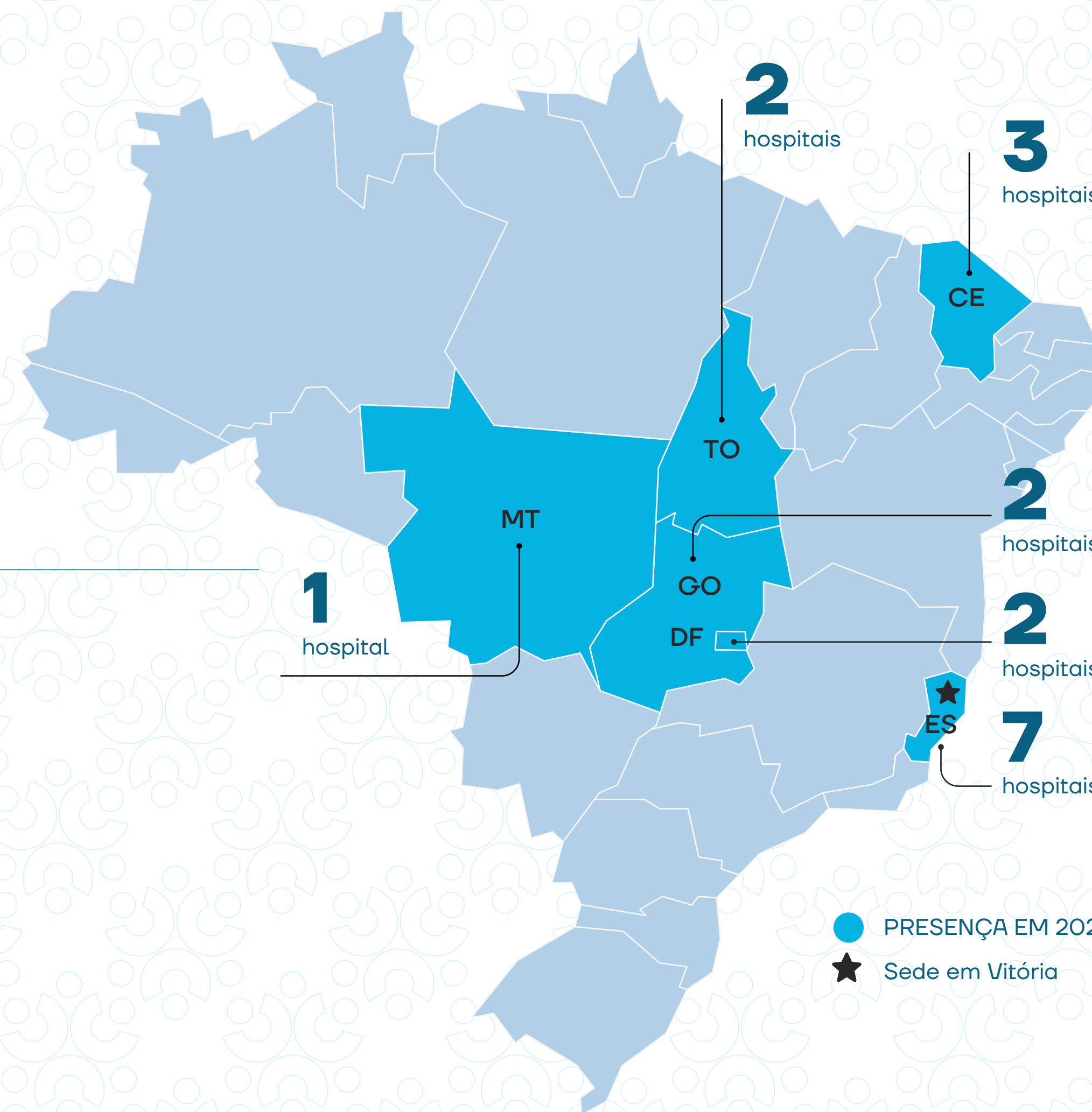




# PRESENÇA NACIONAL

# 17

hospitais em regiões estratégicas no plano de expansão da Companhia.





**12**  
cidades

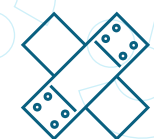


**17**  
hospitais

MAIS DE  
**100**  
salas  
cirúrgicas



MAIS DE  
**2.000**  
leitos, dos quais  
500 são de UTI



MAIS DE  
**100 mil**  
cirurgias por ano



MAIS DE  
**10 mil**  
médicos

MAIS DE  
**10 mil**  
colaboradores



MAIS DE  
**1,2 milhão**  
de atendimentos anuais  
no Pronto-Socorro

# VALORES E PROPÓSITO

A Kora Saúde tem vocação para cuidar de pessoas. Contamos com uma cultura bem estabelecida, que sustenta a missão de cuidar da saúde e do bem-estar de nossos pacientes.

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

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



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



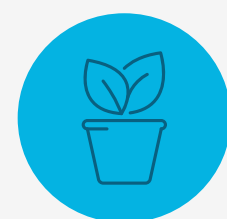
**Resolutividade:** fornecer todos os recursos pessoais e materiais para prestar a assistência hospitalar adequada ao nosso paciente, na busca do restabelecimento do seu bem-estar físico e mental.



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



**Qualidade:** buscar constantemente melhorias por meio da padronização dos processos, visando sua eficiência, efetividade e segurança.



**Sustentabilidade:** garantir a sustentabilidade social, ambiental e econômica de todos os processos empresariais, permitindo a estabilidade e perenidade do negócio.



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

# Relatório Sustentabilidade 2025

O Relatório de Sustentabilidade do **Oto Aldeota** busca responder a todas as questões que envolvem os temas relevantes de sustentabilidade da instituição, conforme descrito a seguir.



# INTRODUÇÃO AO RELATÓRIO

## VISÃO

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

## MISSÃO

Cuidar da saúde e do bem-estar das pessoas.

## ESCOPO DO RELATÓRIO

O Relatório abrange todas as áreas de atuação do hospital, desde a gestão interna até a prestação de serviços de saúde à comunidade.

## METODOLOGIA

Os dados e informações apresentados no Relatório foram coletados por meio de uma abordagem participativa, envolvendo a colaboração de diferentes departamentos e profissionais do hospital. Foram utilizadas metodologias de medição de impacto ambiental, indicadores de desempenho e feedback dos stakeholders.



# PERFIL DO OTO ALDEOTA

**Fundado em 4 de novembro de 1991**, o **Oto Aldeota** (antigo Hospital OTOclínica) vem se destacando ao longo dos anos pela excelência no padrão de atendimento, pela aquisição de novas tecnologias e pela sua credibilidade.

Desde a realização da primeira cirurgia, em 1992, a unidade hospitalar tem avançando continuamente em melhorias na infraestrutura e mantido a qualidade do atendimento prestado.

Contamos com UTIs, centro cirúrgico para procedimentos de alta complexidade, serviço de oncologia, cirurgia robótica, pediatria, hemodinâmica, vacinas, medicina diagnóstica e outros serviços.



# PERFIL DO OTO ALDEOTA

## ÁREAS DE ATUAÇÃO E SERVIÇOS OFERECIDOS

O **Oto Aldeota** atua em diversas áreas da saúde, incluindo cirurgia geral, pediatria, neurologia, otorrinolaringologia, ortopedia, urologia, cirurgia robótica, oncologia, cirurgia plástica, atendimento a pacientes graves, com UTIs Adulto e Infantil. Além disso, oferece serviços de diagnóstico, como exames laboratoriais e de imagem. Também oferece um ambulatório com mais de vinte especialidades médicas.

## PRINCIPAIS INDICADORES DE DESEMPENHO

Para avaliar o desempenho do hospital, são utilizados indicadores como satisfação dos pacientes, adesão a protocolos institucionais, taxa de mortalidade, entre outros.



# GOVERNANÇA ÉTICA

## PRINCÍPIOS DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

O **Oto Aldeota** adota princípios de governança corporativa, como transparência, responsabilidade, prestação de contas e equidade. A governança corporativa é essencial para garantir a eficiência e a integridade das operações do hospital.

## POLÍTICAS E CÓDIGOS DE CONDUTA

O **Oto Aldeota** possui políticas e códigos de conduta claros, que orientam o comportamento ético e profissional de todos os colaboradores. Essas diretrizes asseguram a integridade nas relações internas e externas do hospital.

## TRANSPARÊNCIA E INTEGRIDADE

O hospital preza pela transparência em suas operações, fornecendo informações claras e acessíveis aos stakeholders. Além disso, mantém uma postura íntegra e ética em todas as suas atividades, garantindo a confiança da comunidade e dos parceiros.

### Segregação – Nutrição e Higienização

O **Hospital Oto Aldeota** adota boas práticas na gestão e destinação de resíduos sólidos, garantindo que todo o processo seja realizado de forma segura e sustentável. A instituição realiza a separação adequada dos resíduos por tipo, assegurando o tratamento correto de cada material e prevenindo riscos à saúde e ao meio ambiente.

### Ação Social

O hospital investe em ações de reciclagem, promovendo o reaproveitamento de materiais e contribuindo para a redução do impacto ambiental. Como parte de sua responsabilidade social, também realiza a doação de tampinhas a instituições beneficentes, como o Lar Amigos de Jesus, reforçando o compromisso com a comunidade e ampliando o cuidado além do ambiente hospitalar.

### Relacionamento com a Comunidade

O hospital mantém uma relação próxima e colaborativa com a comunidade, promovendo ações e projetos sociais, como campanhas de saúde, palestras educativas, parcerias com instituições locais e apoio a iniciativas comunitárias.



### Inclusão e Diversidade

O **Oto Aldeota** valoriza a inclusão e a diversidade, promovendo um ambiente de trabalho respeitoso e inclusivo, onde todos têm oportunidades iguais de crescimento e desenvolvimento profissional.

### Saúde e Segurança dos Colaboradores

O hospital prioriza a saúde e a segurança de seus colaboradores, implementando medidas de prevenção de acidentes e doenças ocupacionais, oferecendo treinamentos, programas de bem-estar e acompanhamento médico regular.

### Comitê ESG (Environmental/Ambiental, Social e Governança) - KORA SAÚDE

É o grupo responsável por orientar, integrar e fortalecer práticas ambientais, sociais e de governança, promovendo uma atuação ética, responsável e sustentável em todas as operações da organização.




KoraSaúde

Acreditamos que, ao adotar essas diretrizes, estamos contribuindo para um **futuro mais sustentável, justo e transparente, beneficiando** não apenas nossos colaboradores e clientes, mas também a comunidade e o planeta como um todo.



colaborador conectado

 Comitê **ESG**  
— NÃO ESTATUTÁRIO

## O QUE VOCÊ PODE FAZER HOJE PARA TER UM FUTURO MAIS SUSTENTÁVEL?

É no esforço diário que tomamos as melhores decisões para o futuro. Pensando nisso, criamos a Campanha ESG, que reforça não só nosso compromisso com a sustentabilidade e a governança ética para preservar o meio ambiente, mas também convida todos os colaboradores para esse ato de amor à vida.

Cada um de nós tem um grande impacto na preservação do mundo que nos cerca. Por isso, adote práticas sustentáveis dentro e fora do ambiente de trabalho.

Comece hoje a construir o futuro no qual você quer viver.

KoraSaúde



As questões relacionadas à sustentabilidade no Relatório de Sustentabilidade 2025 da Kora Saúde incluem iniciativas ambientais, sociais e de governança (ESG), alinhadas a um modelo de negócios sustentável.

A seguir, os principais destaques:

### **1. Gestão Ambiental**

#### **Energia Renovável:**

É o grupo responsável por orientar, integrar e fortalecer práticas ambientais, sociais e de governança, promovendo uma atuação ética, responsável e sustentável em todas as operações da organização.

- 11 dos 17 hospitais utilizam energia de fonte 100% renovável.
- Implantação de um parque solar no modelo de Geração Distribuída (GD).
- 50% da energia elétrica dos hospitais é proveniente de fontes renováveis.

#### **Gestão de Resíduos:**

- Implementação de práticas para a destinação correta de resíduos hospitalares.
- Redução de impactos ambientais por meio de processos mais eficientes.

**Uso Consciente de Recursos:**

- Otimização do uso de água e energia, promovendo economia e redução de desperdícios.

**2. Impacto Social**

**Inclusão Sem Fronteiras:**

- Projeto para acolher e empregar refugiados.

**Valorização de Colaboradores:**

- Investimento em treinamento e desenvolvimento, com foco especial na área assistencial.
- Promoção de um ambiente inclusivo e equitativo, garantindo oportunidades independentemente de gênero, raça ou outras características.

**Saúde Populacional:**

Implementação do Programa de Atenção Primária à Saúde (APS), com foco na prevenção e bem-estar.

### **3. Inovação e Governança**

#### **Governança Corporativa:**

- Políticas anticorrupção e reforço da ética empresarial, visando garantir transparência e responsabilidade.
- Estrutura robusta de governança, com acompanhamento de riscos e impactos ambientais.

#### **Tecnologia e Sustentabilidade:**

Adoção de tecnologias avançadas para melhorar a eficiência e reduzir impactos ambientais.

### **4. Parcerias Locais**

#### **Fornecedores Locais:**

64,97% dos gastos destinados a fornecedores locais, promovendo o desenvolvimento econômico regional.

#### **Educação e Saúde Comunitária:**

Ampliação de serviços e infraestrutura em áreas com carência de recursos, como tomografia e ressonância.

### **5. Indicadores de Sustentabilidade**

- Alinhamento aos padrões da Global Reporting Initiative (GRI), garantindo transparência e rastreabilidade das ações.
- Resultados apresentados com impacto positivo tanto para o meio ambiente quanto para a sociedade.

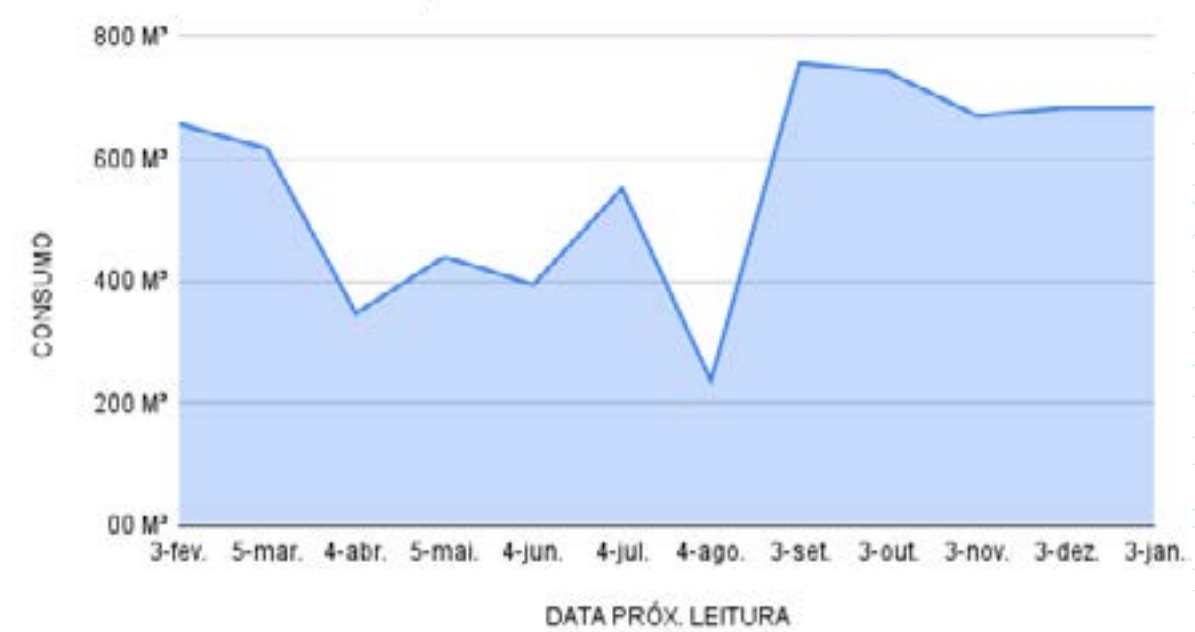
Essas ações destacam o compromisso da Kora Saúde com práticas que aliam sustentabilidade ambiental, responsabilidade social e ética empresarial, contribuindo para um desenvolvimento equilibrado e duradouro.

# SUSTENTABILIDADE

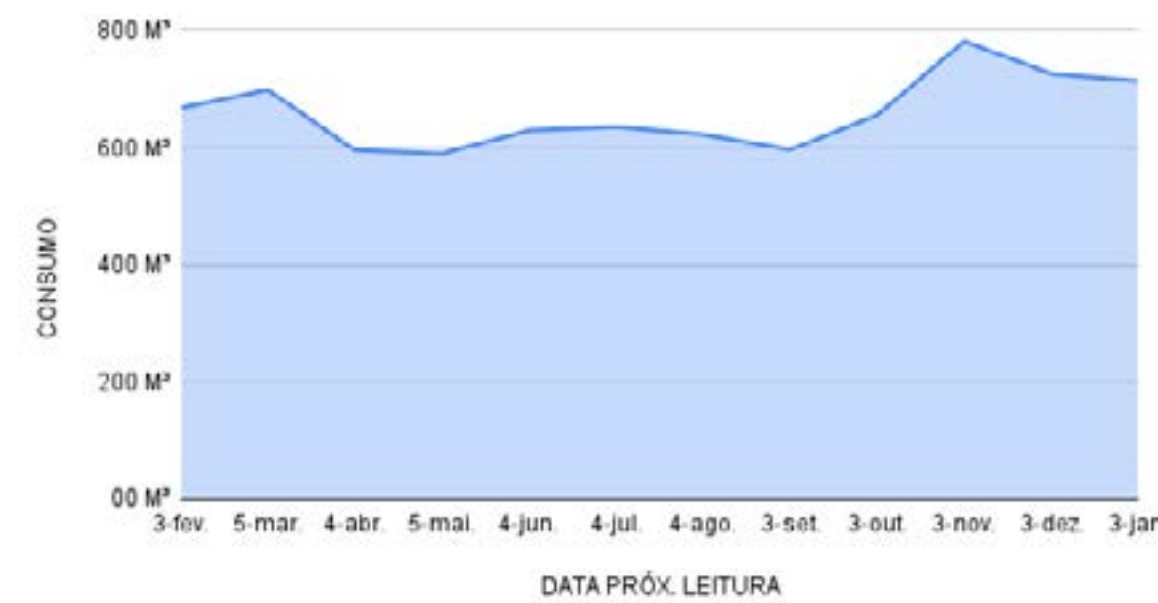
## ÁGUA

Comparativo mensal de consumo de água (m<sup>3</sup>) do Hospital Oto Aldeota.

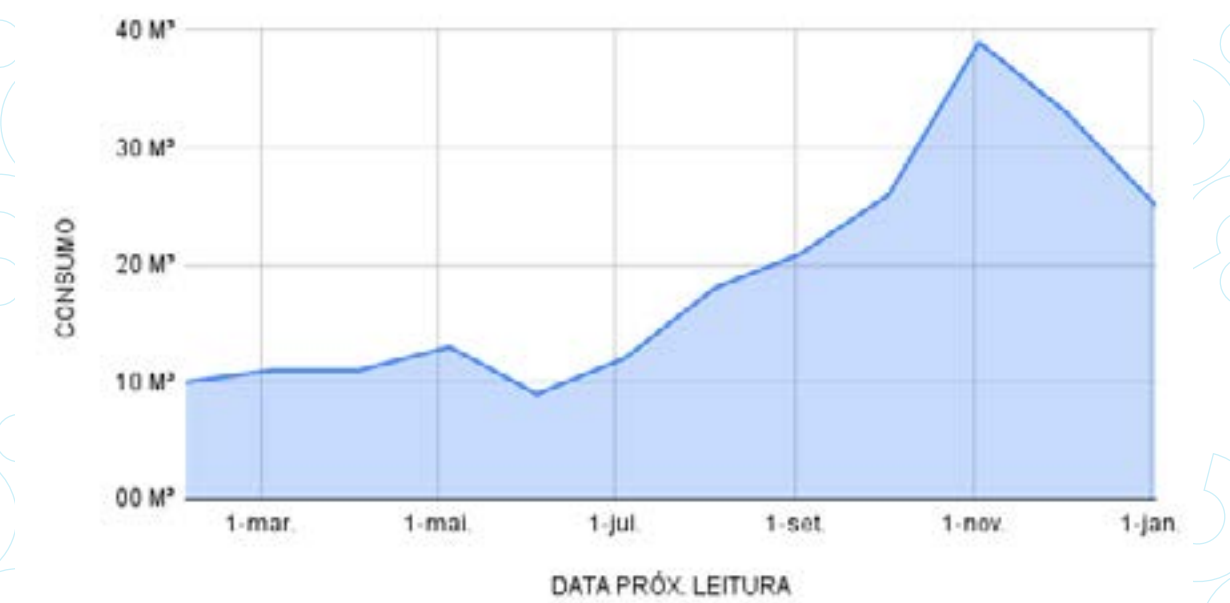
Consumo Total em M<sup>3</sup> por mês - Bloco A



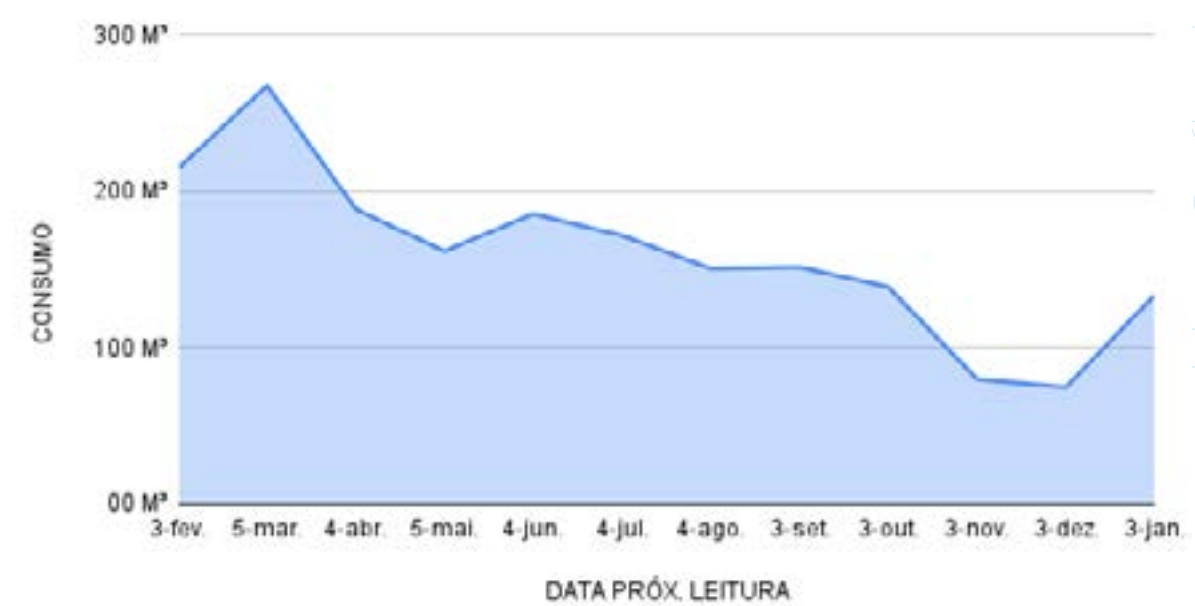
Consumo Total em M<sup>3</sup> por mês - Bloco B



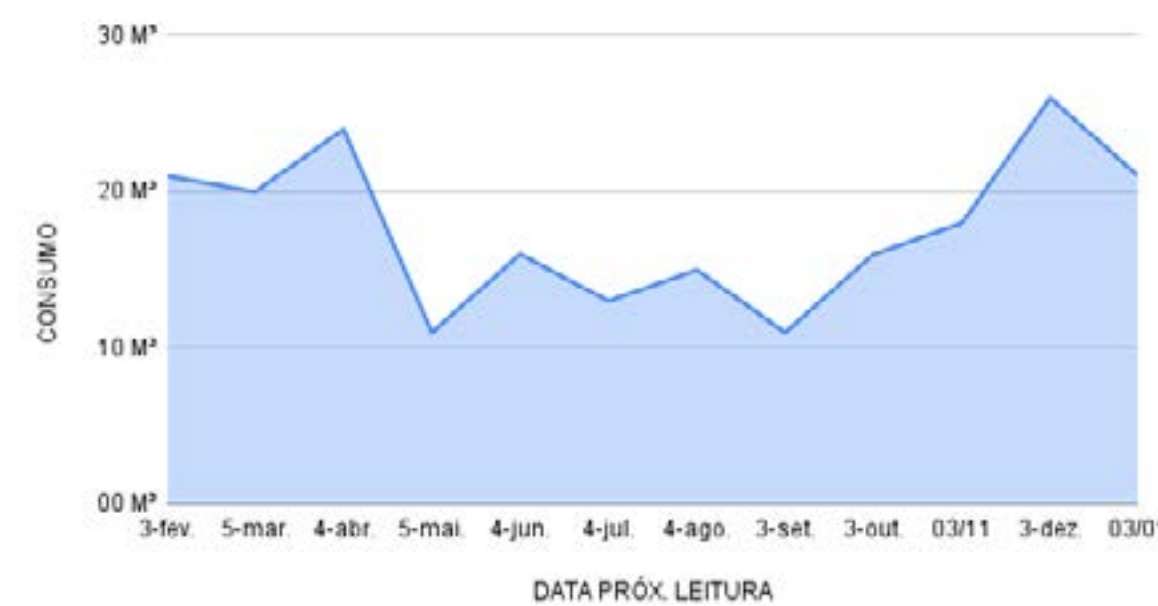
Consumo Total em M<sup>3</sup> por mês - Anexo 1



Consumo Total em M<sup>3</sup> por mês - Anexo 2



Consumo Total em M<sup>3</sup> por mês - Anexo 3

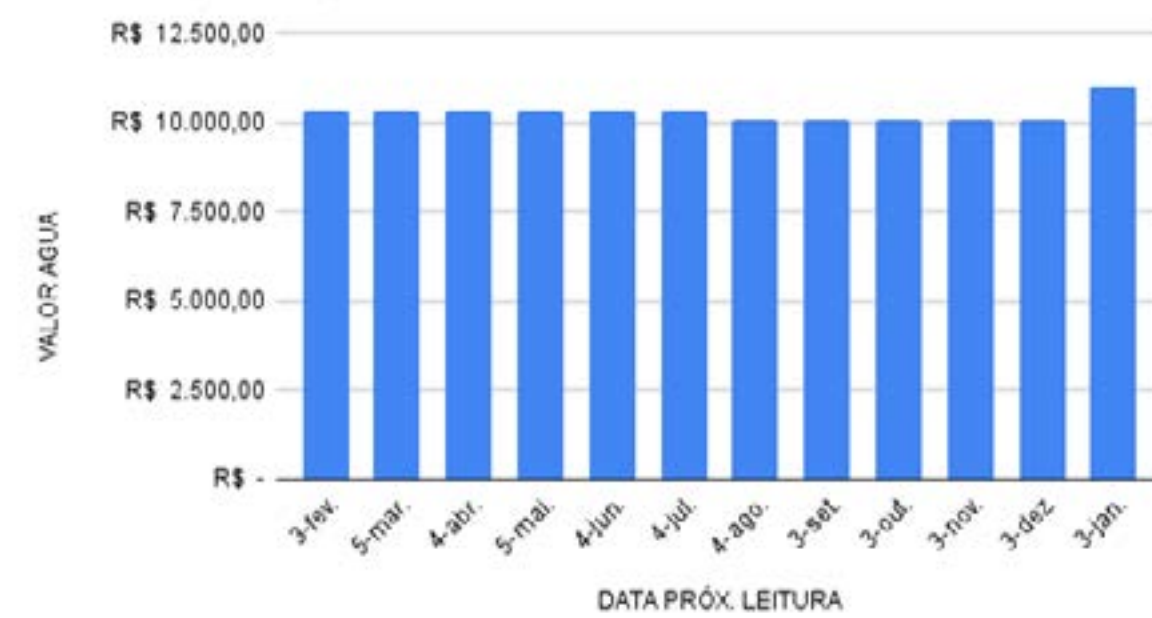


# SUSTENTABILIDADE

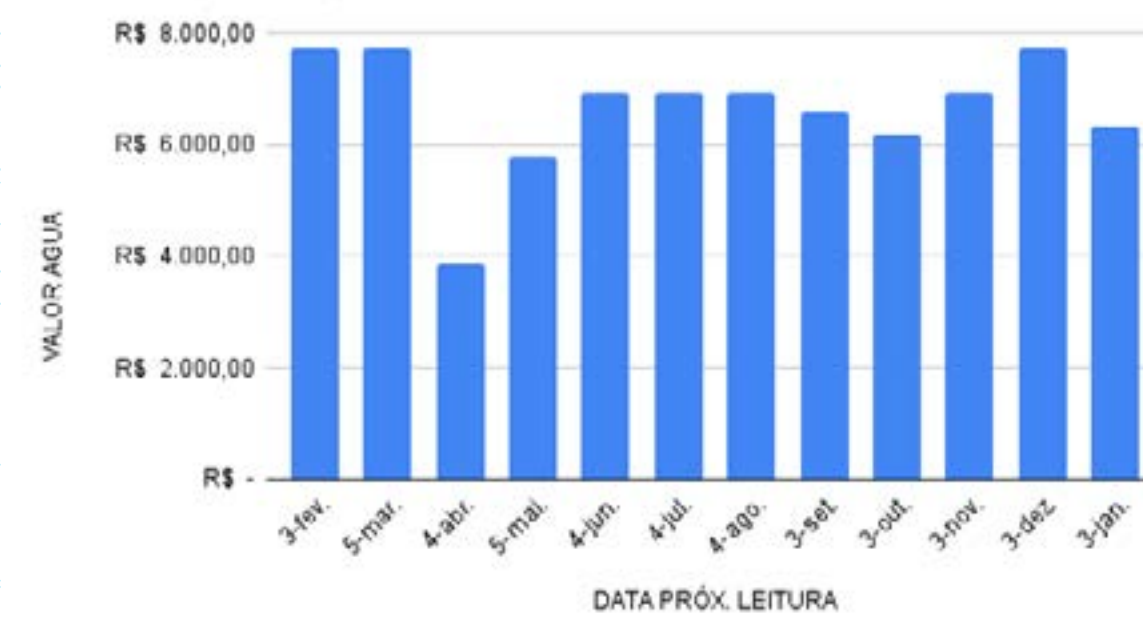
## ÁGUA

Comparativo mensal de consumo de água (m<sup>3</sup>) do Hospital Oto Aldeota.

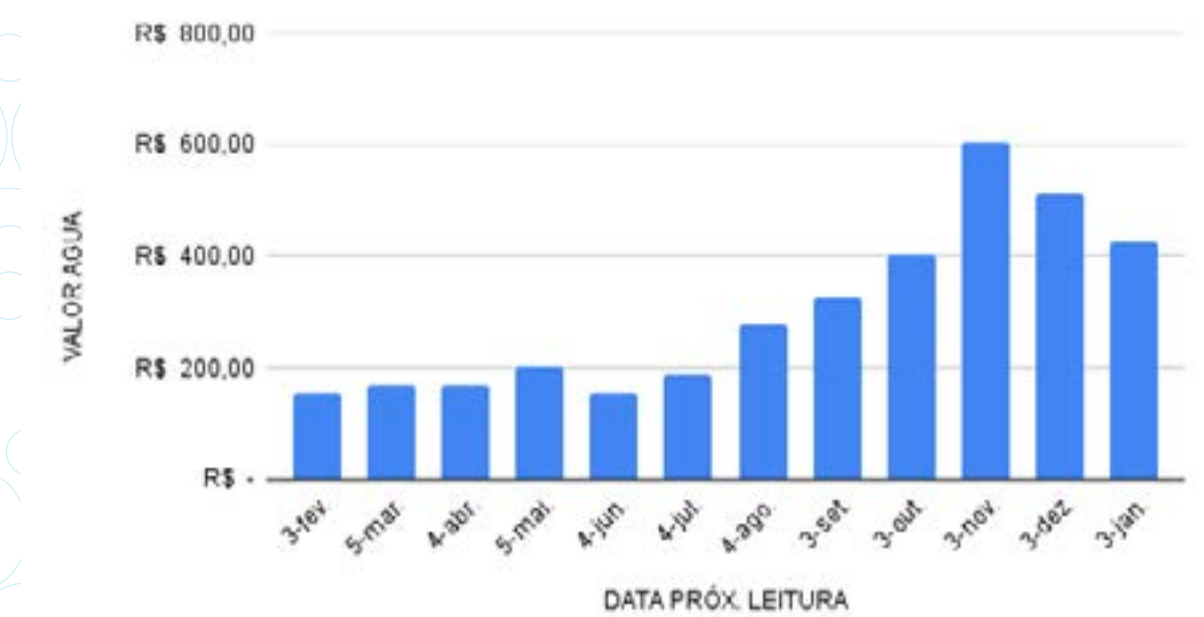
Valor Pago (R\$) por mês - Bloco A



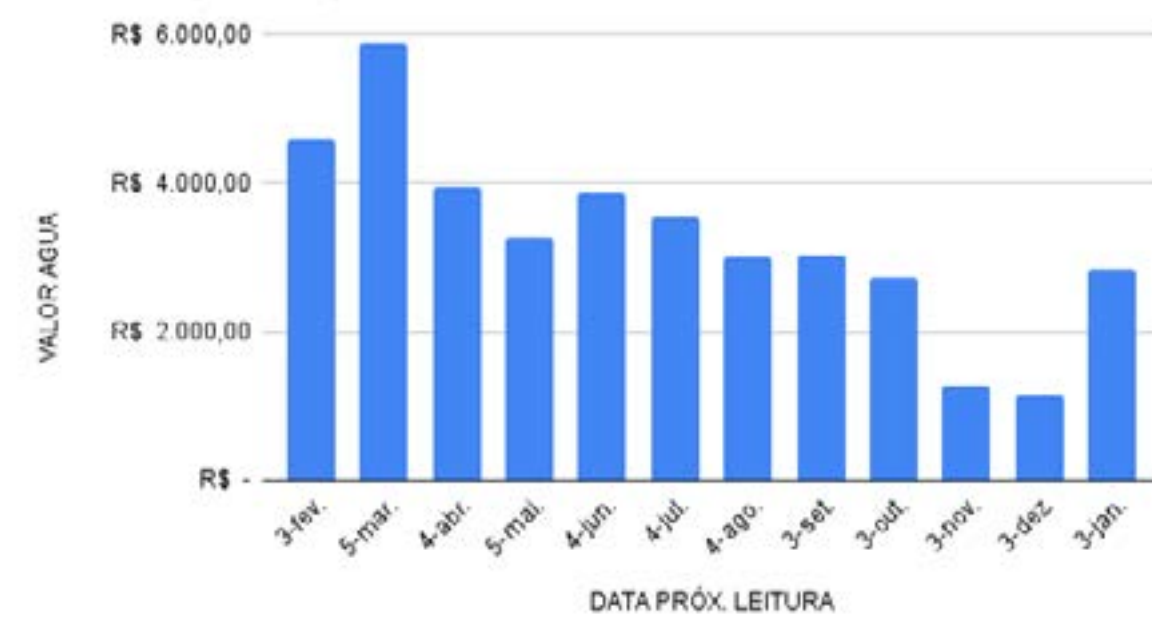
Valor Pago (R\$) por mês - Bloco B



Valor Pago (R\$) por mês - Anexo 1



Valor Pago (R\$) por mês - Anexo 2



Valor Pago (R\$) por mês - Anexo 3

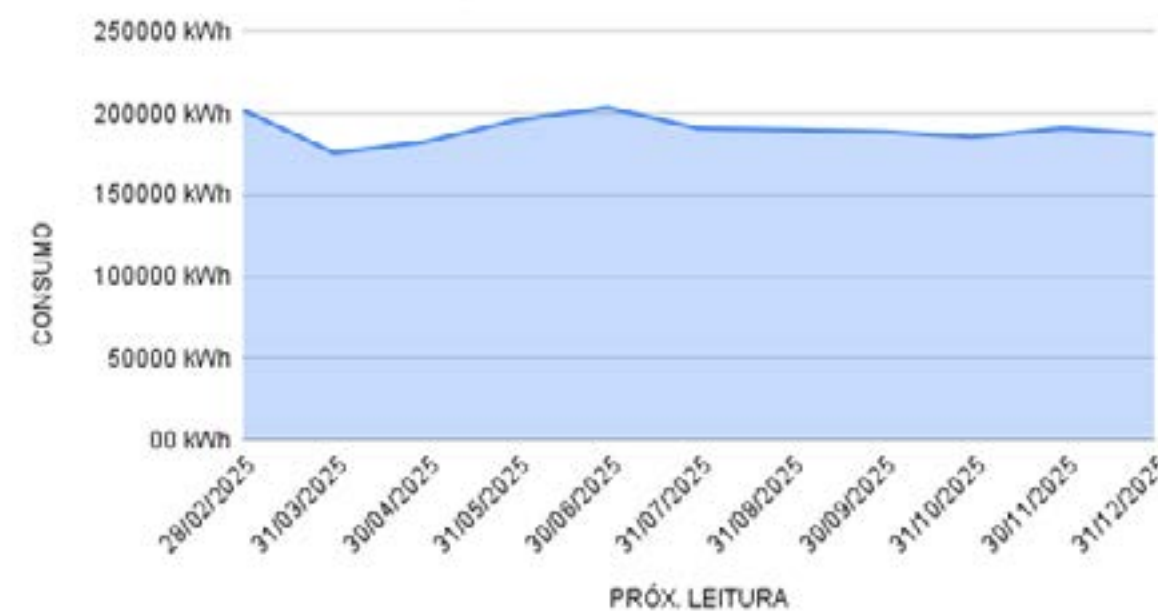


# SUSTENTABILIDADE

## ENERGIA

Comparativo mensal de consumo de energia (kW/h) do Hospital Oto Aldeota.

Consumo Total em kWh por mês - Bloco A



Consumo Total em kWh por mês - Bloco B



Consumo Total em kWh por mês - Medicina Diagnóstica



Consumo Total em kWh por mês - Distribuidora de Energia (Bloco A)



Consumo Total em kWh por mês - Distribuidora de Energia (Bloco B)

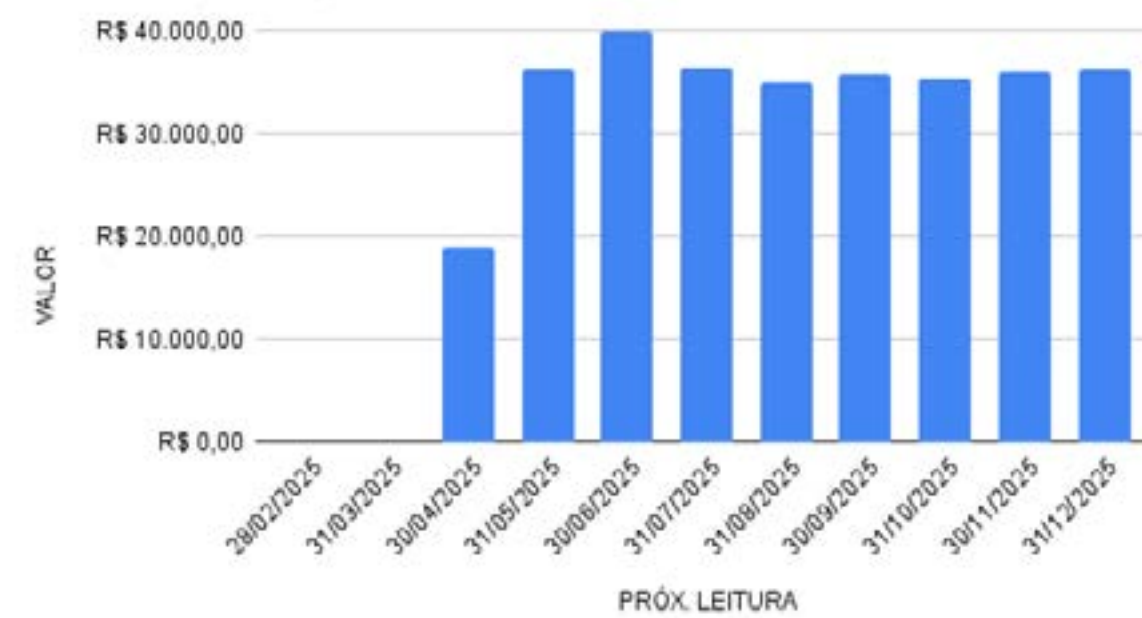


# SUSTENTABILIDADE

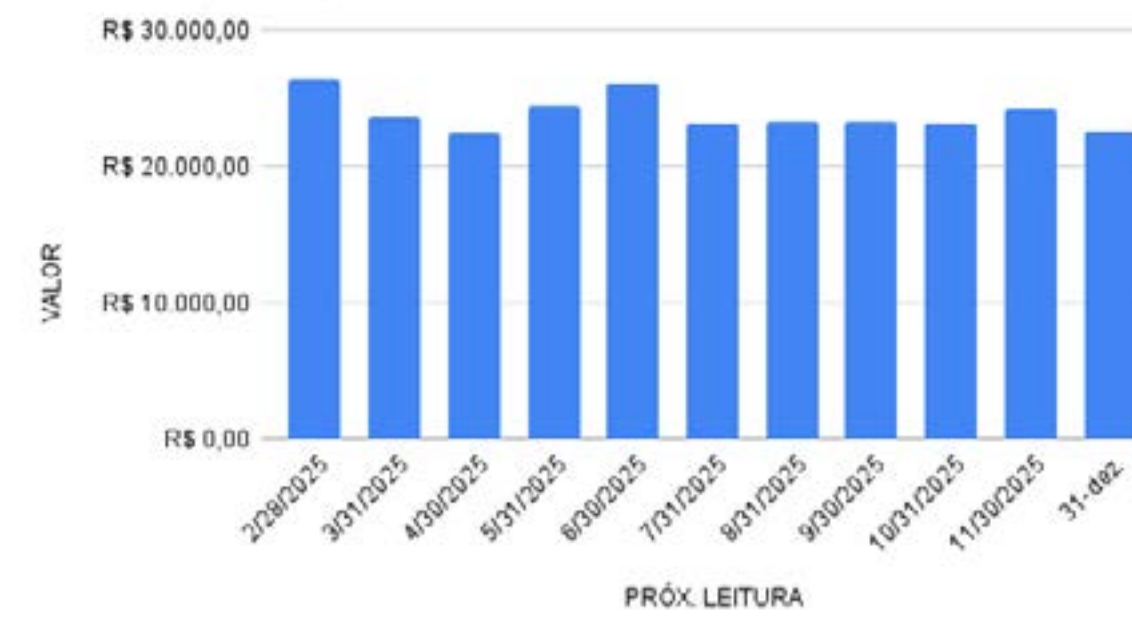
## ENERGIA

Comparativo mensal de consumo de energia (kW/h) do Hospital Oto Aldeota.

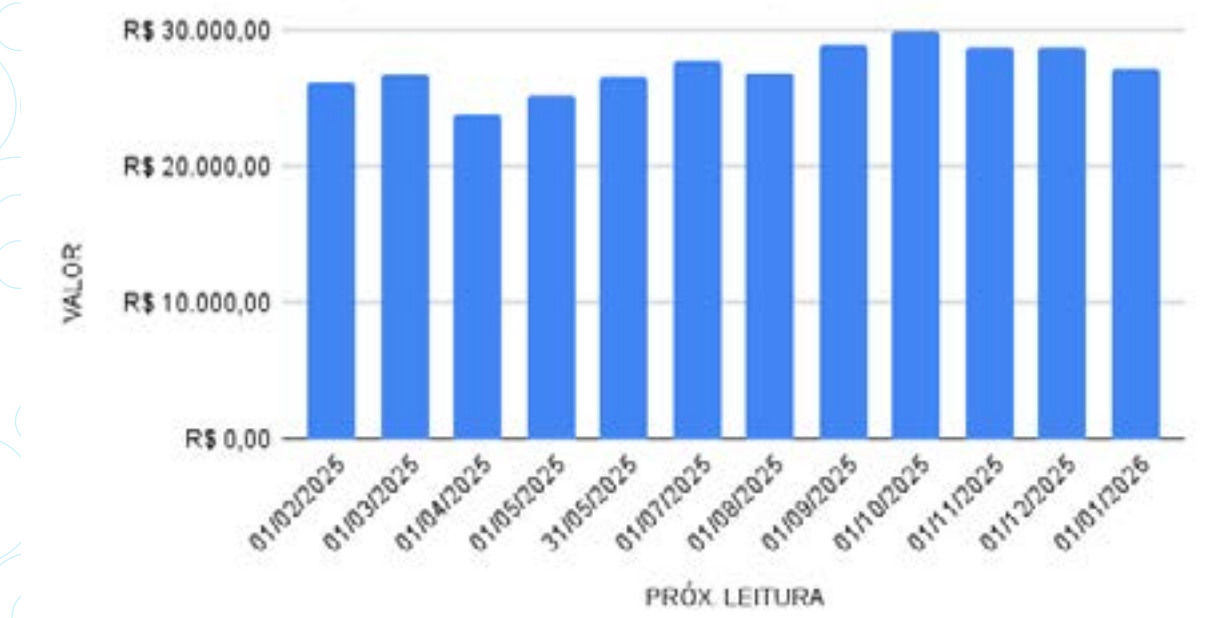
Valor Pago (R\$) por mês - Bloco A



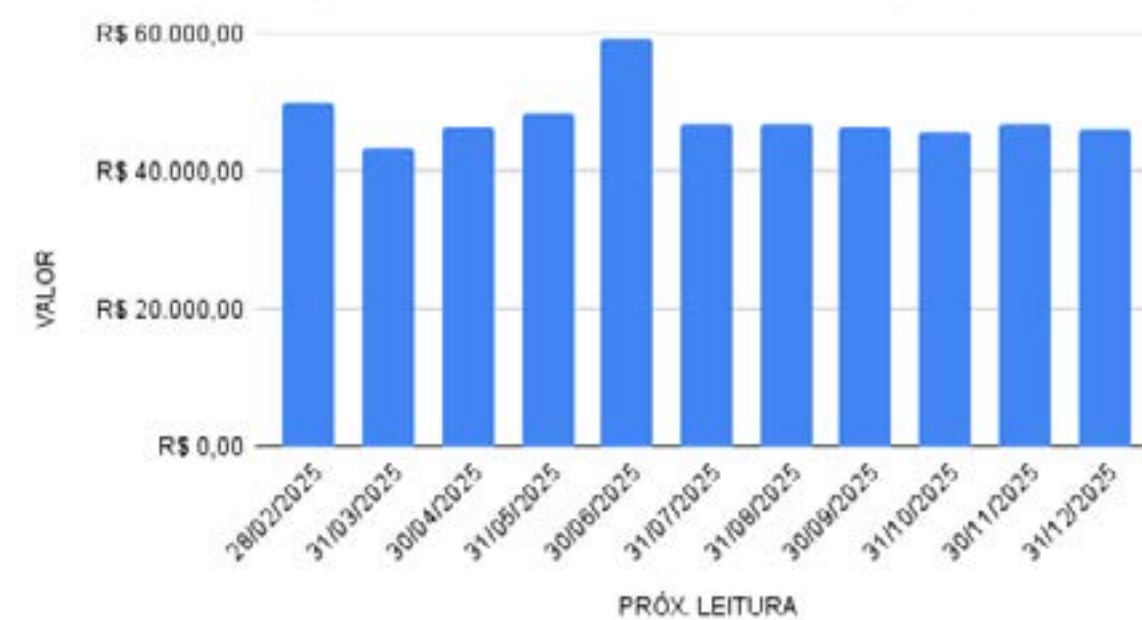
Valor Pago (R\$) por mês - Bloco B



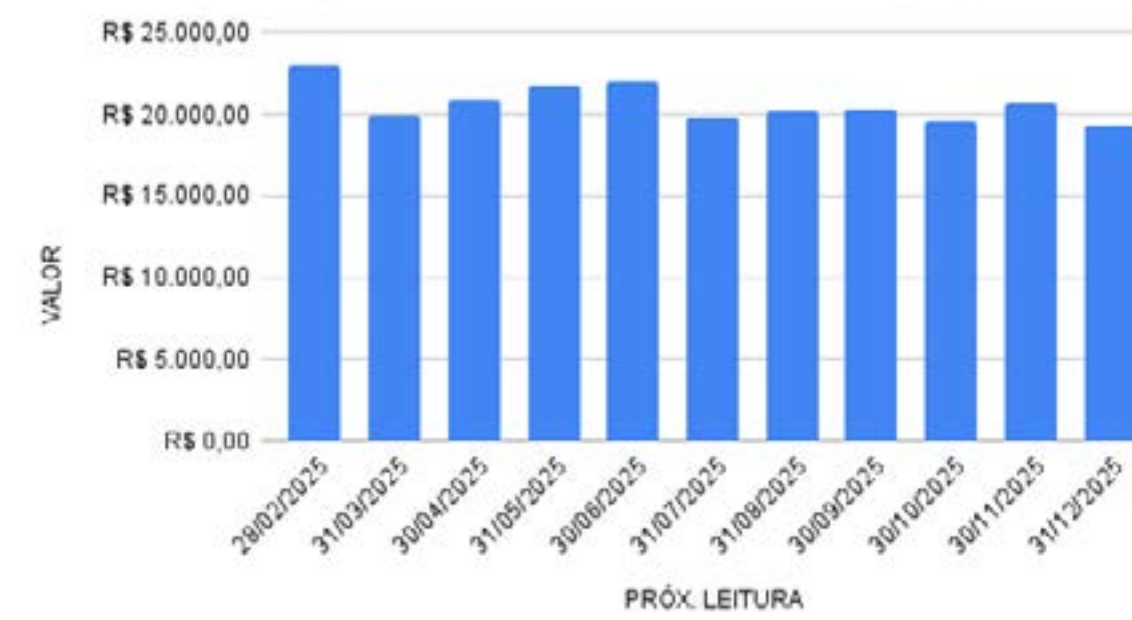
Valor Pago (R\$) por mês - Medicina Diagnóstica



Valor Pago (R\$) por mês - Distribuidora de Energia (Bloco A)



Valor Pago (R\$) por mês - Distribuidora de Energia (Bloco B)



# ESTRUTURA

Leitos

**170**

Salas de  
Centro  
Cirúrgico

**9**

UTIs Adultas

**44**

UTIs Pediátricas

**08**

Núcleo de  
Oncologia  
(Oto Crio)

**1**

Medicina  
Diagnóstica

Hemodinâmica

Oto Vacinas



### **CENTRO CIRÚRGICO / HEMODINÂMICA**

O **Centro Cirúrgico | Hemodinâmica** é uma área essencial do nosso hospital, projetada para realizar procedimentos cirúrgicos com excelência e segurança. Contamos com uma equipe altamente qualificada de médicos, enfermeiros e profissionais de apoio, todos dedicados a oferecer o melhor atendimento aos nossos pacientes.

- **Cirurgia Robótica:** O **Oto Aldeota** realiza cirurgias robóticas com o **Robô Da Vinci X**, uma tecnologia avançada que permite procedimentos de alta precisão. Entre os benefícios estão menor tempo de recuperação e redução do risco de complicações.

### **CENTRO DE MATERIAL E ESTERILIZAÇÃO (CME)**

O **CME** é responsável pelo processamento, esterilização e distribuição de materiais médico-hospitalares, garantindo a qualidade e a segurança dos instrumentos utilizados em procedimentos cirúrgicos e demais atendimentos.

## OTO VACINAS

A Oto Vacinas é um serviço especializado em imunização, com espaços exclusivos para vacinação localizados nos hospitais **Oto Aldeota** e **Oto Meireles**.

O serviço também oferece atendimento domiciliar e in company, ampliando o acesso à vacinação de forma prática e segura. A unidade dispõe de um portfólio amplo e atualizado de vacinas, contemplando diferentes necessidades e faixas etárias.

Todos os processos seguem rigorosos padrões de qualidade, com atuação de profissionais capacitados e compromisso contínuo com a segurança, a eficácia e o cuidado com o paciente.

### **MEDICINA DIAGNÓSTICA (EXAME DE IMAGEM E LABORATORIAIS)**

Oto Medicina Diagnóstica, da Rede Oto, é a união da OTOLab e da OTOimagem, que visa oferecer o melhor em exames laboratoriais e de imagem para nossos pacientes.

Acompanhamos os avanços tecnológicos e contamos com equipamentos de última geração, garantindo agilidade e precisão no diagnóstico. Além disso, contamos com uma equipe de especialistas altamente qualificada e com vasta experiência em diversas áreas.

O OTOLab está classificado como Excelente no controle de qualidade externo realizado pelo ControlLab.

### UTI / CTI

A **Unidade de Terapia Intensiva (UTI)** e o **Centro de Tratamento Intensivo (CTI)** são espaços destinados ao cuidado de pacientes que necessitam de monitoramento contínuo e assistência especializada. Nossas unidades estão equipadas com tecnologia avançada e recursos especializados para garantir atendimento de alta qualidade, incluindo suporte respiratório, monitoramento cardíaco, tratamento intensivo e suporte emocional. Nosso objetivo é oferecer um ambiente seguro e acolhedor, onde cada paciente receba o cuidado necessário para sua recuperação e bem-estar.

### UTI CARDIO

A **UTI Cardiovascular** é dedicada ao cuidado intensivo de pacientes com doenças cardíacas agudas ou que tenham passado por procedimentos cardíacos, como cirurgias, angioplastias ou implante de dispositivos cardíacos. A unidade é equipada com tecnologia de ponta, incluindo monitores cardíacos contínuos e suporte ventilatório especializado, contando com uma equipe médica altamente capacitada em Cardiologia e Cirurgia Cardíaca, incluindo transplante cardíaco.



### OTO CRIO – ONCOLOGIA

O núcleo de Oncologia do **Oto Aldeota** oferece tratamento especializado para pacientes com câncer. Conta com uma equipe de médicos oncologistas, enfermeiros especializados em Oncologia e outros profissionais, garantindo um cuidado abrangente e individualizado a cada paciente.

### AMBULATÓRIO

O ambulatório do hospital é responsável por consultas médicas, exames diagnósticos e acompanhamento de pacientes em regime ambulatorial. É um espaço dedicado ao atendimento de diversas especialidades médicas, proporcionando acesso rápido e eficiente aos serviços de saúde.

### SCIH

O **Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH)** é responsável pela implementação de medidas de prevenção e controle de infecções. Realiza ações de vigilância, capacitação e orientação dos profissionais de saúde, garantindo um ambiente seguro para pacientes, visitantes e colaboradores.

### **PRONTO-SOCORRO**

O **Pronto-Socorro** é o setor responsável por receber e atender pacientes em situações de urgência e emergência. Conta com equipes médicas e de enfermagem preparadas para oferecer cuidados imediatos e iniciar os tratamentos necessários.

### **HEMODINÂMICA**

A **Hemodinâmica** desempenha papel fundamental no diagnóstico e tratamento de doenças cardiovasculares, neurológicas e outras condições. Permite a realização de exames como angiografias, cateterismos cardíacos, implantação de stents e outros procedimentos minimamente invasivos, sendo essencial nos protocolos de dor torácica e AVC.

# EXCELÊNCIA EM PESQUISA E PRODUÇÃO CIENTÍFICA

O **Instituto OTO** consolidou-se como centro de referência em pesquisa clínica, com notável produção científica em revistas de alto impacto. Nossa equipe de pesquisadores contribui ativamente para o avanço do conhecimento médico, com múltiplas publicações em periódicos científicos reconhecidos internacionalmente.

Este robusto portfólio de publicações eleva o prestígio institucional e posiciona o Instituto como protagonista na geração de evidências científicas que impactam diretamente a prática clínica. Destacamos também nossa participação em estudos multicêntricos de grande relevância, incluindo o **IMPACTO MR**, em parceria com o **Hospital Sírio-Libanês**, e o **DICA-HF**, em colaboração com o **HCor**.

Essas parcerias estratégicas, que geraram receitas superiores a R\$ 50.000,00 no período recente, demonstram o reconhecimento nacional da nossa capacidade técnica e científica.



# FORMAÇÃO DE EXCELÊNCIA EM SAÚDE

O compromisso do Instituto OTO com a formação médica de qualidade é evidenciado pela ampla oferta de campos de estágio e internato, abrangendo tanto a unidade Santo Dumont quanto a unidade Aldeota. Nossos programas de ensino contemplam:

## **Unidade Aldeota:**

- Internato de UTI
- Internato de Pediatria
- Internato de Clínica Médica
- Internato de Emergência

Adicionalmente, o Instituto tem se destacado como campo de estágio eletivo para programas de residência de instituições renomadas. Atualmente, recebemos residentes de programas multiprofissionais do ICC e HIAS SESA, além de residência médica do IJF SESA, nas especialidades de Fisioterapia Oncológica, Serviço Social, Psicologia, Psicologia Pediátrica, Farmácia Clínica Pediátrica e Medicina. Esta diversidade de programas demonstra nossa capacidade de oferecer formação especializada de alta qualidade em múltiplas áreas da saúde.

# CCIH – COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

## **Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH)**

O SCIH realiza encontros quinzenais com o objetivo de promover a prevenção e o controle de infecções relacionadas à assistência à saúde. Nesses momentos, são discutidos protocolos de higiene, monitoramento da incidência de infecções e estratégias de investigação de surtos, garantindo maior segurança ao paciente e à equipe multiprofissional.

## **Comissão de Revisão de Prontuários**

Responsável por analisar e revisar prontuários médicos, assegurando registros claros, completos e em conformidade com as normas legais e institucionais. As reuniões favorecem a melhoria contínua da documentação clínica e a rastreabilidade das informações.

# CCIH – COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

## **Núcleo de Segurança do Paciente**

A comissão promove ações voltadas à prevenção de eventos adversos, como quedas, erros de medicação e infecções hospitalares. O grupo atua de forma integrada para fortalecer a cultura de segurança, visando sempre a qualidade da assistência prestada e o bem-estar dos pacientes.

## **Comissão de Revisão de Óbitos**

A comissão de óbitos realiza reuniões semanais com foco na avaliação e investigação dos casos de mortalidade ocorridos na instituição. Para aprofundar a análise, além das discussões regulares, é aplicado o Protocolo de Londres, ferramenta reconhecida para identificar causas e circunstâncias associadas ao óbito, permitindo a implementação de melhorias nos processos assistenciais.

# COMPLIANCE

Nosso Compliance tem como objetivo seguir as boas práticas, o grupo supervisiona diligentemente seus colaboradores, de forma a assegurar o pleno cumprimento da regulamentação e da legislação em vigor, como também tem a preocupação constante de estar em conformidade com as normas aplicáveis e reduzir a exposição a riscos decorrentes da natureza de seus negócios. As diretrizes contidas referem-se a um Código de Conduta Ética construído com a participação da nossa liderança institucional que reforça nosso compromisso com as atitudes que consideramos corretas para a condução de nossas atividades e, principalmente, de nossa equipe. As unidades hospitalares da Kora Saúde mantêm, como premissas na gestão, o paciente como centro de nossa atenção, o atendimento a requisitos legais e o profundo respeito pelo seu Conselho de Administração. Ética e governança corporativa andam sempre juntas, mas a primeira é princípio para a segunda. Não existe uma boa governança corporativa sem uma adoção plena dos princípios éticos. O reconhecimento da importância do Código de Conduta Ética e sua observância, dentro de normas de transparência, certamente são o retorno que os acionistas desta instituição imaginam obter, na expectativa de uma perenização institucional. As orientações de conformidade foram aprimoradas para incluir

# COMPLIANCE

a conduta esperada de parte a parte em atendimento às boas práticas, bem como nas demais Políticas e Regulamentos da Kora Saúde e visam garantir a permanente aderência das empresas do grupo no tocante à sua atividade e aos padrões ético e profissionais, devendo ser cumpridas pelos colaboradores e terceiros que, em virtude de suas funções, tenham acesso a informações relevantes sobre o grupo, seus clientes e estratégias. O Manual de Compliance é direcionado ao seguinte público: colaboradores (estagiários, trainees, voluntários, menores aprendizes, funcionários, diretores, conselheiros e acionistas) e terceiros (corpo clínico, prestadores de serviço, fornecedores, agentes públicos, pacientes e acompanhantes). A Kora procura assegurar que suas regras, procedimentos e medidas de controles internos sejam efetivos e consistentes com a natureza, complexidade e risco das operações realizadas. Todas as regras de comportamento definidas no Manual devem ser respeitadas e cumpridas. A adesão ao Código de Ética é obrigatória e ocorre no início do vínculo contratual com o grupo. Em um primeiro momento, todos os colaboradores já efetivos receberam o Guia e orientações sobre ele pelas lideranças. A partir daí, em todo treinamento de integração, os colaboradores novos recebem o documento e são orientados pelo RH sobre ele.

# DESEMPENHO SOCIAL

O desempenho social é um dos aspectos essenciais abordados no Relatório de Sustentabilidade do hospital. Ele engloba todas as atividades e iniciativas que visam promover o bem-estar social, a responsabilidade com a comunidade e a promoção da igualdade. Dentre os principais pontos de desempenho social a serem destacados no Relatório, incluem-se:

## **RESPONSABILIDADE SOCIAL**

O hospital reafirma seu compromisso com a responsabilidade social, buscando contribuir para a melhoria da qualidade de vida da comunidade em que está inserido.

Realiza ações de saúde, como palestras em shopping e empresas parceiras, além de participar de eventos sociais, como o Abril Azul, mês de conscientização sobre o Transtorno do Espectro Autista (TEA). Também promove a doação de tampinhas recicladas para instituições como a Casa do Menino Jesus — Peter Pan.

### **ACESSO À SAÚDE**

O hospital trabalha para garantir o acesso equitativo a todos os pacientes dos convênios contratualizados com ele, sem discriminação de qualquer natureza. São destacadas as ações adotadas para oferecer atendimento de qualidade a todos os segmentos da sociedade, independentemente de sua condição socioeconômica.

### **PROMOÇÃO DA SAÚDE E PREVENÇÃO DE DOENÇAS**

Além do tratamento de doenças, o hospital desempenha um papel importante na promoção da saúde e na prevenção de enfermidades. São mencionadas as campanhas educativas, programas de conscientização, palestras e outras atividades realizadas para fomentar hábitos saudáveis e disseminar informações sobre prevenção de doenças.

### **EMPREGABILIDADE E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL**

O hospital valoriza seus colaboradores e busca oferecer oportunidades de desenvolvimento profissional, investindo em treinamentos, capacitações e programas de qualificação. Destaca-se a criação de um ambiente de trabalho seguro, inclusivo e respeitoso, que promove o bem-estar e o crescimento profissional dos funcionários.

### **TRANSPARÊNCIA E DIÁLOGO COM A SOCIEDADE**

O hospital valoriza a transparência em suas práticas e mantém um canal aberto de diálogo com a sociedade. Destacam-se as iniciativas de comunicação, como a divulgação de informações relevantes, a participação em fóruns comunitários, a realização de pesquisas de satisfação e a disponibilização de canais de contato para receber sugestões, críticas e elogios da comunidade.

**AÇÕES REALIZADAS:**

**Abril Azul: mês de conscientização sobre o Transtorno do Espectro Autista**

A Rede Oto marcou presença no Move Day, festival de inclusão em celebração ao Mês da Conscientização do Autismo, levando ainda mais animação por meio de experiências e ativações, como a bicicleta saudável, na qual o participante preparava seu próprio suco enquanto pedalava, e o divertido vídeo Boomerang.



### Doação de tampinhas para a Associação Peter Pan (APP)

A Rede Oto reafirmou seu compromisso com a responsabilidade social por meio da parceria com a Associação Peter Pan (APP), instituição que oferece cuidado e acolhimento a crianças e adolescentes em tratamento oncológico. Como parte dessa iniciativa, foram entregues tampinhas plásticas, que serão recicladas e convertidas em recursos financeiros para a Associação Peter Pan.



### **Ação social na Anspaz (Associação Nossa Senhora Rainha da Paz)**

Foi realizado o encerramento do Programa de Desenvolvimento de Liderança (PDL) – Kora Lidera, Edição Ceará, na Anspaz (Associação Nossa Senhora Rainha da Paz), instituição que acolhe crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade. Os líderes tiveram a oportunidade de promover ações, atividades e brincadeiras para 60 crianças e adolescentes. Além disso, assumiram o desafio de arrecadar fundos em apoio à Anspaz.



**Rede Oto recebeu selo do Governo do Ceará por suas práticas de inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho**

A Rede Oto foi reconhecida por suas práticas de inclusão e acessibilidade no ambiente corporativo. A instituição recebeu o selo “Empresa Completa, Empresa que Inclui”, concedido pelo Governo do Estado do Ceará, por meio do Instituto de Desenvolvimento do Trabalho (IDT) e da Secretaria do Trabalho (SET), às organizações que se destacam pela inserção de pessoas com deficiência em seus quadros de colaboradores.



# COMO NOS RELACIONAMOS

## MERCADO

Para garantir valor aos pacientes, foi fundamental ampliar nossa atuação como Núcleo de Oncologia, em parceria com o CRIO (Centro Regional Integrado de Oncologia), assegurando que sejam acompanhados em toda a linha de cuidados.

Investimos em ações de gerenciamento de saúde diretamente relacionadas à assistência multidisciplinar do nosso corpo clínico, com foco no atendimento humanizado.

Mantemos, ainda, investimentos contínuos em tecnologia, como, por exemplo, a cirurgia robótica. Contamos com médicos de referência que atuam de forma coordenada em nossos programas de medicina preventiva, garantindo melhores desfechos clínicos. Além disso, divulgamos novidades e acontecimentos do Oto Aldeota em diversos veículos de comunicação, bem como por meio de conteúdos em nossas redes sociais e site.

# COMO NOS RELACIONAMOS

## **OPERADORA**

A Kora Saúde conserva uma relação íntegra e transparente com as operadoras de saúde, o que proporciona negociações justas em cada um de nossos hospitais, motivando o avanço de novos modelos de negócios e a sustentabilidade das partes.

## **FORNECEDORES**

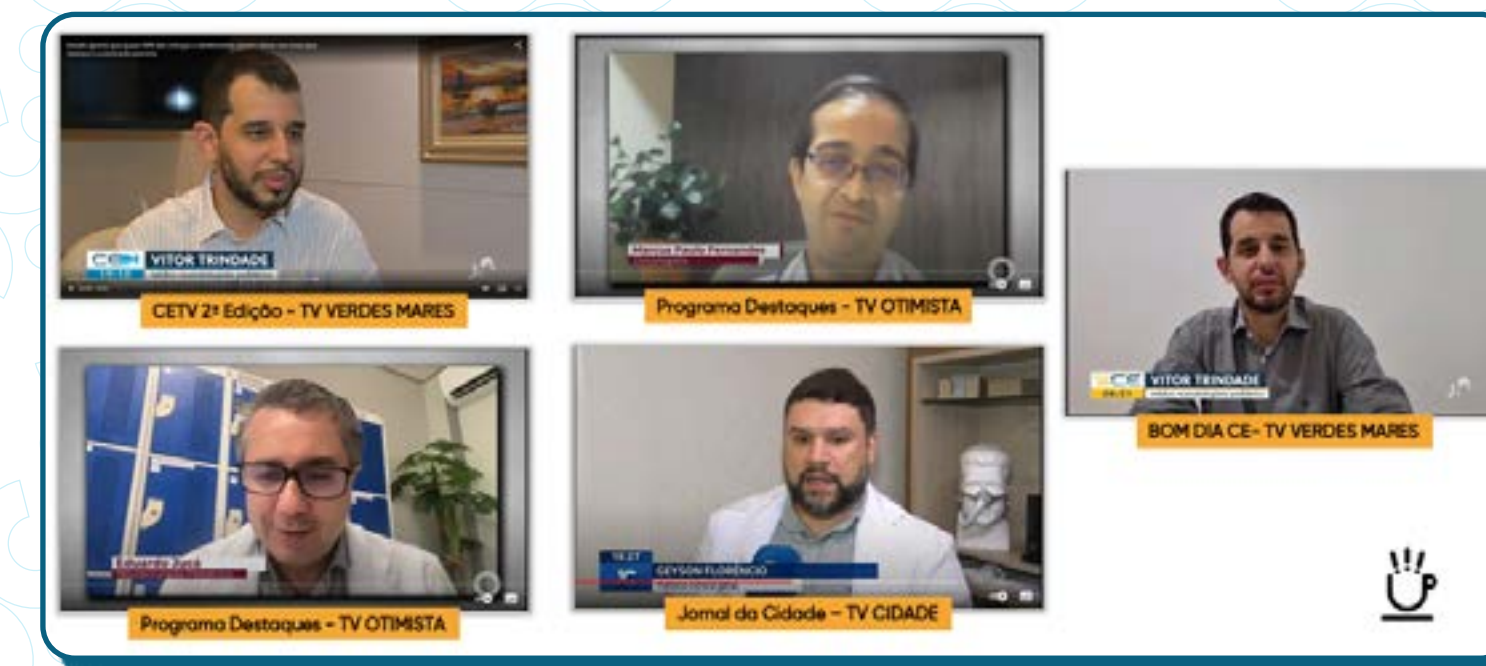
A empresa envia um formulário aos potenciais fornecedores, para verificar o preenchimento dos pré-requisitos exigidos para o fechamento da parceria de negócio, que inclui itens relativos à não utilização de mão de obra escrava ou trabalho infantil. A Kora Saúde mantém um processo de alinhamento com seus fornecedores, com foco em geração de valor para o serviço hospitalar, para a cadeia de suprimentos, e ainda para o próprio fornecedor, que tem a oportunidade de desenvolvimento. O processo de seleção, qualificação e avaliação dos fornecedores é realizado de maneira estruturada e padronizada.

# COMO NOS RELACIONAMOS

## ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

O papel da área de marketing é fazer a gestão de marca, reputação e relacionamento, influenciando negócios para alcance de resultados e contribuindo para que o propósito do **Oto Aldeota** seja percebido em todos os pontos de contato com os principais stakeholders, como colaboradores, médicos, operadoras e clientes.

A estratégia de imprensa focou em aumentar o relacionamento com jornalistas e oferecer pautas de forma proativa, o que resultou na publicação de importantes reportagens em veículos relevantes, somando seus inúmeros atributos e capacidades do ponto de vista estrutural, técnico e de recursos humanos a um “time” que cresce e se fortalece, levando aos capixabas ainda mais resolutividade, rapidez e excelência no atendimento em saúde



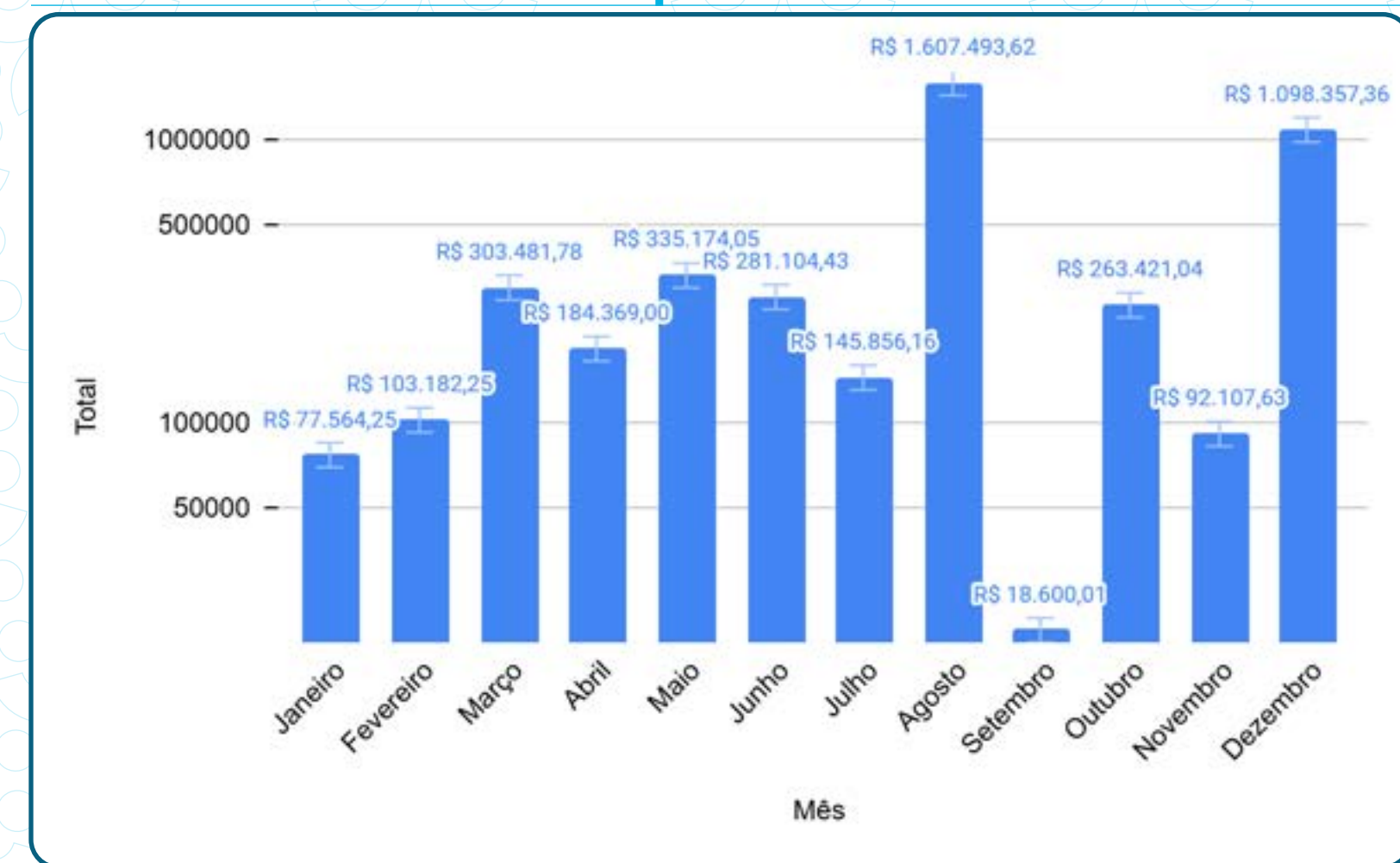
# COMO NOS RELACIONAMOS

Assim, médicos e colaboradores do **Oto Aldeota** se tornaram fontes para diferentes temas do setor de saúde, o que reforçou nosso propósito de compartilhar conhecimento.

Os resultados são significativos: 169 inserções em jornais, portais, televisão e redes sociais na imprensa entre janeiro e dezembro de 2024.

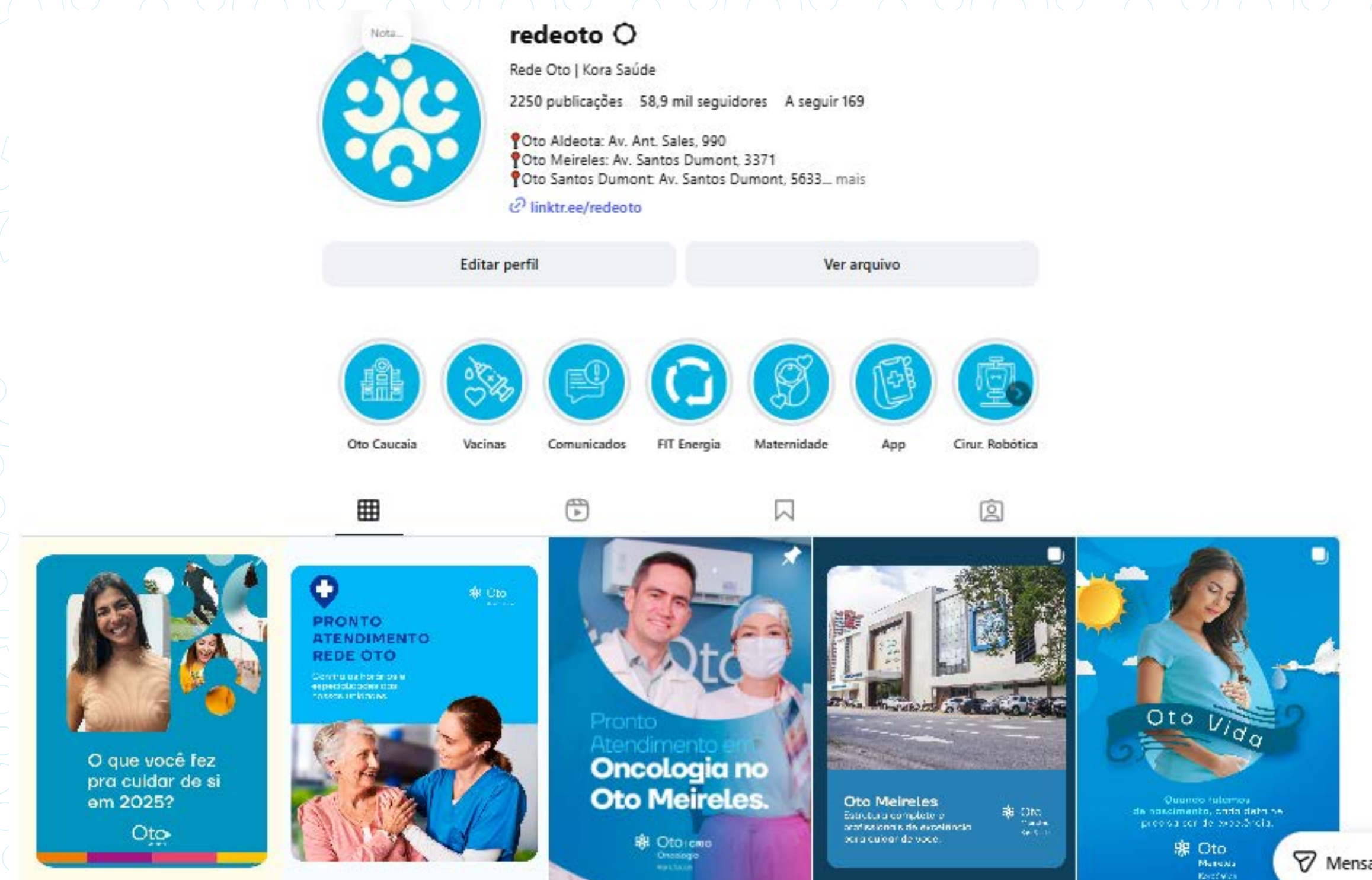
Através de todas essas inserções de mídia publicadas, o **Oto Aldeota** acumulou, apenas em 2024, um valor de mídia conquistado de quatro milhões, quinhentos e dez mil, setecentos e onze reais e cinquenta e oito centavos.

Valores Conquistados na Mídia



## REDES SOCIAIS

Por meio das redes sociais, informamos a população sobre nossos serviços, atualizações, novidades e temas relacionados à saúde e ao bem-estar, como dicas de saúde, especialidades disponíveis no pronto atendimento, entre outros conteúdos relevantes.



**NÚMEROS – 2024:**

**Facebook:** Visualizações: 1.712.648 | Cliques em link: 4.300 | Visitas: 2.200

**Instagram:** Visualizações: 2.902.458 | Cliques em link: 1.053 | Visitas: 96.200

**SITE: REDEOTO.COM.BR**

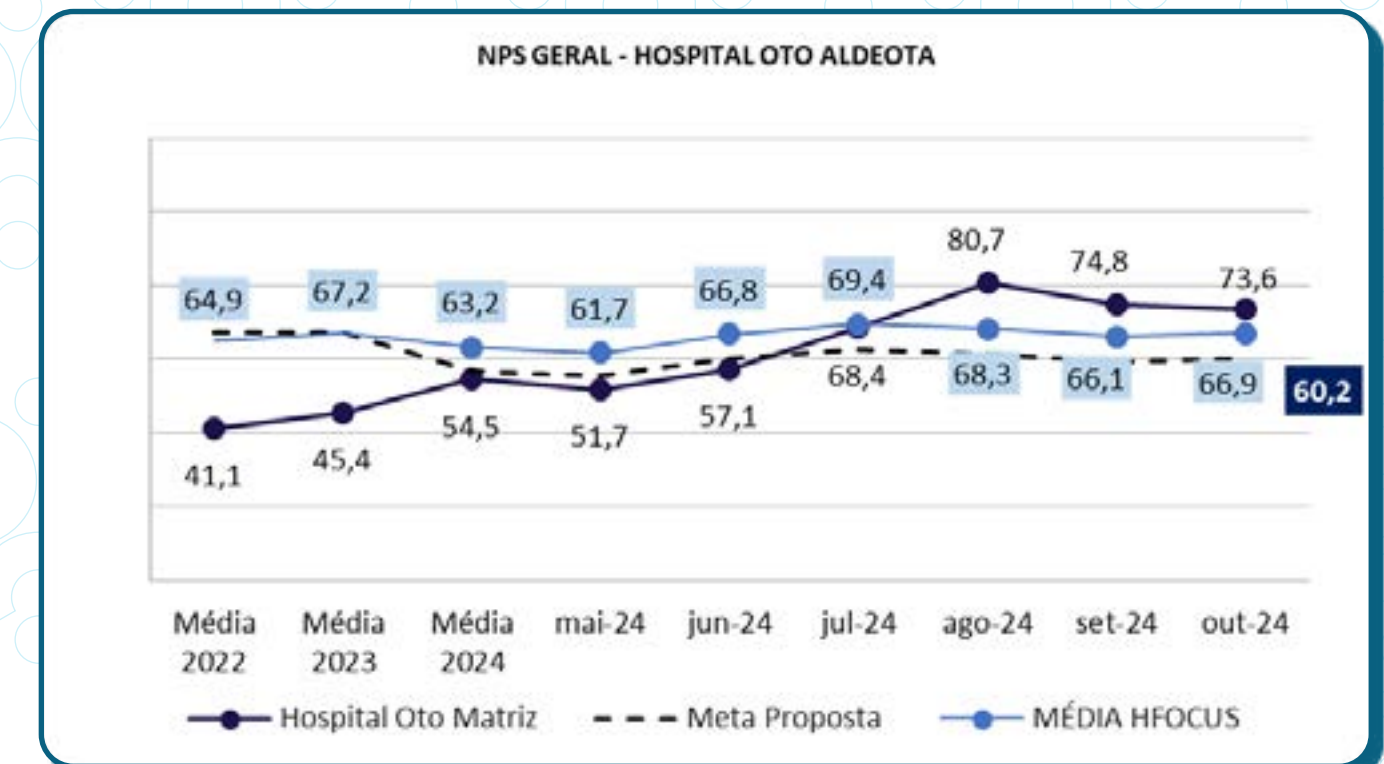
Por meio do site e das redes sociais, o paciente pode agendar consultas e exames, manter-se informado sobre as novidades e eventos da Rede Oto, cadastrar currículo, entrar em contato conosco e registrar reclamações, elogios ou sugestões junto ao NURC — Núcleo de Relacionamento com o Cliente, entre outros serviços.

# SATISFAÇÃO DO CLIENTE

No **Hospital Oto Aldeota**, valorizamos a opinião dos nossos clientes e buscamos constantemente aprimorar a qualidade dos serviços prestados. Uma das formas de mensurar a satisfação de nossos pacientes é por meio do Net Promoter Score (NPS). O NPS é uma métrica amplamente reconhecida e utilizada para avaliar a experiência do cliente. Por meio de pesquisas de satisfação, medimos o nível de recomendação do hospital pelos nossos pacientes, o que nos permite entender o grau de fidelidade e satisfação deles.

Ao aplicar o NPS, perguntamos aos pacientes e familiares: “Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o **Hospital Oto Aldeota** a um amigo ou familiar?” Com base nas respostas obtidas, classificamos os pacientes em três grupos:

- **Promotores:** aqueles que atribuem notas 9 ou 10. São clientes extremamente satisfeitos e que têm grande probabilidade de indicar o hospital para outras pessoas.
- **Neutros:** aqueles que atribuem notas de 7 a 8. São clientes satisfeitos, porém menos propensos a fazer recomendações.
- **Detratores:** aqueles que atribuem notas de 0 a 6. São clientes insatisfeitos, que podem transmitir uma imagem negativa do hospital. Com base nos resultados obtidos, o **Hospital Oto Aldeota** utiliza o NPS como uma importante ferramenta de gestão e melhoria contínua, permitindo que as opiniões de nossos pacientes e familiares sejam traduzidas em ações práticas voltadas ao fortalecimento da qualidade e da segurança dos serviços oferecidos.



# QUALIDADE E SEGURANÇA

## ACREDITAÇÃO ONA 3 | EPIMED UTI TOP PERFORME | UTI EFICIENTE

No **Hospital Oto Aldeota**, a busca pela excelência em qualidade e segurança é um compromisso permanente. Como parte desse propósito, o hospital passou por rigorosos processos de avaliação externa e conquistou certificações que reconhecem nossa conformidade com padrões nacionais e internacionais.

Atualmente, somos acreditados pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), no nível **3 – Acreditado com Excelência**. Essa certificação é o mais alto nível concedido pela ONA e atesta que o hospital cumpre com qualidade e segurança todos os requisitos de estrutura, processos e resultados, com gestão integrada e foco na melhoria contínua.

Além disso, nossas Unidades de Terapia Intensiva receberam importantes reconhecimentos concedidos pela Epimed Solutions: a **UTI do 1º andar** e a **UTI Cardiológica foram premiadas com o Selo Top Performer**, que destaca as melhores performances em qualidade assistencial e eficiência. Já as CTIs 1 e 2 conquistaram o Selo de **UTI Eficiente**, que reconhece o alto desempenho em indicadores de qualidade, segurança e gestão de recursos.

# QUALIDADE E SEGURANÇA

Essas certificações e creditações são resultado do esforço coletivo de toda a equipe do **Oto Aldeota**, que trabalha incansavelmente para garantir a segurança e o bem-estar dos nossos pacientes. Elas também demonstram o nosso compromisso em seguir as melhores práticas e padrões reconhecidos nacional e internacionalmente.

No Relatório de Sustentabilidade, enfatizamos o compromisso contínuo com a qualidade e a segurança dos serviços hospitalares. Destacamos os resultados alcançados por meio das creditações e certificações, bem como as ações implementadas para manter e aprimorar os padrões de qualidade.

Reafirmamos o nosso compromisso em buscar a excelência em todos os aspectos do cuidado aos pacientes, desde a prevenção de eventos adversos até a aplicação de protocolos e diretrizes clínicas baseadas em evidências. A qualidade e a segurança dos serviços prestados são fundamentais para garantir a confiança e a satisfação dos nossos pacientes, e estamos empenhados em manter esses altos padrões em todas as áreas do **Oto Aldeota**.

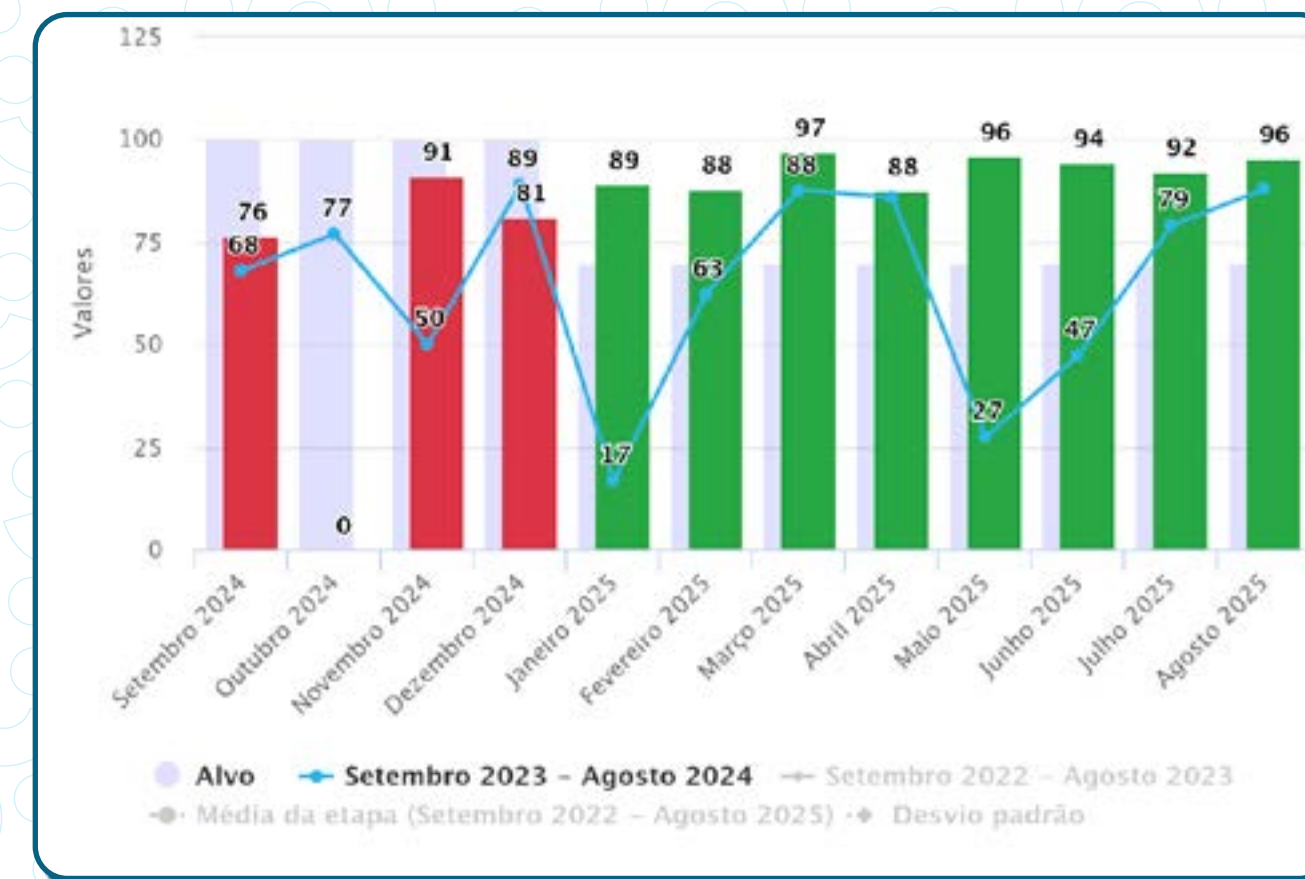
# QUALIDADE E SEGURANÇA

## PROTOCOLOS DE SEGURANÇA E CUIDADOS ESPECIAIS

No **Hospital Oto Aldeota**, priorizamos a implementação de protocolos assistenciais como forma de garantir a qualidade do atendimento e a segurança dos nossos pacientes. Através deles, buscamos padronizar as melhores práticas clínicas, reduzir riscos e assegurar respostas rápidas e eficazes em situações críticas.

### Protocolo de Dor Torácica

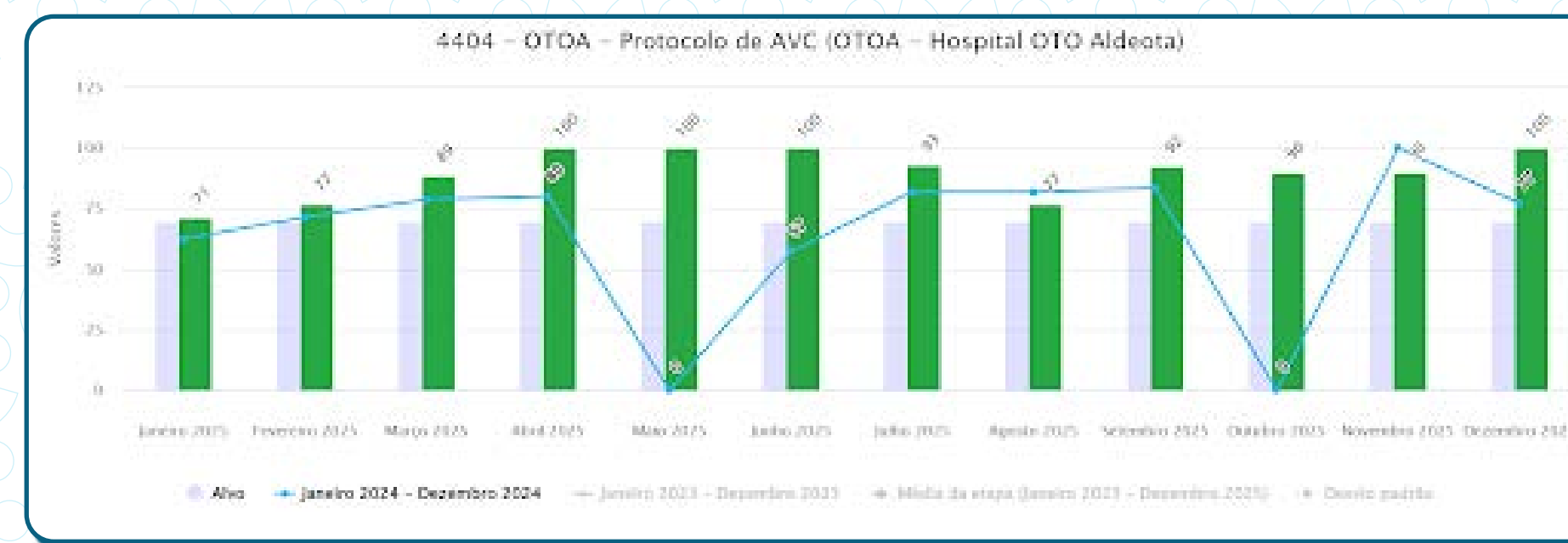
Para pacientes com sintomas sugestivos de dor torácica, seguimos um protocolo estruturado que garante avaliação rápida e precisa, incluindo exames diagnósticos como eletrocardiograma e marcadores cardíacos. O objetivo é identificar precocemente problemas cardíacos e iniciar o tratamento de forma ágil, aumentando as chances de recuperação e reduzindo complicações.



# QUALIDADE E SEGURANÇA

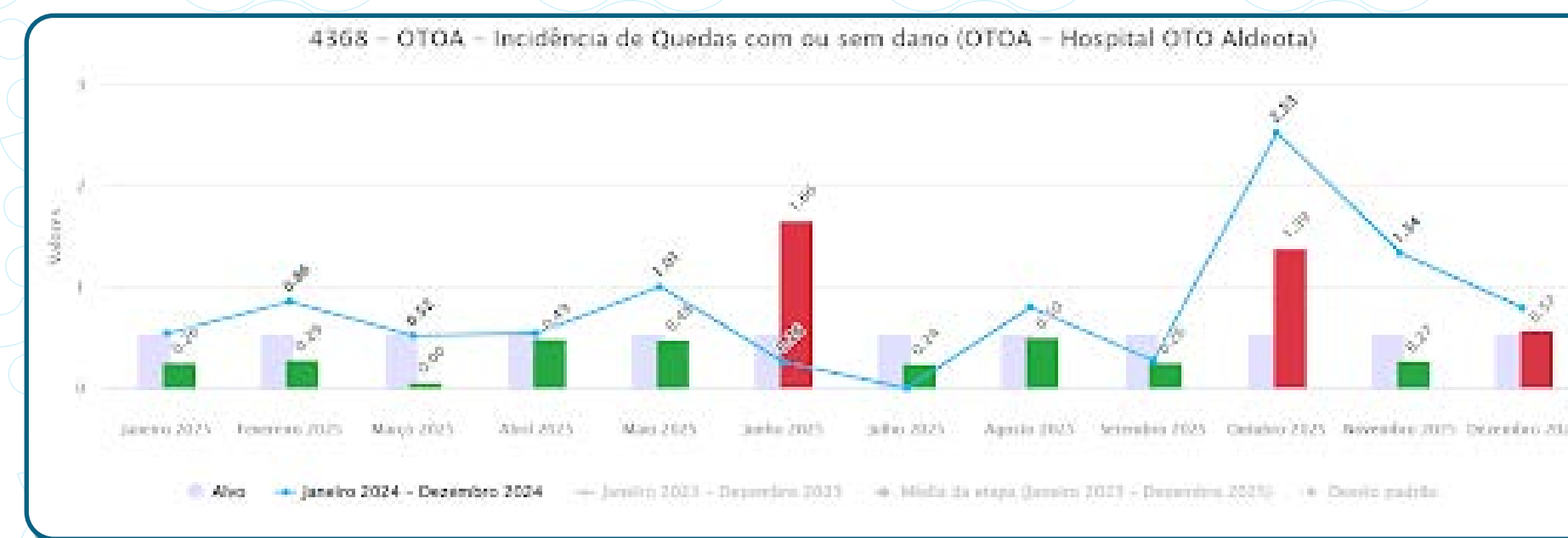
## Protocolo de AVC

Reconhecendo a urgência do atendimento ao Acidente Vascular Cerebral (AVC), o hospital adota um protocolo específico para diagnóstico e tratamento precoce. A abordagem inclui exames de imagem, como tomografia e ressonância magnética, além da definição do tratamento medicamentoso ou trombolítico conforme indicação. Esse fluxo estruturado contribui para minimizar sequelas e melhorar os desfechos clínicos.



## Protocolo de Prevenção de Quedas

Com foco na segurança do paciente, o protocolo de quedas estabelece medidas preventivas, como avaliação de risco na admissão, identificação de pacientes vulneráveis e adoção de barreiras protetivas no ambiente hospitalar. A aplicação contínua dessas práticas auxilia na redução de eventos adversos e preserva a integridade física dos pacientes.



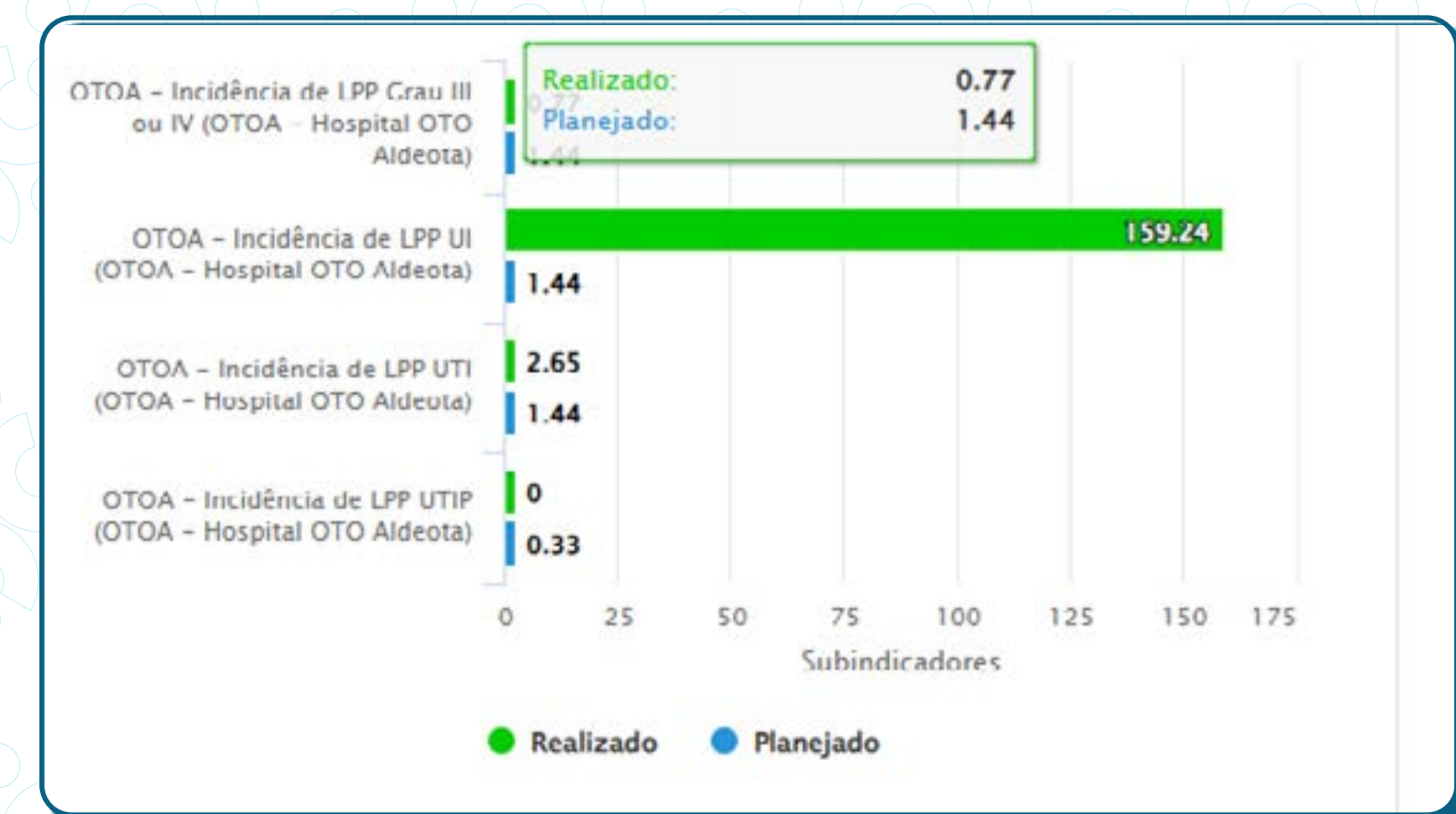
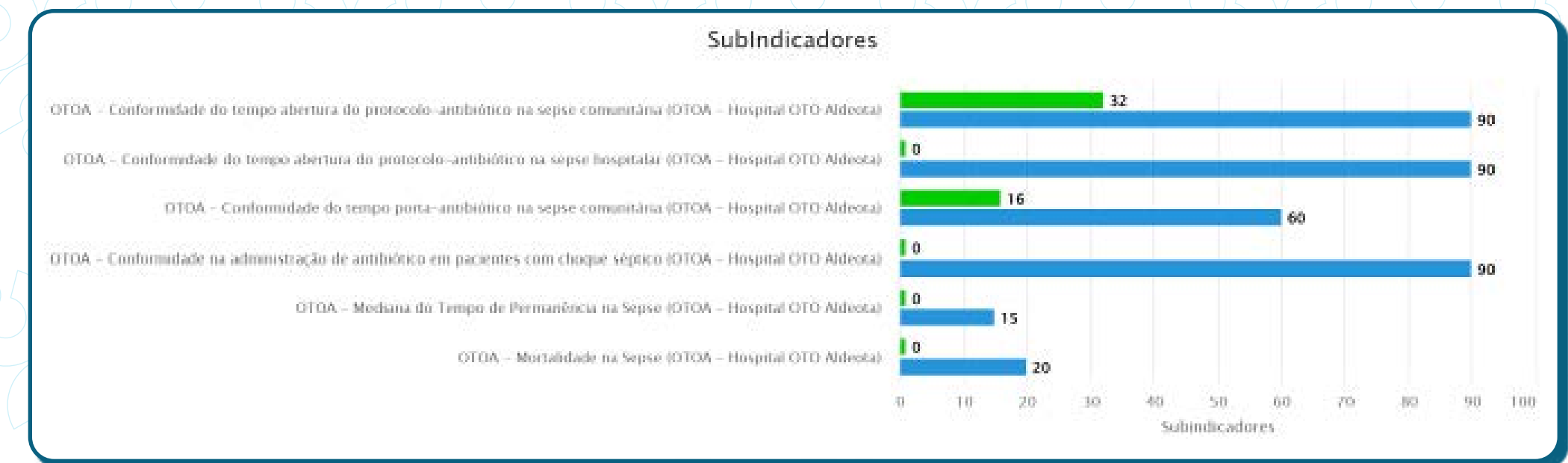
# QUALIDADE E SEGURANÇA

## Protocolo Sepses

Reconhecendo a gravidade e o impacto da sepse nos desfechos hospitalares, o hospital adota um protocolo estruturado para identificação precoce e tratamento rápido. A abordagem inclui triagem sistemática de sinais e sintomas, coleta imediata de exames laboratoriais, início ágil da antibioticoterapia e medidas de suporte hemodinâmico conforme indicação clínica. Esse fluxo padronizado contribui para reduzir a mortalidade, minimizar complicações e melhorar a recuperação dos pacientes.

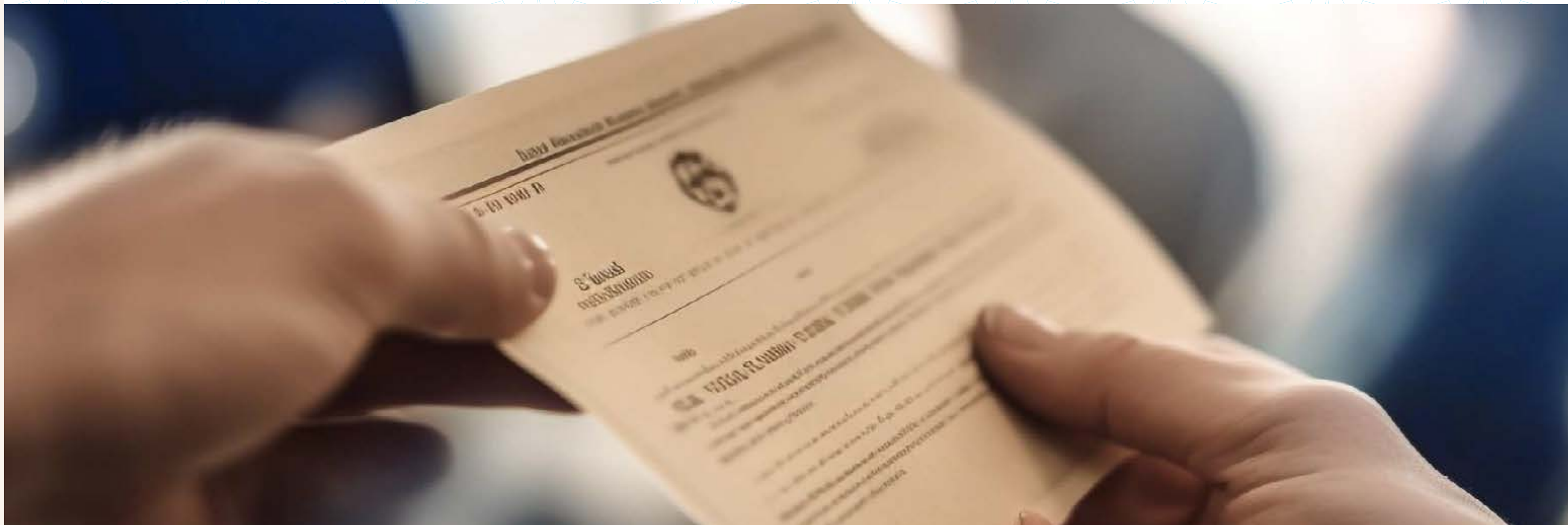
## Protocolo de Prevenção de Lesão por Pressão

Adotamos medidas sistematizadas para prevenir lesões por pressão, incluindo avaliação de risco diária, mudança de decúbito, utilização de superfícies especiais de apoio e educação da equipe multiprofissional. Essas ações têm como objetivo reduzir a incidência de lesões e promover o conforto e a qualidade de vida dos pacientes internados.



# QUALIDADE E SEGURANÇA

Esses protocolos refletem o compromisso do **Hospital Oto Aldeota** com a qualidade e a segurança, atuando como indicadores essenciais de nossa assistência e reforçando a responsabilidade em oferecer um cuidado de excelência.



# PRÁTICAS DE BEM-ESTAR E DESENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES

No **Oto Aldeota**, reconhecemos a importância do bem-estar e do desenvolvimento dos nossos colaboradores para o bom funcionamento da instituição e a prestação de um atendimento de qualidade. Para promover um ambiente de trabalho saudável e estimulante, implementamos diversas boas práticas voltadas aos nossos profissionais. A seguir, destacamos algumas delas.

## ÁREA DE DESCANSO

Oferecemos aos nossos colaboradores uma área de descanso adequada, equipada com confortáveis espaços para relaxamento e recuperação de energia. Acreditamos que momentos de pausa e descanso são essenciais para a saúde física e mental dos nossos profissionais, contribuindo para a melhora do desempenho e a prevenção do esgotamento.



# PRÁTICAS DE BEM-ESTAR E DESENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES

## CAFÉ COM DIRETORA

Promovemos encontros periódicos, como o “Café com Diretora”, onde os colaboradores têm a oportunidade de compartilhar suas experiências, ideias e sugestões diretamente com a alta administração do hospital. Essa iniciativa visa estabelecer um canal aberto de comunicação, estimular o diálogo e fortalecer o relacionamento entre os diferentes níveis hierárquicos.

## TREINAMENTOS PERIÓDICOS

Investimos na capacitação e atualização constante dos nossos colaboradores por meio de treinamentos periódicos. Esses treinamentos abrangem diversas áreas, desde aprimoramento técnico e habilidades clínicas até desenvolvimento de liderança, comunicação efetiva e trabalho em equipe. Acreditamos que o investimento no desenvolvimento profissional dos nossos colaboradores reflete diretamente na qualidade dos serviços prestados aos pacientes.



# PRÁTICAS DE BEM-ESTAR E DESENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES

## **PROGRAMAS DE RECONHECIMENTO E INCENTIVO**

Implementamos programas de reconhecimento e incentivo para valorizar e motivar nossos colaboradores. Isso inclui premiações, elogios públicos, e oportunidades de crescimento na carreira. Acreditamos que o reconhecimento do trabalho realizado e o estímulo ao desenvolvimento profissional são fatores fundamentais para a satisfação e engajamento dos nossos colaboradores.

## **COMUNICAÇÃO INTERNA**

Mantemos uma comunicação interna efetiva, por meio de canais de comunicação claros e acessíveis a todos os colaboradores. Isso inclui informativos, murais, intranet e reuniões periódicas, que permitem a disseminação de informações relevantes sobre a instituição, eventos, treinamentos e oportunidades de participação em projetos e comissões internas.

# PRÁTICAS DE BEM-ESTAR E DESENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES

## ENTREGA DE MIMOS

Nas datas comemorativas como: Dia das Mães, Dia dos Pais, Páscoa e Natal, temos a entrega de brindes para os colaboradores.

## AÇÕES E EVENTOS

Ações como o Cine Oto, que oferece aos colaboradores a oportunidade de assistir a uma sessão de cinema, além de mimos em datas especiais, como o Dia do Profissional, reforçam nosso cuidado e valorização das equipes.

Essas são apenas algumas das boas práticas que adotamos em relação aos nossos colaboradores. Nosso objetivo é criar um ambiente de trabalho saudável, motivador e acolhedor, onde cada membro da equipe se sinta valorizado, engajado e tenha a oportunidade de crescer pessoal e profissionalmente. Acreditamos que colaboradores satisfeitos e comprometidos são essenciais para o sucesso e a excelência dos serviços que oferecemos.

# FINALIZAÇÃO DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

## **OTO ALDEOTA: CUIDANDO DE VIDAS, COMPROMETIDO COM A SUSTENTABILIDADE.**

Ao concluirmos este relatório, gostaríamos de expressar nossa gratidão a todos os envolvidos no **Hospital Oto Aldeota**, desde os profissionais de saúde dedicados e comprometidos até os pacientes que confiam em nossa equipe. É graças a essa parceria que alcançamos resultados significativos e avançamos em direção à excelência em saúde.

Nossa busca pela sustentabilidade é impulsionada por uma visão compartilhada: oferecer cuidados de saúde de qualidade, promover a segurança dos pacientes, contribuir para o bem-estar da comunidade e preservar o meio ambiente. Esses pilares sustentam nossos esforços contínuos para criar um ambiente saudável, ético e sustentável em todas as nossas práticas.

Ao longo deste relatório, destacamos nosso compromisso com a responsabilidade social, com a qualidade e segurança dos serviços, com o desenvolvimento de nossos colaboradores e com a implementação de práticas ambientalmente conscientes. Nossas conquistas são fruto do trabalho em equipe, do engajamento de todos os colaboradores e da busca incessante por melhorias.

# FINALIZAÇÃO DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

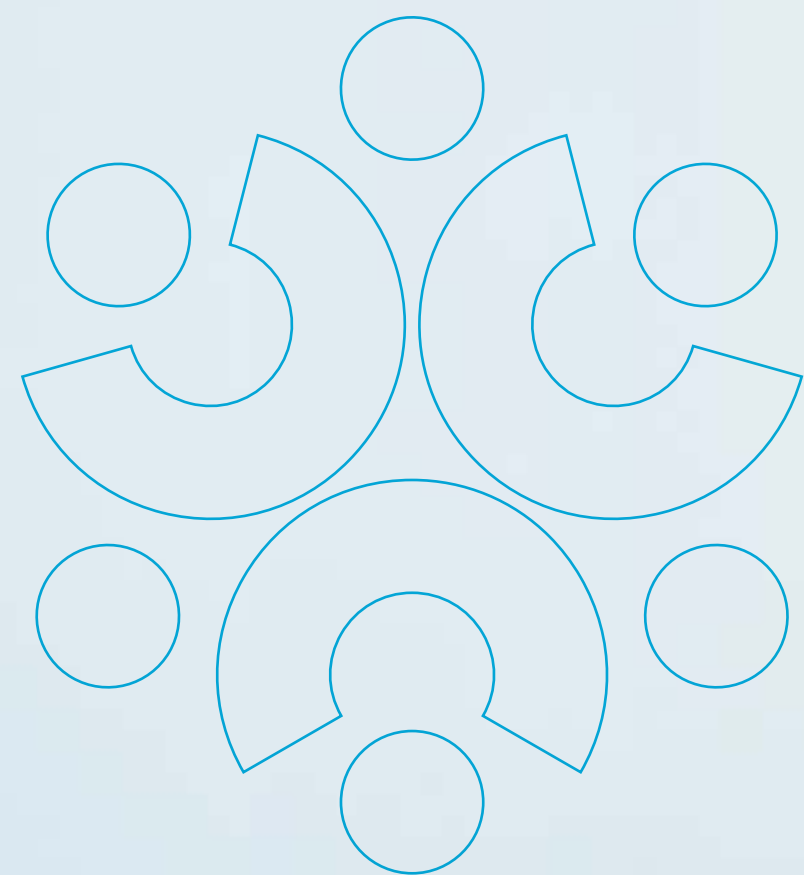
Reafirmamos nosso compromisso em continuar avançando, explorando novas oportunidades e superando desafios. Valorizamos a transparência e a prestação de contas, buscando sempre aprimorar nossas práticas e nosso relacionamento com todas as partes interessadas. Acreditamos que a sustentabilidade é um caminho contínuo e que cada passo dado contribui para a construção de um futuro melhor.

Estamos orgulhosos de nossas realizações até aqui, mas reconhecemos que ainda há muito a ser feito. Continuaremos inovando, investindo em tecnologia e capacitando nossa equipe para enfrentar desafios, entregar resultados cada vez mais positivos e ampliar nosso impacto.

Agradecemos a confiança depositada em nós, pois é ela que nos motiva a seguir avançando, transformando vidas e promovendo um sistema de saúde mais sustentável, humano e eficiente. Que este relatório seja apenas um marco em nossa jornada de sustentabilidade e que nossos esforços inspirem outras instituições a trilhar o mesmo caminho em busca de um futuro mais saudável, equitativo e sustentável.

## Oto Aldeota:

cuidando do que mais importa, a sua saúde.





Oto  
Aldeota  
Korç Saúde

Av. Antônio Sales, 990  
Joaquim Távora, Fortaleza (CE)  
(85) 3466-1111