



VILA VERDE  
SAÚDE MENTAL



# Relatório de **Sustentabilidade**

Hospital Vila Verde Saúde Mental

**1º semestre de 2022**



**cuidar** é a nossa **vocação**



**VILA VERDE**  
SAÚDE MENTAL



# ÍNDICE

- 04 **Palavra da Direção**
- 05 **A Rede Vila Verde**
- 06 **Administração**
- 06 **Organograma**
- 07 **Governança e Sustentabilidade**
- 09 **Desempenho Econômico**
- 10 **Hospital Vila Verde Saúde Mental**
  - 11 Qualidade
  - 12 Pronto Atendimento Psiquiátrico 24h
  - 13 Gestão de Leitos
  - 14 Núcleo de Segurança do Paciente
  - 15 Relacionamento com o cliente
  - 16 Grupos terapêuticos
  - 18 Educação Física
  - 19 Serviço de Nutrição e Dietética
  - 20 Gestão de Pessoas
  - 23 Centro de Ensino e Pesquisa
  - 24 Instituto Vila Verde
  - 25 Meio Ambiente
  - 26 Tecnologia da Informação
  - 27 Relação com os Fornecedores
  - 28 Infraestrutura e Hotelaria

# Palavra da Direção

Com um sonho-desafio, envolvendo pessoas que acreditam no tratamento singular e integral em saúde mental, surgiu uma rede com vocação para cuidar. Uma instituição movida pelo respeito à dignidade, à vida e às diversas interações do ser humano em seu contexto social, biológico e psíquico. Com equipe multidisciplinar e especialistas que oferecem serviços em diferentes graus de complexidade, o trabalho é referência em Minas Gerais. E, com aprimoramentos, evolução e crescimento ao longo dos seus 33 anos, a rede solidificou seus valores, alcançando notoriedade, também, em outros estados. Hoje, somos referência para famílias de diversas cidades do país.

Porta de entrada para crises e tratamentos das pessoas com transtornos mentais e/ou problemas decorrentes do uso abusivo de álcool e outras drogas, o Hospital Vila Verde tem Pronto Atendimento Psiquiátrico 24 horas. Com 110 leitos disponíveis e mais de 25 planos de saúde e operadoras parceiras, seus 10 mil m<sup>2</sup> mesclam natureza e edificação moderna. Campo, academia, piscina, quiosques e andares, projetados para a entrada de iluminação natural nos corredores, integram a estrutura. Com melhorias contínuas, esforços e maturidade institucional, o hospital conquistou o selo ONA III, acreditado com excelência, nível máximo concedido pela Organização Nacional de Acreditação (ONA). Também, neste ano, nos tornamos integrantes da Associação Nacional de Hospitais Privados (Anahp), órgão que representa os principais hospitais de excelência do país. Mais uma conquista que reflete a constante busca pela melhoria nas práticas de gestão e assistenciais.

O Hospital-Dia, unidade extra-hospitalar, é outro dispositivo que complementa a rede. Funcionando de segunda à sexta e também com Pronto Atendimento Psiquiátrico, está localizado na região central de Juiz de Fora-MG. Indicado para a continuidade do tratamento, atua como um recurso temporário e sempre com reavaliações periódicas da grade de atividades, buscando novas formas de produção de sentido, autonomia e reinserção social das pessoas em tratamento. Integrando a atenção extra hospitalar, o Serviço de Residências Terapêuticas, que teve início em 2017, hoje oferece quatro casas amplas, modernas, seguras e confortáveis. Os moradores ampliam o convívio social e as famílias encontram suporte para o manejo das condições psíquicas de seus familiares.

Ainda, como resultado de esforços e desejo de aprimoramento profissional, em 2022 formamos nossos primeiros médicos psiquiatras pelo Programa de Residência Médica credenciado pelo MEC. Outra iniciativa que alçou voo foi o Centro de Ensino e Pesquisa - CEP. Hoje, este é responsável pelos projetos de aperfeiçoamento e capacitação para diversos profissionais e estudantes. O setor ainda faz o intermédio das pesquisas realizadas na instituição, criando ações e oportunidades para interações diversas, potencializando a capacidade da rede de compartilhar conhecimentos.



**DANIEL MAZZONI**  
*Diretor Executivo*

E, partindo do pressuposto de que a Saúde Mental é muito mais que a ausência de doença, envolvendo aspectos da autopercepção e da relação ambiental, o Instituto Vila Verde, criado em 2020, desenvolve projetos e programas de saúde coletiva e individual. O objetivo é levar informação e conscientização para as pessoas acerca da saúde mental. Com o mantra “Não importa o sentido, faça sentindo”, damos relevância à saúde emocional em todos os aspectos, respeitando as singularidades de experiências.

Por fim, embora a Pandemia tenha apresentado desafios nos últimos tempos, o início de 2022 foi um ano de resultado de vivências maduras para toda a rede. Nesta fase, o programa de governança corporativa foi aprimorado em consonância com o Projeto ESG. Criamos apoios estratégicos importantes como os Comitês de Custo e Finanças; Auditoria Interna e Externa e Inovação em Tecnologia. Além disso, com o suporte dos canais de comunicação, a reestruturação do Setor de Relacionamentos ampliou os olhares para o atendimento, cada vez mais ágil e humanizado, refletindo na experiência do paciente. E, complementando essa jornada, a Ouvidoria chega como mais um canal para pacientes, familiares e comunidade, garantindo a participação social e visando sempre o aperfeiçoamento dos serviços prestados.

Assim, como resultado da busca incessante pela promoção do cuidado em saúde mental, apresentamos o primeiro Relatório de Sustentabilidade semestral do Hospital Vila Verde. Aqui, aproveitamos para deixar nosso agradecimento aos gestores, colaboradores, médicos, parceiros e ao apoio das Diretorias e Conselho. Obrigado por acreditarem no projeto Vila Verde e apoiar, crescer e colher os frutos de um trabalho que só nos orgulha. Aos nossos clientes e suas famílias, muito obrigado pela confiança e por acreditar nos nossos valores. Seguimos com a missão de oferecer assistência de excelência em saúde mental e ser uma instituição de acolhimento e transformação.

# Mais do que assistência em Saúde Mental, uma completa rede de cuidados

Hospital Internação 24h



Uma estrutura interligada, com cuidado integral e de qualidade, para a saúde suplementar. Profissionais qualificados e atualizados, garantindo a excelência terapêutica. Instalações modernas e organizadas, que valorizam o conforto e a segurança dos clientes. É assim que a Rede Vila Verde segue firme na sua missão, de prestar assistência integral em Saúde Mental e às pessoas com problemas decorrentes do uso abusivo ou abstinência de álcool e outras drogas. Tudo isso através do atendimento humanizado e de excelência. Nossa equipe multidisciplinar é formada por médicos psiquiatras, médicos clínicos, psicólogos, terapeutas em álcool e outras drogas, assistentes sociais, nutricionistas, enfermeiros, técnicos de enfermagem, farmacêuticos, técnicos em farmácia, educadores físicos e arteterapeutas. Por isso, além de Projetos Terapêuticos Singulares, acreditamos que a

inserção social, o acolhimento à família das pessoas em tratamento e a ética nas relações são fundamentais para a recuperação. A rede oferece Pronto Atendimento Psiquiátrico 24h, Hospital Internação, Hospitais-Dia, Serviços de Residência Terapêutica, Residência Médica em Psiquiatria e o Instituto Vila Verde. Trabalho com entrega de valor e resultados que permeiam a tríade - saúde mental, educação e responsabilidade social.

## NOSSOS DIFERENCIAIS

- Acompanhamento familiar;
- Atendimento Especializado;
- Equipe Interdisciplinar;
- Estrutura ampla com extensa área de contato com a natureza;
- Proteção e Segurança;
- Central de Relacionamento 24h.



Hospital-Dia



Serviço de Residência Terapêutica



# Administração

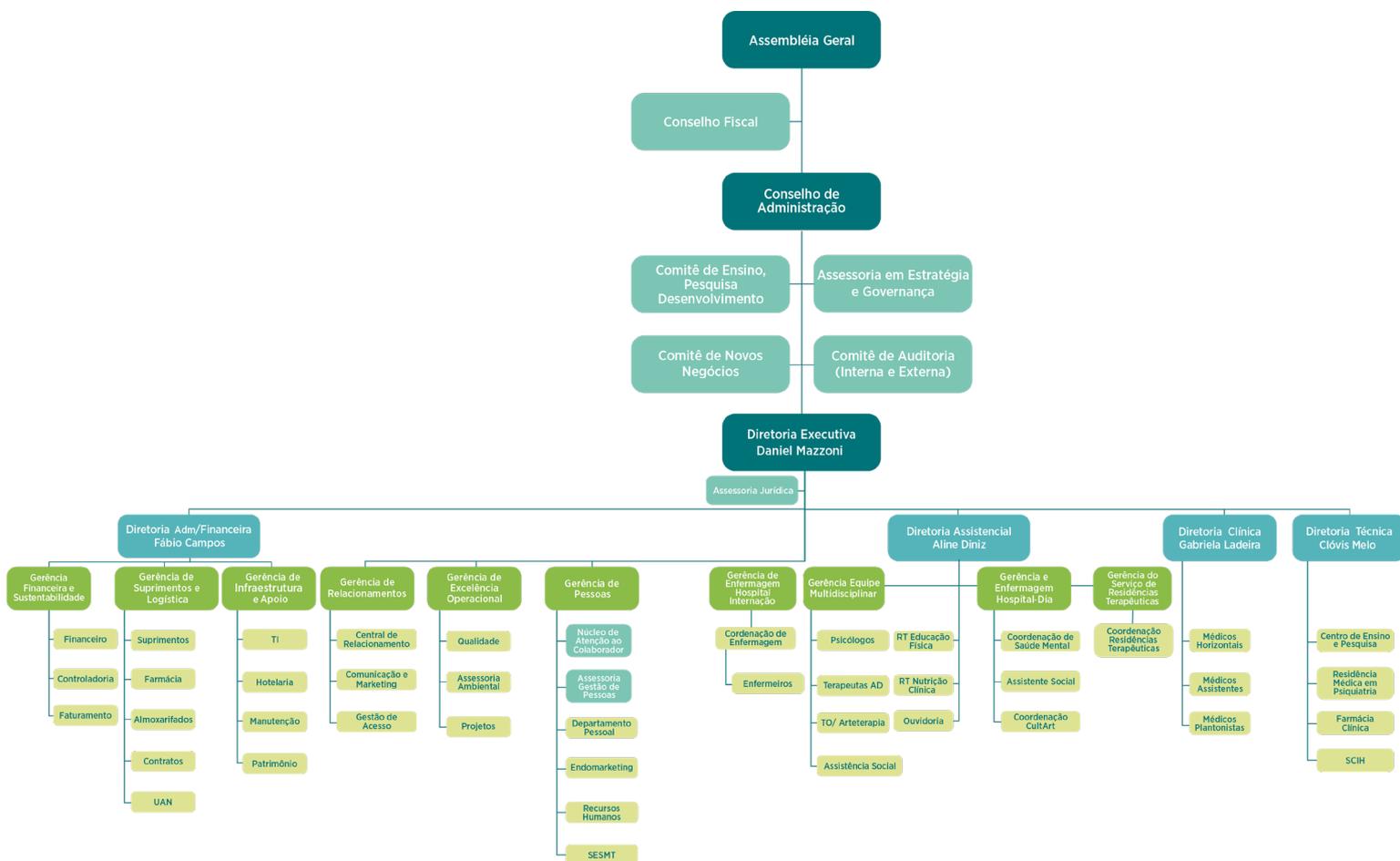
## CONSELHO ADMINISTRATIVO

Daniel Mazzoni da Costa  
 Glauco Corrêa de Araújo  
 Renato Luiz Lopes de Castro Lobo

## DIREÇÃO

Aline Diniz | Diretora Assistencial  
 Clovis da Silva Melo Júnior | Diretor Técnico  
 Daniel Mazzoni da Costa | Diretor Executivo  
 Fábio Correia Pompeu de Campos | Diretor Administrativo  
 Gabriela Lima Ladeira | Diretora Clínica

# Organograma



# Governança e Sustentabilidade

O desenvolvimento de estratégias de governança corporativa hospitalar cresceu muito nos últimos anos e ficou ainda mais evidente com a pandemia, principalmente para o segmento de saúde mental. Além de elevar a reputação e mitigar os riscos, que impactam diretamente na vida das pessoas, é preciso investir para estimular o crescimento. Com esse foco, em março de 2021, por meio de consultoria especializada, iniciou-se o projeto “Governança Corporativa – Crescimento Sustentável”.

Todas as ações foram alicerçadas nos pilares de governança e estabelecidos desafios para serem superados no horizonte de dois anos, contribuindo com a estratégia para os próximos cinco anos. O início se deu a partir da revisão do organograma, em abril de 2021, estabelecendo assim o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva. Essa modificação possibilitou trazer os conselheiros e os diretores da instituição para discussões de forma estruturada, promovendo agilidade e eficiência nos processos de gestão.

Em junho de 2021, uma imersão estratégica com todas as lideranças revisitou o Planejamento Estratégico (PE) até 2025. O PE tem como base metodológica o BSC (Balanced Scorecard), que permite enxergar de forma balanceada todas as métricas agrupadas em objetivos estratégicos através de quatro perspectivas - sustentabilidade, clientes, processos internos e aprendizado e crescimento.

Em consonância com a nova estrutura orgânica, foi criada, em agosto de 2021, a área de Excelência Operacional que passou a cuidar de forma integrada das pastas de projetos, processos e qualidade. Além desta área, também foi criado o setor de Controladoria, este responsável por dar suporte na elaboração e consolidação do planejamento financeiro e estratégico, indicadores e auditoria dos controles internos. Ademais, foram introduzidas práticas de transparência e prestação de contas através da apresentação mensal do relatório de report do Conselho de Administração. Já em novembro de 2021 iniciamos a revisão de todos os Processos Operacionais da organização, com foco na melhoria contínua dos serviços prestados, além de intensificar o engajamento, a capacitação e o desenvolvimento dos colaboradores.

Essas ações, em 2021, impactaram 300 colaboradores que atenderam mais de 3500 pacientes dentro dos nossos dispositivos. O trabalho é monitorado por indicadores de desempenho com foco no alcance das metas estabelecidas até 2025, tais como o crescimento da receita bruta em 55%, a redução de 15% nos custos operacionais, o alcance de 25% de EBITDA e a satisfação dos nossos públicos, pautada, respectivamente, na satisfação dos clientes com nota 8 e, atingindo 8,5 de nível de satisfação de nossos colaboradores, ambos por meio da métrica do Net Promoter Score (NPS).



Desdobramento do PE 2021-2025



**nossa missão**

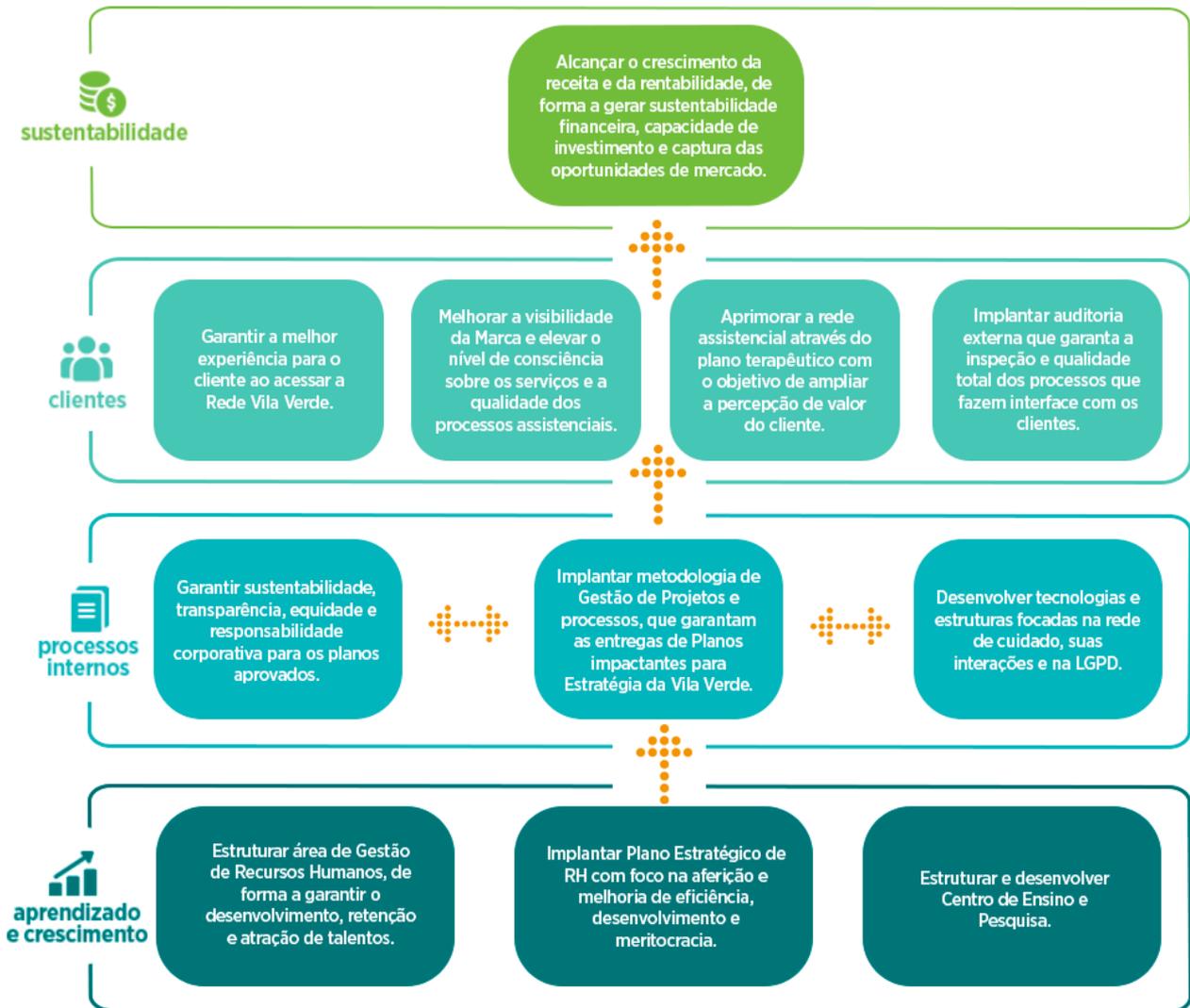
Prestar assistência em saúde mental e às pessoas com problemas decorrentes do uso abusivo de álcool e outras drogas, de forma integral e em rede, através do atendimento humanizado e de excelência, promovendo e utilizando as melhores práticas de forma singular.

**nossa visão**

Ser referência na prestação de serviços e na formação de profissionais em saúde mental, com qualidade reconhecidamente diferenciada, em âmbito nacional.

**nossos valores**

Cuidado individualizado, integridade, responsabilidade social, acolhimento à família, inserção social, inovação, pessoas, segurança.



**Com o objetivo de apoiar as decisões executivas, três Comitês foram instalados entre 2021 e primeiro semestre de 2022:**

**Comitê de Custos e Orçamentos:** tem como objetivo elaborar, analisar, acompanhar e fiscalizar o planejamento orçamentário da empresa. Também propõe adequações de orçamento, reduções de custos e maximização de receitas.

**Comitê de Auditoria Interna:** ferramenta de controle e investigação, que visa a excelência dos processos. A auditoria interna é um instrumento de fiscalização está diretamente atrelada ao planejamento estratégico, análise de desempenho, controle de exercício, verificação de monitoramento das atividades e garantia da qualidade nos processos e serviços.

**Comitê de Inovação em Tecnologia:** tem como finalidade objetivar e discutir novas tecnologias de sistemas e de equipamentos que possam contribuir de maneira inovadora para um melhor desempenho dos setores administrativos e assistenciais do hospital.

# Desempenho Econômico



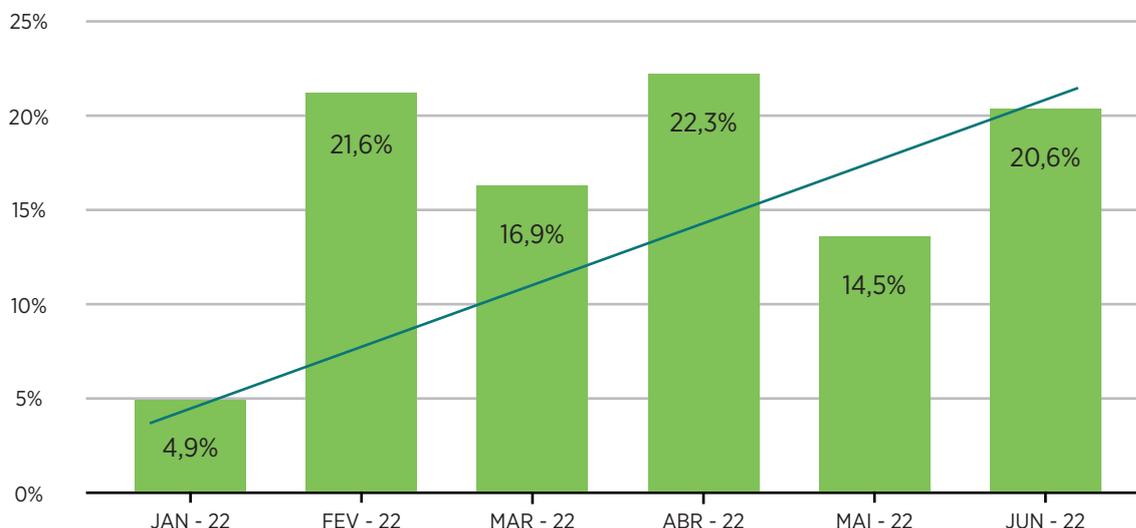
O Ebitda é um dos indicadores financeiros usados para medir os resultados de uma empresa. Ele contempla a quantidade de recursos que a organização gera apenas em suas atividades principais, sem contar a rentabilidade de investimentos e outros custos não operacionais. No primeiro semestre de 2022 a Vila Verde demonstrou um crescimento nesse indicador, saltando de uma margem de 4,9% em Janeiro para 20,6% em Junho.

É importante ressaltar que é um desafio equilibrar um bom resultado operacional com a qualidade

assistencial, ou seja, realizar o atendimento ao paciente de forma diferenciada, mas com sustentabilidade, gerando assim, resultado para o negócio.

O monitoramento deste indicador evoluiu de forma concomitante à implantação do programa de Governança e a controladoria. O resultado sinaliza que estamos no caminho certo e, confiantes no cumprimento de nosso plano estratégico até 2025. Assim, podemos ampliar cada vez mais a oferta e a qualidade dos nossos serviços.

## EBITDA



# Hospital Vila Verde Saúde Mental

*Piscina do Hospital Vila Verde*



É o nosso dispositivo indicado para as pessoas que precisam de cuidado intensivo em um momento de crise. Com Pronto Atendimento Psiquiátrico 24h, equipe interdisciplinar e estrutura moderna, a unidade, com mais de 10 mil m<sup>2</sup>, apresenta academia, piscina, campo de futebol, quiosques e ampla área verde. Nos Projetos Terapêuticos Singulares (PTS) o cuidado é integrado à inserção social e ao acolhimento à família das pessoas em tratamento, com reuniões periódicas entre a equipe assistencial e os familiares.

Como resultado das constantes melhorias dos processos, o Hospital Vila Verde é certificado com o nível máximo da Organização Nacional de Acreditação, ONA 3 - Acreditado com Excelência. Além disso, também é associado da ANAHP (Associação Nacional de Hospitais Privados), reconhecimento de que o Hospital Vila Verde propõe iniciativas que reforçam valores como Integridade, Inovação e Segurança. Tudo isso para promover a qualidade da assistência médico-hospitalar no Brasil.



# Qualidade

A gestão de qualidade tem como objetivo avaliar os fluxos dos processos nas práticas assistenciais e de gestão. O setor desenvolve programas de melhorias contínuas; define e monitora indicadores e métricas de qualidade; realiza o diagnóstico da causa raiz dos principais problemas e identifica e busca as certificações necessárias para a Vila Verde.

Nesse contexto, a área assegura e fomenta a cultura de segurança com ações que envolvem colaboradores e parceiros da instituição. As ações abrangem a eficiência operacional, a segurança assistencial e a satisfação do cliente.

## TAXA DE REINTERNAÇÃO

A taxa de reinternação é definida como aquela em que o paciente volta ao hospital em até 30 dias, após sua primeira internação. Esse índice é um importante indicador de qualidade, por estar relacionado ao resultado do tratamento para o paciente e à eficiência organizacional. Em relação ao primeiro semestre de 2021 e ao primeiro semestre de 2022, a taxa de readmissão de 2022, no Hospital Vila Verde, apresentou queda de 27%.

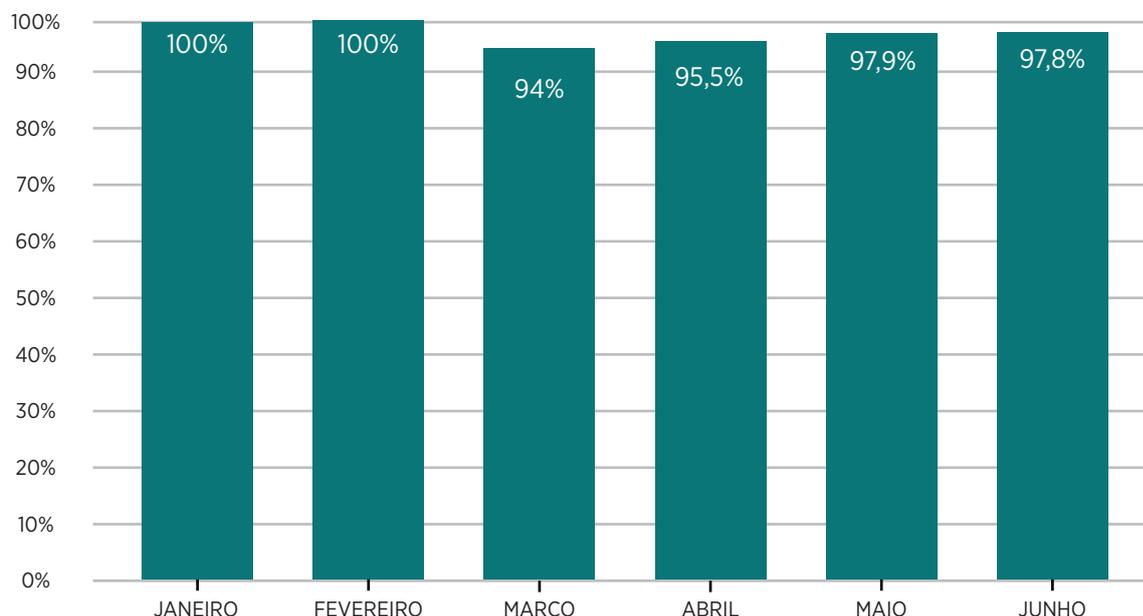
O dado reflete os cuidados direcionados ao paciente antes, durante e depois de sua alta, com a orientação para continuidade do tratamento em outros dispositivos. É válido ressaltar que a efetividade do tratamento conta, também, com o apoio familiar e a adesão às orientações da equipe multidisciplinar e médicas.

O trabalho desenvolvido tem, ainda, como diferencial analisar as melhores práticas que possam atender às singularidades da saúde mental. Assim, amplia o olhar para construções que abarcam desde à equipe multidisciplinar ao cuidado individualizado.

## INTERVENÇÕES ACEITAS NA RECONCILIAÇÃO MEDICAMENTOSA

A Reconciliação Medicamentosa é uma atividade do farmacêutico, que deve ser realizada sempre que o paciente transitar entre diferentes setores do cuidado à saúde (internações, altas, transferências entre instituições, etc.). O farmacêutico verifica, no momento da internação, todas as medicações utilizadas pelo paciente em sua residência e discute com o corpo clínico e com a equipe multidisciplinar se esses medicamentos serão ou não mantidos em uso durante sua permanência na internação. No Hospital Vila Verde, além dos aspectos clínicos, são considerados também os aspectos de saúde mental e, hoje, 100% dos pacientes usufruem desse cuidado. O indicador “Intervenções Aceitas na Reconciliação Medicamentosa” mede a aceitação dessas sugestões. Conforme o gráfico acima, no primeiro semestre de 2022, alcançamos 97,5% de aceitação. o que expressa um excelente resultado. O resultado demonstra a eficiência do processo e a comunicação entre os profissionais envolvidos, trazendo benefícios assistenciais para o paciente no âmbito da segurança medicamentosa.

### INTERVENÇÕES ACEITAS NA RECONCILIAÇÃO MEDICAMENTOSA





## ONA

Nossa história com a Organização Nacional de Acreditação (ONA) começou em 2020, quando o Hospital Vila Verde conquistou o selo ONA II, Acreditado Pleno. Na avaliação foram atestadas nossa segurança, gestão integrada e fluidez dos processos internos. No primeiro semestre de 2022, conquistamos o nível máximo, ONA III, Acreditado com Excelência, no qual, após uma criteriosa análise técnica a ONA passou a referenciar, também, nossa cultura organizacional e maturidade institucional, pautada na melhoria contínua.

Equipe celebra a conquista do ONA III



# Pronto Atendimento Psiquiátrico 24h

O Pronto Atendimento Psiquiátrico do Hospital Vila Verde é de suma importância para a nossa região. Com funcionamento 24h, contando com equipe especializada, é pautado em protocolos institucionais e práticas em saúde mental. Nosso pronto atendimento tem como objetivo avaliar e estabilizar, momentaneamente, o quadro apresentado. Após atendimento, o paciente é direcionado para a continuidade do cuidado e

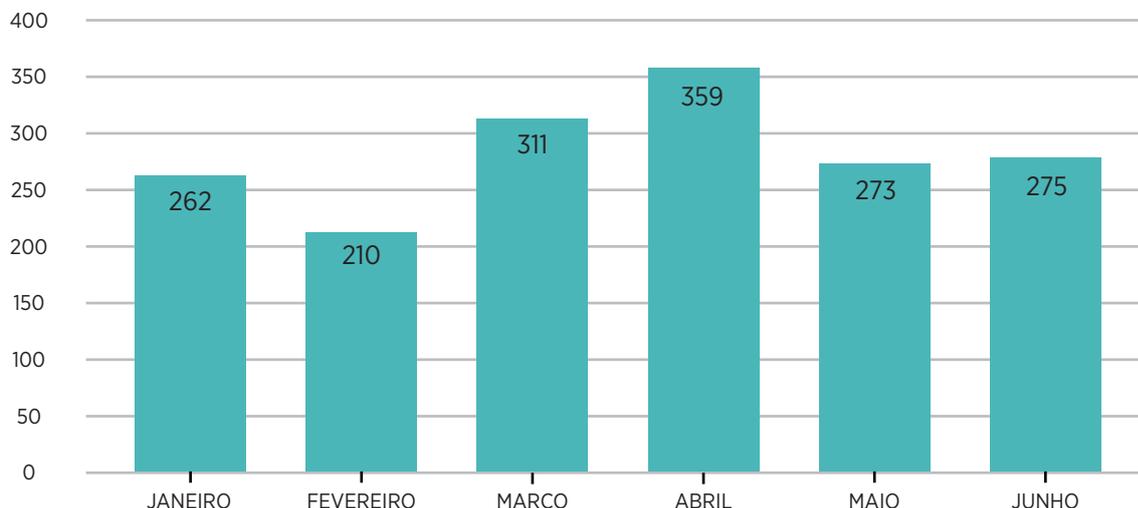
## ANAHP

Em 2021 o Hospital Vila Verde se tornou parte do seletor grupo de integrantes da Associação Nacional de Hospitais Privados (Anahp), órgão que representa os principais hospitais de excelência do país. Para integrar o time da Anahp, é preciso ser privado, com ou sem fins lucrativos, e atender majoritariamente o mercado privado. Dentre os diversos benefícios desse relacionamento está o contato com diversas instituições de saúde do Brasil; o acesso a estudos e análises do setor suplementar de saúde e a divulgação e comparação das nossas práticas, dados e indicadores junto aos demais hospitais do grupo.



recuperação da saúde mental, podendo ser internação integral, Hospital-Dia ou tratamento ambulatorial. Assim, através da análise deste indicador e do monitoramento desta importante porta de entrada para a nossa rede, é possível elaborar estratégias de atendimento para os diversos níveis de complexidade, realizando o encaminhamento de forma articulada e efetiva.

## NÚMERO DE ATENDIMENTOS NO PRONTO ATENDIMENTO PSQUIÁTRICO 24H



# Gestão de Leitos

A taxa de ocupação hospitalar é uma ferramenta que disponibiliza informações relevantes para as avaliações e tomadas de decisões de forma adequada. A meta institucional é de 90%, sendo assim, analisamos a disponibilidade dos leitos e a efetividade da oferta, se estão ociosos ou se é necessário abertura de novos leitos. É por meio desse indicador, que consideramos e acompanhamos o tratamento do cliente de forma humanizada, no que concerne à estrutura e hotelaria,

respeitando o princípio da não institucionalização, através de outro indicador correlato, o giro do leito. É por meio da análise da taxa de ocupação com outros indicadores que avaliamos: efetividade da oferta dos dispositivos de nossa rede, correlacionando com o perfil de clientes, atendimentos por unidades, índice de rotatividade e média permanência, contribuindo para melhorar o desempenho da instituição e o tratamento ofertado.



Estrutura com segurança e conforto

## TAXA DE OCUPAÇÃO





# Núcleo de Segurança do Paciente

O Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) é composto por uma equipe multidisciplinar, integrando as diferentes áreas. Ele atua no estabelecimento de diretrizes e ações para segurança dos pacientes no Hospital Vila Verde. Com base em boas práticas, sustentadas pelos padrões de qualidade, as ações visam reduzir os riscos desnecessários à atenção à saúde.

Mantendo o diálogo aberto, o NSP promove aprendizado, melhorias institucionais e estratégias que conectam lideranças e profissionais na linha de frente do cuidado. Assim, sua atuação inclui ações de prevenção, criação de protocolos para mitigar eventos adversos,



Treinamento Higienização das Mãos

## TAXA DE INFECÇÃO HOSPITALAR

As Infecções hospitalares hoje são conhecidas como Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde (IRAS). Considerado um dos maiores desafios para os serviços de saúde, busca prevenir danos aos usuários e prejuízos associados aos cuidados decorrentes de processos durante a assistência. Sabe-se que as infecções elevam consideravelmente os custos no cuidado do paciente, além de aumentar o tempo de internação, a morbidade e a mortalidade nos serviços de saúde.

O Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) Vila Verde Saúde Mental acompanha de perto esses pacientes junto à equipe multiprofissional. O objetivo é contribuir na melhoria do cuidado com os pacientes, construindo caminhos para demonstrar a importância de seu autocuidado e identificação dos riscos. Nosso perfil de pacientes abrange usuários de substâncias psicoativas e pacientes com adoecimento mental, trazendo consigo alterações causadas pelas ações de escolha, decisão, crítica e cognição, acarretando sérios prejuízos de autocuidado comum.

Em geral, a Taxa Global de Iras é calculada com a divisão do número de IRAS de determinado tipo ou topografia pelo número total de indivíduos sob risco para aquela infecção X100 = taxa em percentual.



Bate-papo Cultura Justa

treinamentos para os colaboradores e auditorias internas, para identificar falhas nos processos.

Em uma instituição de saúde mental, onde os pacientes apresentam estado psicológico e emocional vulneráveis, o NSP atua, também, conforme as peculiaridades do segmento. Nesse sentido, além de gerenciar os protocolos orientados pela seis metas de segurança do paciente da OMS, são gerenciados riscos como fuga e hétero/autoagressão, dentre outros relacionados à saúde mental. Por isso, é essencial que a equipe de saúde esteja preparada para lidar com as diversas situações, de forma segura e eficaz.

Assim, no primeiro semestre de 2022 tivemos 619 admissões no hospital. Durante este período, foram diagnosticados 24 casos, correspondendo a 3,8% de pacientes com quadro de IRAS. As maiores incidências estavam relacionadas à infecção de trato urinário, seguido de infecção de trato respiratório e infecção de pele e tecidos. Nossa taxa semestral de infecção global se manteve abaixo da meta do Ministério da Saúde que, no Brasil, está em torno de 14%.

O objeto do SCIH é atuar junto à assistência, buscando estar sempre à frente dos desafios, através da identificação dos riscos, planejamento de estratégias e monitoramento e controle dos processos. Com isso, conseguimos ofertar, cada vez mais, segurança e qualidade, mantendo o serviço de excelência para os nossos clientes.

INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	
taxa global de IRAS	Nº todas de IRAS notificadas	Total de saídas hospitalares (altas, óbitos e transferências) ou total de admissões	x100

# Relacionamento com o cliente

A Vila Verde foi pioneira na região de Juiz de Fora e Zona da Mata, ao oferecer aos seus clientes, desde 2020, o Setor de Relacionamentos. A área é totalmente voltada para o atendimento de demandas em saúde mental. Por meio do telefone (32) 3215-5525, nossos atendentes estão aptos para direcionar pacientes, familiares, parceiros, empresas e operadoras de saúde aos profissionais especializados na nossa rede de serviços.

Focada na satisfação e experiência do cliente, o setor atua em duas frentes: a Central Telefônica centraliza o recebimento de todas as ligações, filtrando as demandas e distribuindo-as aos atendentes finais como profissionais da rede, demais setores e quartos dos pacientes. A outra frente é a Central de Relacionamentos, atendendo as pessoas que procuram o serviço pelos canais online da Vila Verde e/ou por ligações. Os profissionais redirecionam as famílias para as avaliações médicas e equipe multidisciplinar, conforme as necessidades apresentadas. Pelos canais de comunicação o setor também recebe demandas da Ouvidoria, redirecionando-as, e disponibiliza a Pesquisa de Satisfação, disponibilizando ferramentas durante toda a jornada do cliente.

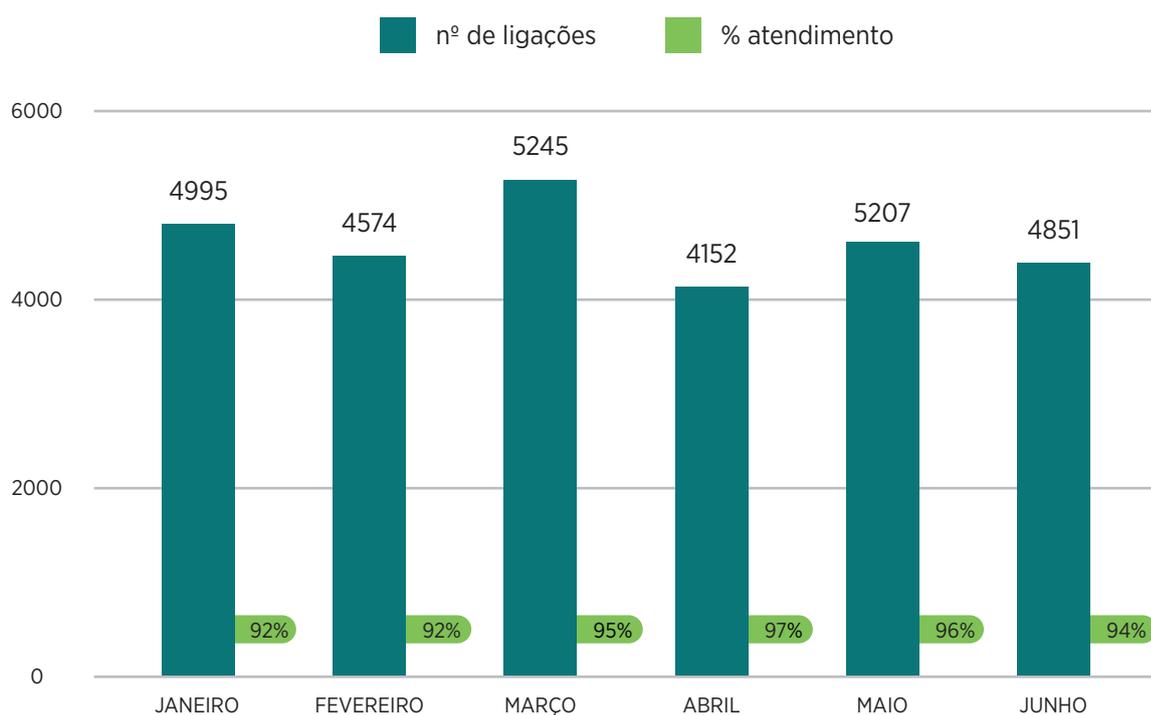
Com a internação integral no Hospital Vila Verde, é observado alto índice de ligações por parte dos familiares da pessoa em tratamento. Somando-se às demais ligações que envolvem os diversos públicos e unidades, em 2021 foi identificada a necessidade de reavaliar o número de atendentes na Central Telefônica. O objetivo é interagir, cada vez mais, de forma ágil e humanizada, corroborando com o acolhimento à família, valor que compõe a nossa ideologia. Com esse incremento, conseguimos saltar de média de 67% das ligações atendidas durante o ano de 2020, para 93% em 2021, chegando a 95% no primeiro semestre de 2022.

(Tabela I)

Com a Pandemia, os processos de transformação digital tiveram grande aumento em diversas áreas, em especial na saúde. Aumentando a qualidade do atendimento e diminuindo o tempo de espera, em 2022 a Central de Relacionamentos implantou o chatbot - sistema automatizado que simula conversas virtuais de maneira humanizada e direciona o usuário para atendimento do atendente. Durante o primeiro semestre de 2022 o software encaminhou para os atendentes 1550 famílias que buscavam informações e atendimentos na rede Vila Verde.

(Tabela II)

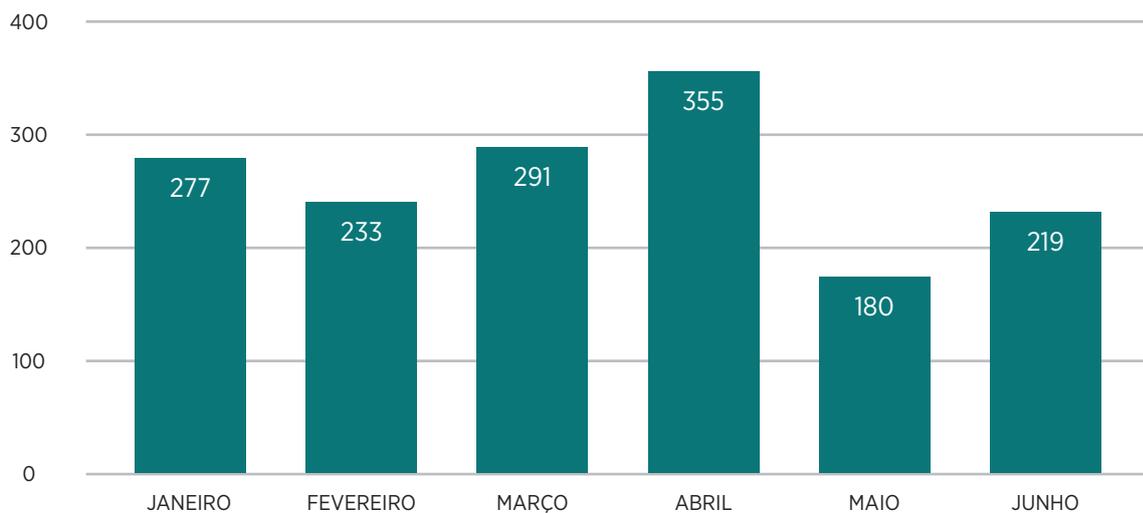
## CENTRAL TELEFÔNICA



(Tabela I)



## NÚMERO DE FORMULÁRIOS RECEBIDOS ONLINE



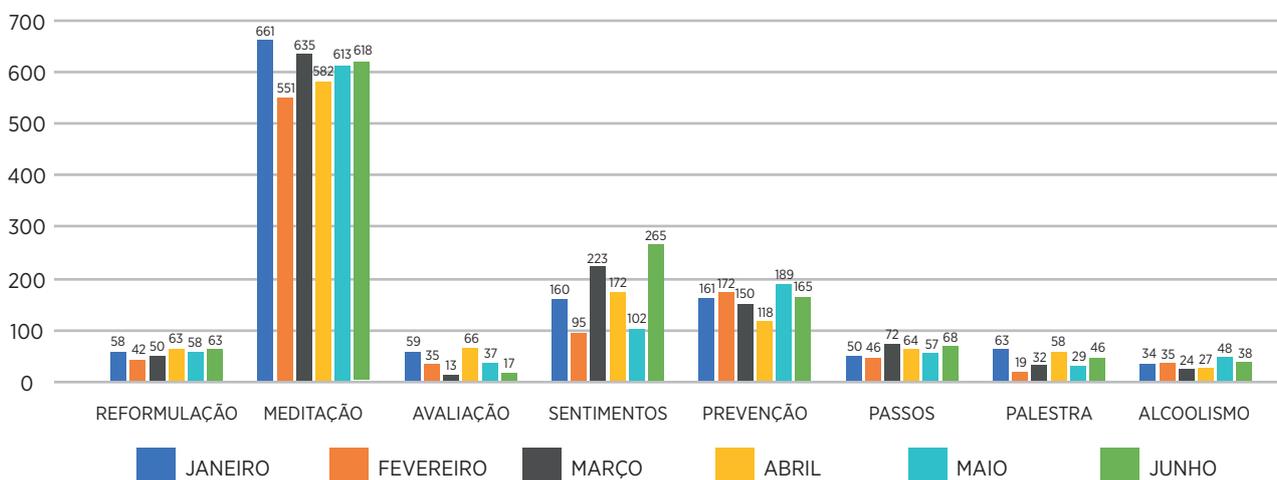
(Tabela II)

## Grupos Terapêuticos

No âmbito das internações psiquiátricas, tanto para usuários de álcool e outras drogas como para pessoas que apresentam intenso sofrimento psíquico, a adesão às propostas terapêuticas é de imensa valia para balizar um percurso positivo do paciente em meio ao seu tratamento. Nesse sentido, a Grade de Atividades, para além dos atendimentos com os médicos, psicólogos e terapeutas, se protagoniza e possibilita inúmeros vieses terapêuticos que têm por objetivo qualificar a assistência

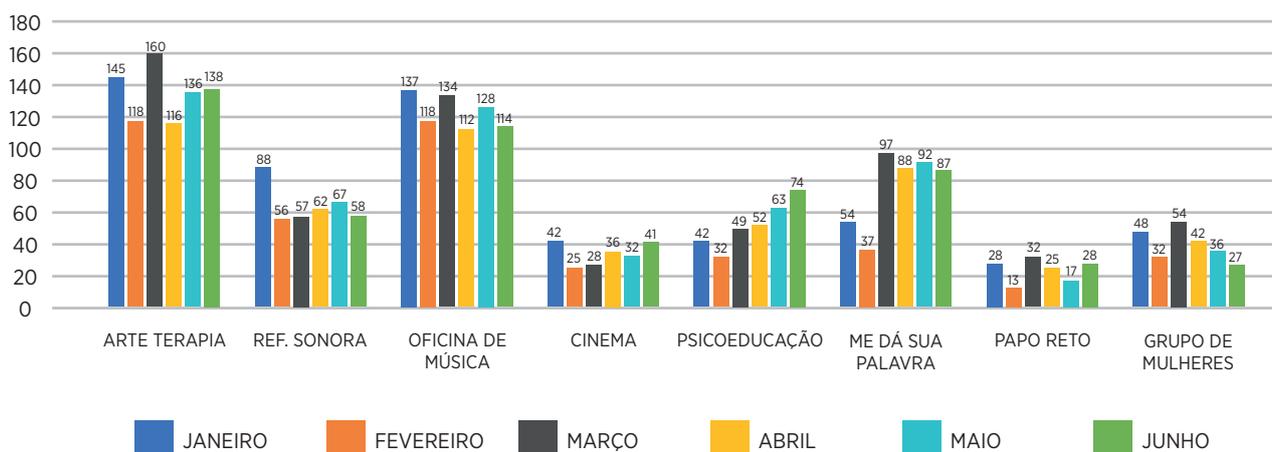
prestada, ampliando a tomada de consciência por meio do ouvir e do falar nos grupos terapêuticos, ou mesmo, em novas formas de expressar a subjetividade por meio das oficinas terapêuticas. A grade de atividades é composta por, aproximadamente, 70 horas de atividades semanais. Os gráficos abaixo ilustram o total de atendimentos que foram realizados dentro das atividades.

## PROGRAMA ÁLCOOL E OUTRAS DROGAS





## GRADE DE ATIVIDADES DA SAÚDE MENTAL





# Educação Física

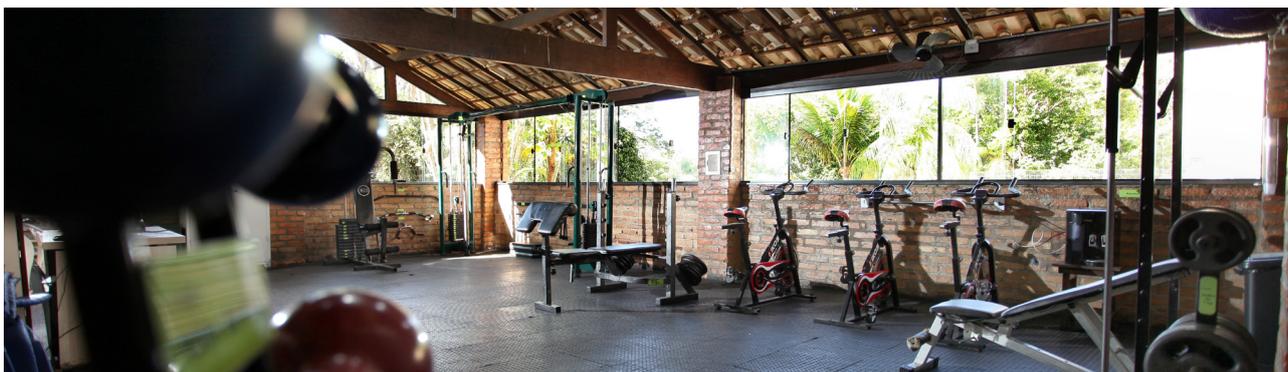
A prática regular de exercício físico é capaz de gerar inúmeros benefícios para a condição física e mental dos seres humanos. No contexto de uma internação psiquiátrica, esse recurso contribui de maneira significativa para o tratamento, proporcionando uma melhor qualidade de vida como a regulação do sono, a melhora na autoestima e no autoconhecimento, além de aumentar a capacidade de socialização, benéfica em diversos casos da saúde mental. Por isso, a adesão e participação efetiva no Programa de Atividade Física Singular (PTFS) é de extrema importância para um desfecho positivo no tratamento de diversas doenças psiquiátricas.

Nesse sentido, o gráfico abaixo representa o percentual de pacientes que aderiram ao PTFS, ou seja, se dispuseram a realizar, uma ou mais, atividade da grade de Educação

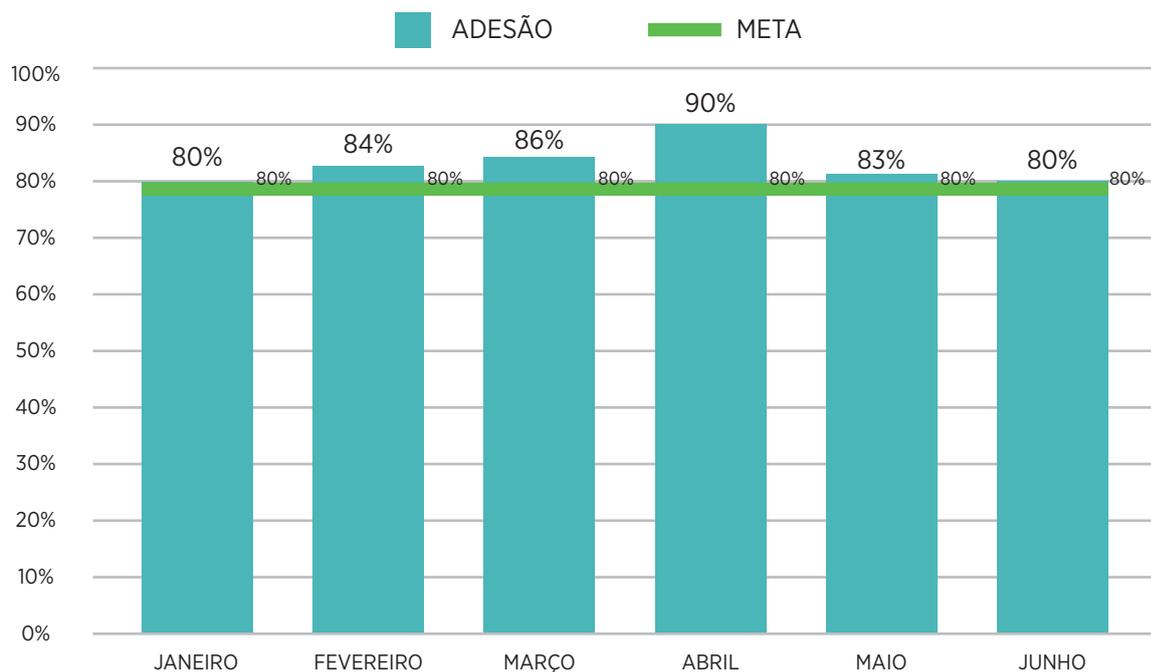
Física (Musculação, Yoga, Jiu Jitsu, Dança, Futebol e Hidroginástica). Todo o trabalho é supervisionado por dois professores e assistido por dois estagiários. Dentro dessa proposta, no período de janeiro a junho de 2022, tivemos a adesão dos pacientes acima da meta estipulada em todos os meses, com destaque para o mês de abril que tivemos uma excelente busca pela prática de atividade física pelos pacientes. *(Tabela I)*

Além disso, para além da vontade de querer aderir aos treinamentos, é necessário verificar se realmente os pacientes que se dispuseram a treinar tiveram sua frequência confirmada. Assim, o gráfico seguinte demonstra que os pacientes, em sua grande maioria, participaram de forma efetiva das atividades planejadas no período de janeiro a junho de 2022. *(Tabela II)*

Academia de Ginástica

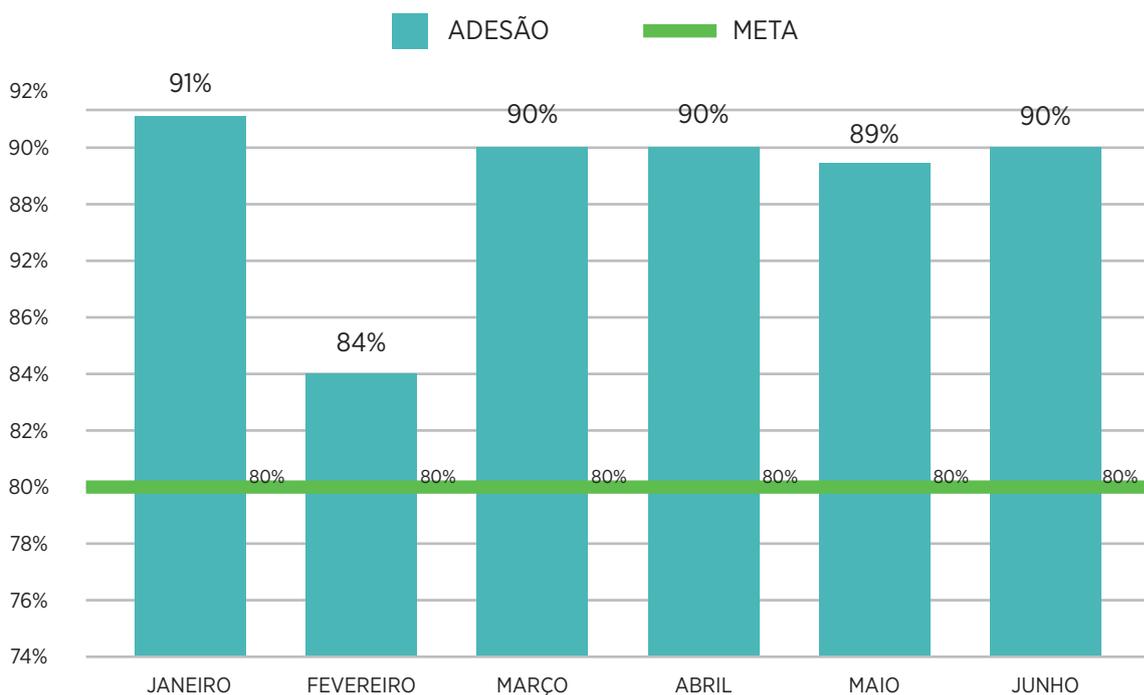


## ADESÃO AO PROGRAMA DE ATIVIDADE FÍSICA SINGULAR



*(Tabela I)*

## PARTICIPAÇÃO EFETIVA NO PROGRAMA DE TREINAMENTO FÍSICO SINGULAR



(Tabela II)

## Serviço de Nutrição e Dietética

Refeitório



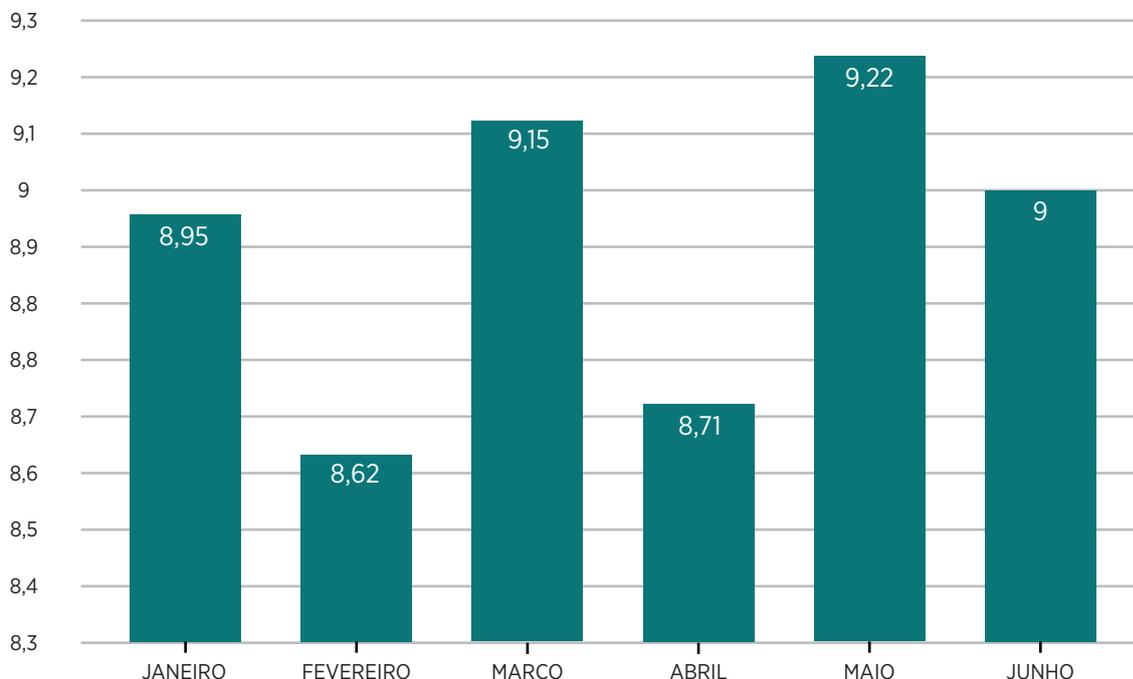
Considerando que existe uma conexão entre saúde mental e alimentação, o cardápio do Hospital Vila Verde é elaborado, por uma equipe de nutricionistas, para garantir as necessidades energéticas e de nutrientes, promovendo assim a saúde, além de sempre trabalhar a aceitabilidade dos nossos clientes.

Diariamente, são produzidas em média 900 refeições no Hospital Vila Verde, entre café da manhã, almoço, café da tarde, jantar e ceia. Através da aplicação de um

formulário de avaliação preenchido no momento da alta, cada paciente atribui uma nota ao serviço, que varia de 0 a 10, sendo 10 a nota máxima. A média de todas as avaliações é transformada no Indicador de Satisfação do Cliente Externo do Serviço de Nutrição e Dietética.

Conforme o gráfico, no primeiro semestre de 2022, o Hospital Vila Verde alcançou níveis considerados excelentes, sendo a média 8,94.

## SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO DO SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIÉTICA



## Gestão de Pessoas

O departamento de Gestão de Pessoas do Hospital Vila Verde 24h é encarregado de administrar questões relacionadas aos colaboradores da instituição. Suas funções incluem contratação de novos profissionais, treinamento, aprimoramento de habilidades, avaliação de desempenho, gerenciamento de salários e benefícios, bem como monitoramento da segurança e saúde ocupacional.

É crucial que as normas e regulamentações sejam seguidas para garantir a integridade física e mental dos profissionais, visto que a qualidade do atendimento está diretamente relacionada ao bem-estar e competência dos colaboradores. A Gestão de Pessoas desempenha um papel fundamental na valorização dos colaboradores e na garantia das condições necessárias para que possam desempenhar suas funções com excelência, proporcionando atendimento humanizado aos pacientes e seus familiares.

O indicador de Perfil dos Colaboradores pode ser uma ferramenta importante para gerir as pessoas. Esse dado permite acompanhar a evolução do quadro de colaboradores da organização, avaliar a eficácia das estratégias de gestão de talentos e identificar oportunidades de melhoria no processo de gestão de pessoas.

Ao analisar as informações referentes ao perfil dos colaboradores, é possível ter uma visão mais clara do quadro de pessoas da organização, identificando possíveis desafios relacionados à diversidade, equidade e inclusão, além de oportunidades para melhorar o desenvolvimento de habilidades e competências dos colaboradores. Com base nessas informações, os gestores podem implementar ações para promover um ambiente de trabalho saudável e produtivo para todos. *(Ver Quadro)*

## HOSPITAL VILA VERDE | PRIMEIRO SEMESTRE DE 2022

37

ADMISSÕES

38,35

IDADE MÉDIA DOS COLABORADORES

22

&lt; IDADE DO COLABORADOR

69

&gt; IDADE DO COLABORADOR

164,5

COLABORADORES

55,83

HOMENS

109,83

MULHERES

## DESENVOLVIMENTO DE COLABORADORES

Uma equipe treinada é sinônimo de renovação contínua do conhecimento. O resultado de uma organização está atrelado ao desenvolvimento dos seus colaboradores, além das habilidades que podem ser observadas em suas atividades do dia a dia. O colaborador capacitado de forma ampla auxilia na retenção de talentos, redução do absenteísmo e do turnover. Ele precisa ser inserido de forma natural nos treinamentos concedidos pela instituição e entender que o conhecimento pode ir além das habilidades específicas da sua área de formação.

No primeiro semestre de 2022 o Hospital Vila Verde iniciou o desenvolvimento dos seus gestores, líderes e futuros líderes através de capacitações com temas

que contribuíram para aperfeiçoar sua liderança. Os treinamentos contemplaram um total de 664 participações, de janeiro a junho/2022, em treinamentos comportamentais e institucionais. Na instituição, nossos gestores realizam em todos os semestres o LNT – Levantamento de Necessidade de Treinamento. Esses treinamentos podem abordar assuntos diversos, como: novos equipamentos e programas, comportamental, melhoria de processos e produção do setor. Os mesmos são ministrados por referências externas ou internas, dentro ou fora da instituição. Durante os treinamentos são apresentadas normas e processos, princípios e objetivos, improdutividade e desperdícios.

*Formação de Auditores Internos*



## NÚCLEO DE ATENÇÃO AO COLABORADOR

O Núcleo de Atenção ao Colaborador (NAC) é um braço da Gestão de Pessoas que promove ações de bem-estar e promoção à saúde, para os profissionais que atuam nas diferentes unidades da rede. O projeto, coordenado por profissionais de psicologia, sugere ações que possam articular assuntos que permeiam não só o ambiente de trabalho, como também o cotidiano. As iniciativas são elencadas em debates com a Direção, RH e outras lideranças.

## BATE PAPO NA VILA

Projeto coordenado pelo NAC, o Bate Papo na Vila é um espaço aberto, incentivando a interação entre os colaboradores e os mediadores, que podem ser convidados externos ou internos. Os encontros, que ocorrem mensalmente, visam trabalhar o bem-estar físico, mental e/ou social entre as equipes, reunindo profissionais de diferentes setores e/ou unidades. No primeiro semestre de 2022 o Bate Papo trouxe à tona temas como: Educação Financeira; Espaço de reflexões sobre a Pandemia; Cultura Justa e o Adoecimento no Trabalho.

## SEGURANÇA E SAÚDE OCUPACIONAL

Investir na prevenção de acidentes, na preservação da saúde e segurança do trabalhador é valorizar o maior bem que a instituição possui: as pessoas. Essa é uma cultura disseminada no hospital, que conta com o comprometimento de todas as equipes. Diversas ações atuam, preventivamente, mantendo a produtividade, através de processos bem estruturados, capacitação dos colaboradores, avaliação constante dos riscos e perigos existentes e suas medidas de controle. Essas iniciativas contam, também, com o apoio da CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes).

No primeiro semestre de 2022, alcançamos a meta de zero de acidentes durante 5 meses. Foram 178 dias trabalhados com a garantia de que todos os colaboradores retornaram para suas famílias sem nenhuma lesão ocasionada pelo trabalho. Somente em janeiro que a meta não foi alcançada, pois tivemos um acidente de trabalho envolvendo na equipe de enfermagem, com material perfurocortante. A colaboradora recebeu a assistência do SESMT e foi acompanhada ao hospital de referência para os devidos procedimentos. Durante o atendimento, foi constatada a ausência de contaminação. Posteriormente, o SESMT, com o apoio da equipe de assistência, realizou a análise do acidente visando instituir melhorias nesse processo de trabalho para minimizar os riscos e evitar a ocorrência de novos acidentes.

*Bate-papo Educação Financeira*





# Centro de Ensino e Pesquisa

O Centro de Ensino e Pesquisa (CEP) desempenha um papel fundamental na capacitação e aprimoramento de estudantes, profissionais e interessados em saúde mental. Além disso, o setor atua como intermediário para as pesquisas realizadas na instituição, proporcionando oportunidades de interações diversas e promovendo a constante troca de conhecimentos e experiências na rede Vila Verde.

No primeiro semestre de 2022, o CEP realizou seu primeiro curso - Aperfeiçoamento no Tratamento da Dependência Química. A equipe de professores foi composta por profissionais da instituição, especialistas que são referência em assuntos relacionados às substâncias que causam adicção. Temas como aspectos

orgânicos e clínicos da dependência química; o papel da família no tratamento e políticas públicas e os diversos serviços disponíveis, na rede pública e privada, para o atendimento das pessoas com problemas relacionados ao uso abusivo de álcool e drogas foram abordados.



Curso de Aperfeiçoamento no Tratamento da Dependência Química

# Residência Médica em Psiquiatria

Em março de 2022 o Programa de Residência Médica em Psiquiatria, credenciado pelo MEC em 2018, formou seus primeiros médicos psiquiatras, reforçando seu compromisso em oferecer atendimento de qualidade e excelência em saúde mental. Durante o programa, os residentes adquirem habilidades para avaliar, diagnosticar e tratar diferentes transtornos mentais, além de atuarem junto à equipe multidisciplinar, se relacionando, assim, de forma interdisciplinar durante o programa.

É possível observar que, em média, a preceptoría do

programa consegue abarcar metade dos atendimentos de urgência e emergência na instituição. Esse percentual é significativo, pois existe uma dinâmica de atendimento a casos urgentes envolvendo o programa de residência médica de forma expressiva. Vale lembrar que estes profissionais têm a oportunidade de entrar em contato com casos mais complexos, quanto maior a participação deles no pronto atendimento. Considerando que a Vila Verde é referência em saúde mental na região, nossa porta de entrada recebe demandas de várias cidades, aumentando o leque de possibilidades de atendimento. É a conexão entre assistência, ensino e pesquisa.

## PRECEPTORIA NO PRONTO ATENDIMENTO PSIQUIÁTRICO 24H

■ número de atendimentos - PA Vila Verde  
 ■ percentual de atendimentos no PA com preceptoría 379



# Instituto Vila Verde

O Instituto Vila Verde foi criado em 2020 para desenvolver e coordenar ações de responsabilidade social e sustentabilidade na região de Juiz de Fora e no entorno de nossas unidades assistenciais. Nossa missão é articular ações de fomento à saúde mental, com atitudes inovadoras e com promoção de parcerias institucionais. Acreditamos que a informação, o incentivo à cultura, arte, esporte e lazer são recursos que promovem uma vida saudável para a sociedade. Com o mantra “Não importa o sentido, faça sentindo” sintetizamos a essência principal da causa que é dar relevância à saúde emocional em todos os aspectos, respeitando as singularidades.

Com isso, dentro dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) traçados pela ONU, estamos em consonância com os pilares através do programa “Saúde Mental em todos os sentidos”. O projeto visa realizar encontros em diversos contextos comunitários e institucionais, com o propósito de trabalhar a informação e a conscientização acerca do tema da saúde mental em seu aspecto amplo, de acordo com a ODS de Saúde e Bem Estar.

Realizamos eventos, palestras, rodas de conversa, grupos, dinâmicas, dentre outros recursos baseados nas demandas apresentadas que irão fomentar práticas coletivas e individuais de cuidado com a saúde (mental). Para isto, utilizamos campanhas e datas comemorativas que envolvem a saúde para trabalhar temas específicos fazendo associação com nossa causa e desenvolvendo recursos de autocuidado, promoção e prevenção ao adoecimento psíquico.

## DADOS GERAIS JAN A JUN / 2022

**12**  
palestras  
e ações realizadas

**8**  
voluntários

**10**  
empresas parceiras

**782**  
pessoas atingidas  
diretamente

**149**  
horas de trabalho  
investidas

Projeto Betel





# Meio Ambiente

Cuidar do meio ambiente, ter responsabilidade social e adotar melhores práticas de governança são fatores que ajudam na sustentabilidade das empresas. E esse é um dos motivos pelo qual o Hospital Vila Verde promove ações de sustentabilidade e responsabilidade social. Na prática, a instituição busca formas de minimizar os impactos no meio ambiente e de construir um mundo mais justo e responsável para todos, mantendo os melhores processos de administração, o que se soma à cultura do hospital de sempre buscar melhorias.

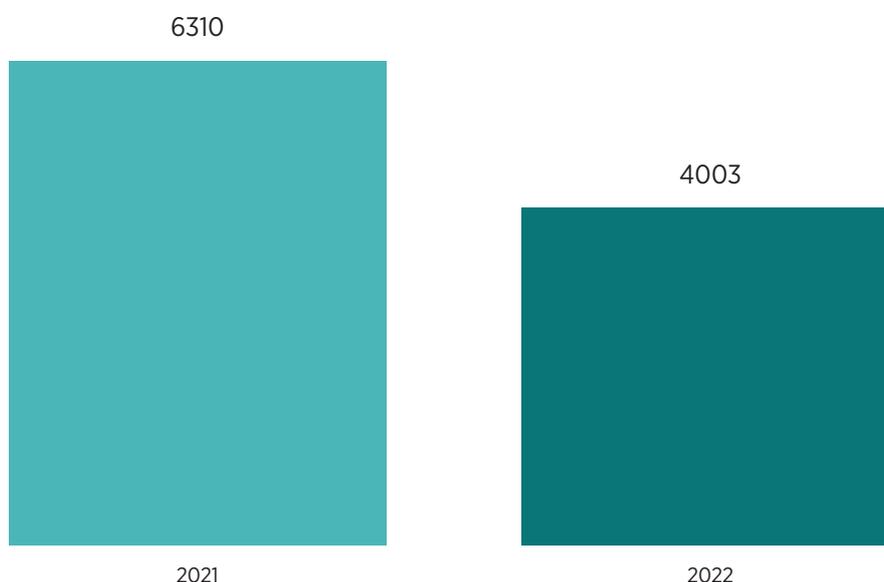


# Redução de Copos Descartáveis

É sabido que o tempo de decomposição de um copo plástico descartável é 250 a 400 anos, sendo o mesmo o resíduo sólido urbano menos reciclado no mundo por causa do baixíssimo custo e, conseqüentemente, do preço pago pelo material descartado, o que desestimula as empresas e cooperativas de reciclagem. Baseado nisso, trabalhamos institucionalmente o consumo de copos descartáveis ao longo dos anos de 2021 e 2022, sendo

possível observar conforme gráfico abaixo, que no 1º semestre de 2021 foram utilizadas 6310 embalagens de copo descartável e, no mesmo período do ano de 2022, o quantitativo passou a ser 4003, representando uma redução de 36,56% no consumo. Uma das principais ações que tornaram possíveis estes resultados foi a utilização de canecas e copos reutilizáveis no Setor de SND (Serviço de Nutrição e Dietética) e pelos setores administrativos.

## CONSUMO DE COPOS DESCARTÁVEIS (EMBALAGEM)





# Tecnologia da Informação

A preocupação constante de fornecer informação para a tomada de decisão faz parte da cultura institucional da Vila Verde. Entendemos a importância da geração de indicadores dos processos de forma ágil, em um repositório de dados integrado aos vários sistemas e soluções. Esse repositório alimenta nossos painéis gerenciais de forma

automática, disponibilizando a informação certa e em tempo hábil. Além disso, nossa área de tecnologia de informação está sempre atenta às soluções do mercado, direcionando-as para a prática do cotidiano, sobretudo na atuação de nossa equipe assistencial.

## CRIAÇÃO DE DASHBOARD

Utilizando dashboards do Metabase (software gratuito), os gestores e coordenadores têm uma visão de tudo o que está acontecendo no hospital, de um único lugar, para agirem de forma proativa. O controle do fluxo de pacientes é um exemplo do que é monitorado. Esse é um dado crítico para o gerenciamento de leitos do hospital, que tem uma taxa de ocupação alta. Quanto menos tempo um leito ficar vago, melhor. A rotatividade do leito precisa ser ágil e os dashboards nos ajudam a ter um melhor controle para sermos mais efetivos.

## ASSINATURA DIGITAL

A assinatura eletrônica representa uma evolução significativa na maneira como as pessoas podem assinar documentos. A assinatura digital nos hospitais são criptografadas e verificadas para confirmar a identidade do signatário. No Hospital Vila Verde, também pode ser usada para simplificar o processo de conformidade com as regulamentações, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), entre outras regulamentações ligadas ao setor de saúde.

## FORMULÁRIO DE TRIAGEM EDUCAÇÃO FÍSICA

O formulário tem como objetivo identificar e registrar a condição do paciente para a prática do Programa de Treinamento Físico Singular (PTFS), possibilitando aos professores o monitoramento do cuidado e das futuras ações da Educação Física, durante o planejamento do tratamento para o paciente discutido com a equipe multidisciplinar. Esse recurso permite que as condutas da Educação Física estejam alinhadas com a qualidade no atendimento e segurança do paciente.

## AGENDA PTS

O objetivo da Agenda PTS é de fazer o acompanhamento da participação dos pacientes no cumprimento das atividades do Projeto Terapêutico Singular (PTS) construído pela equipe em conjunto com o paciente. A solução permite que a equipe consiga identificar a efetividade de participação dos pacientes e possibilita a realização de intervenções terapêuticas que são fundamentais no tratamento dos transtornos mentais.

## AGENDA DO PROJETOS TERAPÊUTICOS SINGULARES (PTS)

O objetivo da Agenda PTS é realizar o acompanhamento da participação dos pacientes no cumprimento das atividades do Projeto Terapêutico Singular (PTS), construído pela equipe em conjunto com o paciente. A solução permite que a equipe consiga identificar a efetividade de participação dos pacientes, possibilitando a realização de intervenções terapêuticas que são fundamentais no tratamento dos transtornos mentais.

## TRIAGEM PRONTO ATENDIMENTO PSIQUIÁTRICO

Foi criado um formulário de triagem, digitalmente, pois o protocolo de triagem tem a finalidade de classificar os pacientes por cores de acordo com os sintomas e gravidade que apresentam, sendo possível definir assim o tempo de espera estimado para atendimento no Pronto Atendimento Psiquiátrico. No hospital, o protocolo foi adaptado conforme os sintomas relacionados à saúde mental, avaliando, também, os sintomas clínicos apresentados durante a avaliação do paciente.



# Relação com Fornecedores

Nossa cadeia de suprimentos é composta por diversas categorias de produtos desde medicamentos e materiais médicos até alimentos e serviços. Com o intuito de garantir o abastecimento de acordo com padrões de excelência e qualidade e manter o equilíbrio financeiro da operação, adotamos critérios de padronização, planejamento e avaliações de todos os nossos Fornecedores. Além dos documentos legais exigidos para cada tipo de Fornecedor, avaliamos pontualmente todas as entregas, considerando, dentre outros requisitos, se as condições do transporte estão dentro do padrão, se a temperatura se encontra dentro da faixa ideal, se os produtos possuem registro

no Ministério da Saúde, lote e prazo de validade, etc. Semestralmente, com a finalidade de implantar melhorias, compilamos as pontuações do desempenho de cada Fornecedor e repassamos aos mesmos em forma de feedback. Conforme gráfico abaixo é possível observar que o Hospital Vila Verde trabalha com grupo de Fornecedores que alcançam a pontuação classificada como Excelente dentro dos requisitos exigidos pela Política de Compras da Instituição. Quando o Fornecedor se classifica como Excelente significa que o mesmo alcançou média acima de 95% de desempenho e, dessa forma, o mesmo tem prioridade em negociações em caso de empates financeiros.

## SISTEMA DE PONTUAÇÃO

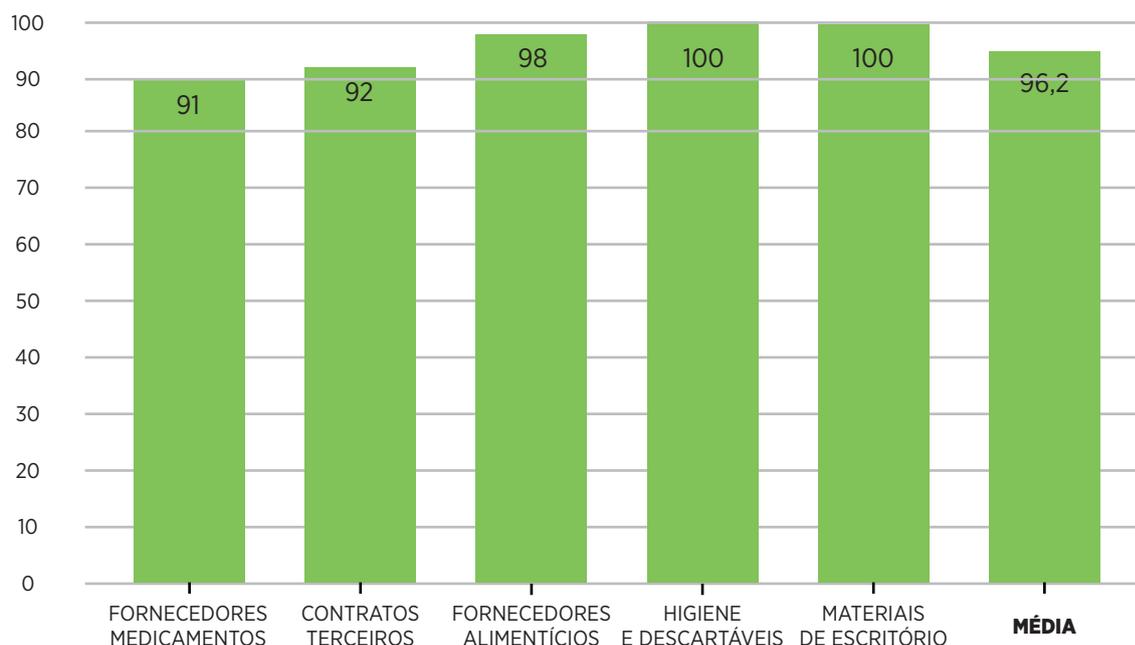
**0 a 45 - INSUFICIENTE:** Inapto à cotações. Realizar uma avaliação criteriosa dos fornecimentos ou serviços realizados, situação do mercado e existência de alternativas de fornecimento antes de efetuar o bloqueio do fornecedor ou prestador de serviço. Solicitar Plano de Melhorias com prazo de resolução em 30 dias, caso haja interesse de manutenção do mesmo.

**50 a 65 - REGULAR:** Apto à cotações, podendo ser solicitada a apresentação do Plano de Melhorias com prazo de resolução em 45 dias.

**70 a 90 - BOM:** Apto à cotações, sendo recomendado a priorização de negócios com o fornecedor ou prestador de serviço.

**95 a 100 - EXCELENTE:** Apto à cotações, sendo recomendado a priorização de negócios com o fornecedor ou prestador de serviço e podendo desempenhar a seu favor as consequências em que participar.

## AVALIAÇÃO SEMESTRAL DE DESEMPENHO DE FORNECEDORES



# Infraestrutura e Hotelaria

Área externa do hospital



A estrutura completa do lote possui 10.925 m<sup>2</sup>, dividida em áreas de apoio, espaços para terapias, estrutura administrativa, piscina e edificação de atendimento e internação. O projeto arquitetônico foi submetido e aprovado pela Secretaria de Estado de Saúde. Sua concepção tomou como base critérios de arquitetura hospitalar que atendem às exigências de estruturas preconizadas pela RDC 50 (de 21 de fevereiro de 2002).

A unidade conta com Pronto Atendimento Psiquiátrico 24h com dois leitos de retaguarda, sala de recuperação pós-anestésica com dois leitos, oito consultórios, sala de acolhimento à família, 110 leitos entre enfermarias e apartamentos, refeitório, academia, piscina, campo de futebol, quiosques e ampla área verde. Toda a estrutura oferece espaços confortáveis e seguros, com o foco na recuperação dos pacientes.

## MANUTENÇÃO

A gestão estrutural de um hospital é cheia de desafios. E uma instituição de saúde mental tem o compromisso de garantir espaços harmônicos e agradáveis, levando em conta que parte das ações que compõem o Projeto Terapêutico Singular (PTS) envolve uma grade ampla de atividades.

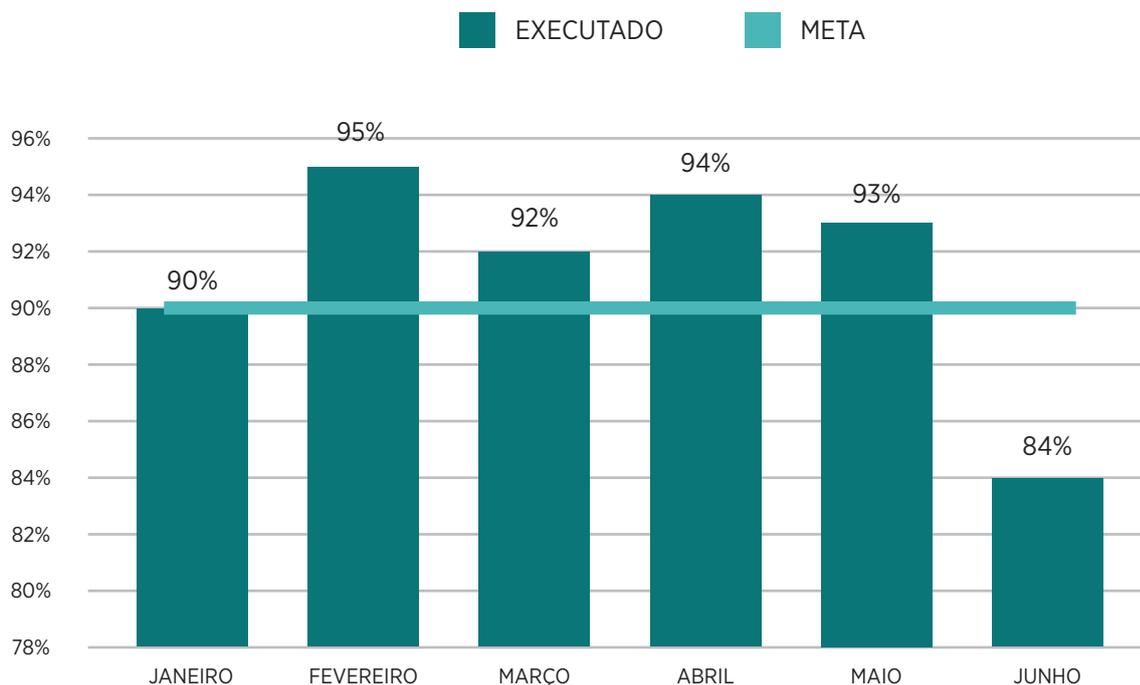
Por isso, para garantir a segurança dos clientes e colaboradores e qualidade dos serviços prestados, a equipe de manutenção realiza as intervenções

necessárias, de forma rápida e eficiente, minimizando possíveis impactos nas atividades e em todo o tratamento.

Assim, medimos a satisfação do cliente com base nos registros dos colaboradores, o que entendemos ser um importante indicador de qualidade percebida para os clientes em internação. Com uma meta de 90%, o hospital analisa as avaliações para identificar possibilidades de melhoria no serviço prestado.



## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA

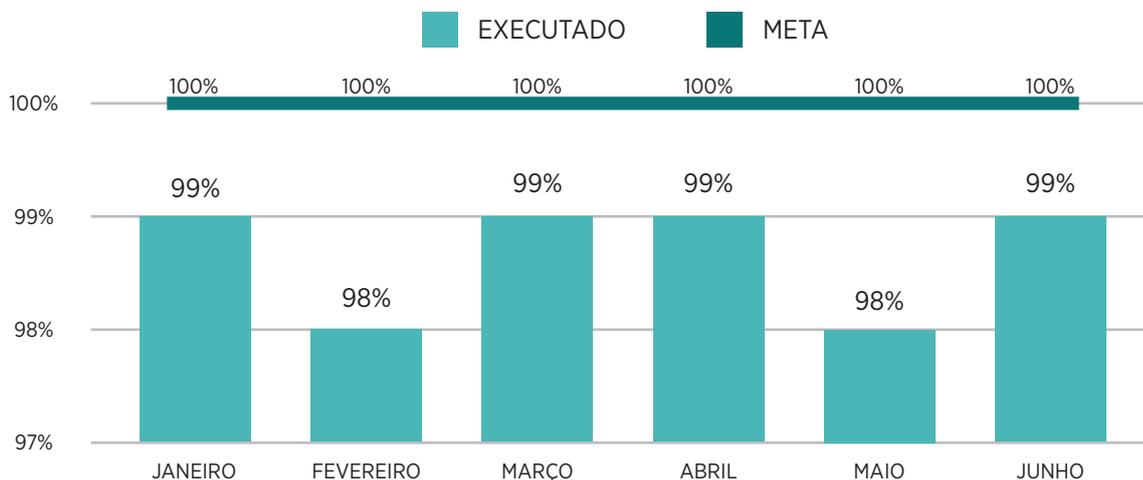


Nossa estrutura possui manuais de boas práticas de gestão de hotelaria e infraestrutura, que servem de base para o planejamento e execução de todas as manutenções preventivas e corretivas durante o ano. No caso das Manutenções Preventivas, nossa equipe divulga a todos os interessados quais áreas e quando as revisões acontecerão, visando uma maior compreensão e cooperação de todos os presentes. Durante a atuação nas diversas áreas e de acordo com a complexidade de cada sistema a ser avaliado, a equipe de manutenção procede e mitiga diversos danos que poderiam impactar

no dia a dia da assistência e equipe.

A manutenção corretiva no tempo adequado é essencial para a segurança dos clientes e colaboradores. Nesse caso, os serviços realizados devem seguir o Acordo de Nível de Serviço (SLA), que estabelece metas e prazos para garantir a disponibilidade e confiabilidade dos equipamentos, espaços e sistemas do hospital. O indicador de cumprimento do SLA de manutenção corretiva é um instrumento de gestão importante para monitorar e avaliar a qualidade e eficiência dos serviços realizados.

## CUMPRIMENTO DE SLA MANUTENÇÃO CORRETIVA



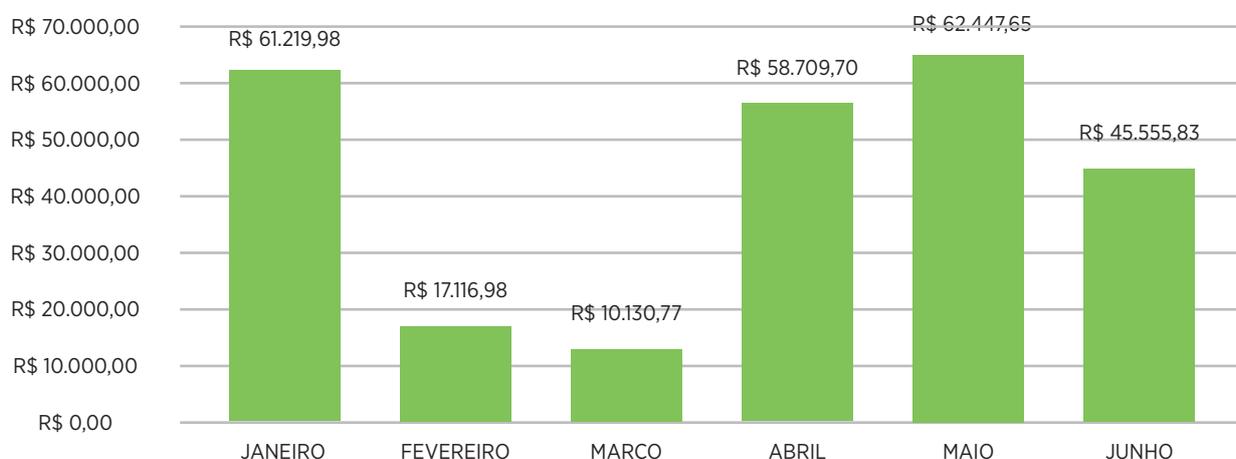


## INVESTIMENTOS

Nossa estrutura hospitalar é bem espaçosa e diversificada, compreendendo diversos ambientes de convívio e ocupação. Dessa forma, a Gerência de Infraestrutura sempre apura com os clientes e colaboradores a necessidade de investimentos em melhorias e

tecnologias para a instituição. Nessa linha, as demandas são captadas em assembleias com os clientes, sugestões da equipe e avaliação de especialistas, visando sempre a melhoria contínua nos processos. Seguem abaixo números de investimentos no primeiro semestre.

### INVESTIMENTO HOSPITAL INTEGRAL



## CRÉDITOS

### COORDENAÇÃO

DANIELA CANIN

### PRODUÇÃO

DANIELA CANIN E ISABELLA ISIS

### IMAGENS

MARCIO BRIGATTO E ISABELLA ISIS

### DIAGRAMAÇÃO

SAGRES CRIATIVA

### REDAÇÃO

DANIELA CANIN



# VILA VERDE

S A Ú D E M E N T A L

[vilaverdejf.com.br](http://vilaverdejf.com.br)

 @vilaverdejf



## Central de Relacionamentos

(32) 3215-5525

### Hospital Internação 24h

Alameda Santo Antônio, 555  
São Pedro | Juiz de Fora - MG  
Aberto 24h

### Hospital-Dia

Avenida Barão do Rio Branco, 4455  
Centro | Juiz de Fora - MG  
Segunda a Sexta | 8h às 19h

### Hospital-Dia Campos

Avenida Alberto Torres, 382  
Centro | Campos dos Goytacazes - RJ  
Segunda a Sexta | 8h às 17h