

cuidar é  
a nossa  
vocaçãO



**VILA VERDE**  
SAÚDE MENTAL

# Relatório de **Sustentabilidade**

Hospital Vila Verde Saúde Mental

**2º semestre | 2022**



  
**VILA VERDE**  
SAÚDE MENTAL



# ÍNDICE

- 04 **Palavra da Direção**
- 05 **A Rede Vila Verde**
- 05 **Administração**
- 06 **Mapa Estratégico**
- 07 **Desempenho Econômico**
- 08 **Investimento e Infraestrutura**
- 09 **Relação com os fornecedores**
- 10 **Governança ambiental, social e corporativa**
- 12 **Comunicação e Marketing**
- 16 **Relacionamento com o cliente**
- 17 **Centro de Ensino e Pesquisa**
- 18 **Residência Médica em Psiquiatria**
- 19 **Hospital Vila Verde Saúde Mental**
  
- 20 **Qualidade**
- 21 **Núcleo de Segurança do Paciente**
- 22 **ONA e ANAHP**
- 23 **Pronto Atendimento Psiquiátrico 24H**
- 26 **Gestão de leitos**
- 27 **Grupos terapêuticos**
- 28 **Educação Física**
- 30 **Serviço de Nutrição e Dietética**
- 32 **Gestão de Pessoas**
- 34 **Hotelaria**



# Palavra da Direção

Há mais de três décadas exercendo a vocação do cuidar. Uma rede com profissionais qualificados, atualizados e equipe multidisciplinar, focada na assistência integral às pessoas com problemas relacionados ao uso abusivo de álcool e drogas e transtornos mentais.

Como parte dos avanços em 2023 está a intensificação do nosso modelo de governança. O olhar, voltado para a prática clínica, fomentaram indicadores de desempenho médico que contribuíram para a melhoria na segurança assistencial, experiência do paciente e a gestão dos recursos hospitalares. Outro fator que merece atenção foram os investimentos aplicados em infraestrutura, como no Hospital Internação e no Hospital-Dia. Com isso, conquistamos novos acordos com parceiros e operadoras, aumentando a sustentabilidade, o crescimento e mais entrega de valor aos beneficiários e familiares. As melhorias ofertadas aos nossos stakeholders demonstram a evolução de maturidade dos processos e qualidade assistencial. Assim, novas perspectivas de negociações são previstas para 2023.

Ao mesmo tempo, a união do nosso time possibilitou a manutenção do selo ONA 3, o mais alto nível de certificação da Organização Nacional de Acreditação (ONA), reforçando uma gestão baseada em resultados e indicadores. Reforçando a preocupação com a jornada do paciente, tivemos ainda a aprovação do projeto Planetree. A certificação é uma metodologia consagrada, mundialmente, personalizando e desmistificando as experiências da assistência em saúde para apoiar os melhores resultados para pacientes, familiares e colaboradores inseridos neste sistema. Utilizando a metodologia de Grupos Focais, os especialistas da Planetree guiam as organizações na implementação efetiva do Cuidado Centrado na Pessoa. A conquista, pioneira para a saúde mental, será mais um marco que reflete o nosso compromisso inabalável com a excelência e singularidade do cuidado em Saúde Mental.

Ainda, no segundo semestre de 2022, realizamos a reestruturação da unidade 3 do Serviço de Residência Terapêutica (SRT). O objetivo é, cada vez mais, otimizar os espaços para convívio social dos



**DANIEL MAZZONI**  
Diretor de Operações

pacientes e permitir maior acessibilidade àqueles que possuem restrições de locomoção. Tudo conforme o nosso modelo de gestão baseada no orçamento. Por último, a evolução nos processos da área de TI e a adesão do time ao Projeto Terapêutico Singular (PTS), com propostas terapêuticas que avaliam em números o progresso dos pacientes, a partir da comparação do proposto versus realizado, demonstra a preocupação da Vila Verde com a gestão baseada em qualidade.

Para 2023, vamos intensificar os pilares do Planejamento Estratégico, potencializando a sustentabilidade, novas alavancas de receita e aumentar a visibilidade da marca no cenário nacional. Crescimento atrelado à humanização, focado na experiência e satisfação dos clientes e familiares e oportunidades para os nossos times.

Boa leitura!



# A maior rede de saúde mental em Minas Gerais



Residência Terapêutica Vila Verde

Com uma ampla oferta dos mais variados serviços, a rede Vila Verde formada pelo Pronto Atendimento Psiquiátrico 24h, Hospital Internação, Hospitais Dia, Serviços de Residência Terapêutica, Residência Médica em Psiquiatria e o Instituto Vila Verde, destaca-se como a maior rede de saúde mental de Minas Gerais.

Por meio de uma estrutura moderna e segura, com unidades que contam com, área verde, campo de futebol, piscina, refeições variadas e balanceadas, oferecemos um atendimento humanizado, assegurando equilíbrio e maior qualidade de vida aos nossos clientes. Para isso, possuímos ambientes acolhedores, espaços para atividades como arteterapia, educação física e atendimento interdisciplinar 24 horas.

Além da excelência na prestação de assistência em saúde mental, às pessoas com problemas decorrentes ao uso abusivo de álcool e outras drogas e transtornos mentais, buscamos também aprimorar a nossa atuação em áreas como: ensino, pesquisa e responsabilidade social.

## NOSSOS VALORES

- Cuidado individualizado;
- Integridade;
- Responsabilidade social;
- Acolhimento à família;
- Inserção social;
- Inovação;
- Pessoas;
- Segurança.

## Administração

### DIREÇÃO

Daniel Mazzoni da Costa  
Dra. Gabriela Lima Ladeira

### GERÊNCIA

Nívia Ferreira de Sá  
Líliam Moreira



# MAPA ESTRATÉGICO 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

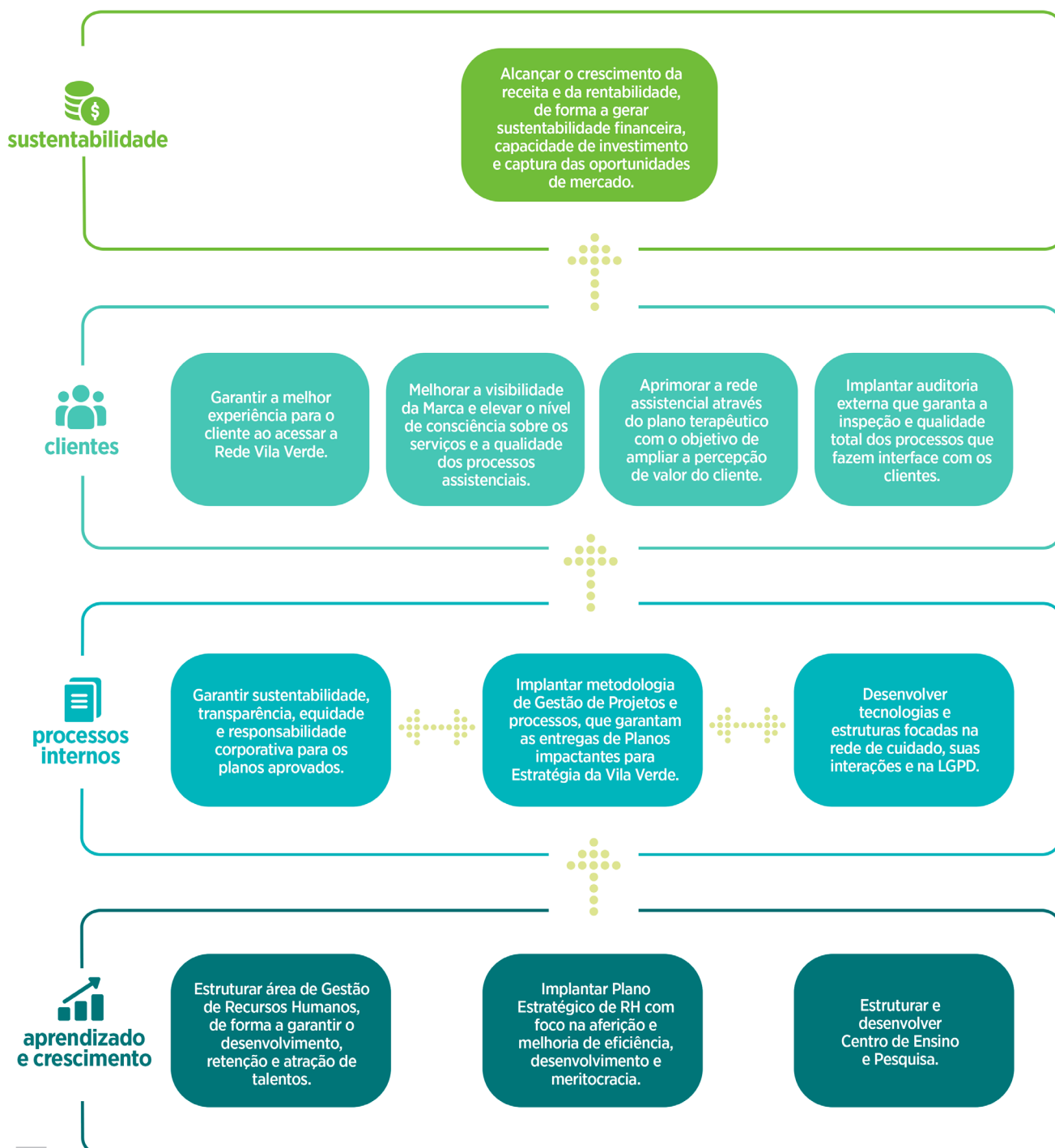
Ser referência na prestação de serviços e na formação de profissionais em saúde mental, com qualidade reconhecidamente diferenciada, em âmbito nacional.

## nossos valores

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

## proposta de valor

A Vila Verde Saúde Mental se compromete a prestar assistência segura com respeito ao indivíduo, através da singularidade do projeto terapêutico multidisciplinar, acolhendo a família e buscando inserção social, com ética e transparência nas relações, incentivando a educação continuada na formação dos profissionais e a constante inovação dos processos.



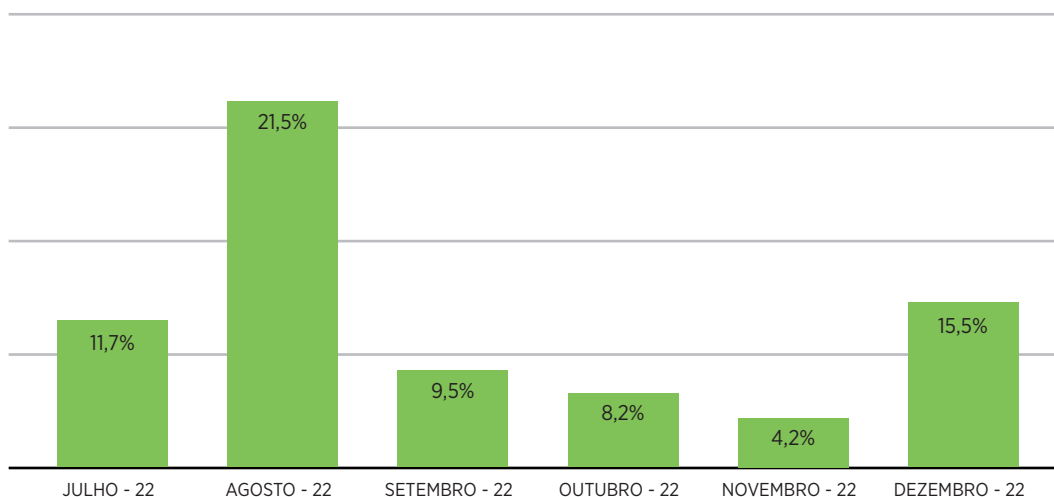


# Desempenho Econômico

O EBITDA é um dos indicadores financeiros usados para medir os resultados operacionais de uma empresa. Ele contempla a quantidade de recursos da organização, gerado apenas em suas atividades principais, sem contar a rentabilidade de investimentos e outros custos não operacionais. 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.

Com meta de 15,32%, durante o no de 2022, o monitoramento deste indicador evoluiu de forma concomitante à implantação do programa de governança e controladoria. Ressalva-se que, a oscilação do indicador, em especial nos meses de setembro, outubro e novembro, representa o impacto de falhas nos processos operacionais que fazem interface com diversos parceiros, como as operadoras. Desta forma, para 2023, foram traçados planos de ações, treinamentos, capacitações e realinhamentos dos processos, envolvendo todas as áreas responsáveis pela entrega e os stakeholders.

## EBITDA - 2º SEMESTRE 2022



OS MESES DE AGOSTO E DEZEMBRO REGISTRARAM AS MAIORES TAXAS DO EBITDA.





# Investimento e infraestrutura



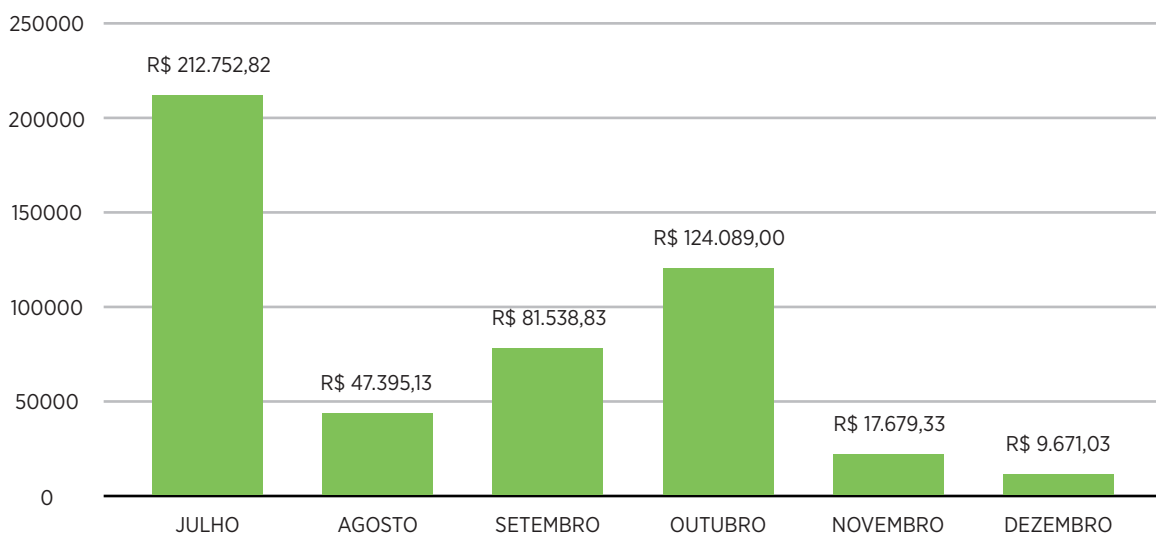
No segundo semestre de 2022, fizemos diversos investimentos em infraestrutura e tecnologias nas filiais da Rede Vila Verde. Esses projetos estavam previstos no Planejamento Estratégico Institucional, que presumia uma melhoria da estrutura ofertada aos clientes.

Nossa reestruturação começou em julho, destinando esforços para a revisão do Hospital Dia. Essa estrutura atende cerca de 500 clientes, com um espaço de 900 m<sup>2</sup> disponíveis, diversos consultórios, salas coletivas, refeitório, entre outros. A execução do projeto propôs ambientes e mobiliários modernos, fluxos bem estabelecidos, novos equipamentos, tudo visando a humanização no cuidado aos clientes. Todo o cronograma se estendeu até agosto.

Em setembro e outubro, nosso foco de investimentos se concentrou na reforma e reinauguração da Residência Terapêutica da rede e na auditoria de qualificação do Programa MG Hosp. Na RT, a proposta foi a locação de um novo imóvel, situado em um bairro nobre da cidade, propondo conforto e segurança para os residentes.

Já no Hospital Integral, nossa instituição fez as melhorias necessárias e atingiu o nível superior de avaliação no Programa MG Hosp, da Unimed Minas Gerais. Todo esse esforço foi contemplado com a qualificação e comprovação dos serviços oferecidos aos beneficiários da operadora.

## INVESTIMENTO







# Relação com os 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.

O indicador de Avaliação Semestral de Desempenho de Fornecedores mede, através de critérios rigorosos, o desempenho de todos os fornecedores da Vila Verde a cada entrega na Instituição. 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, entre outros.

Semestralmente, com a finalidade de implantar melhorias, compilamos as pontuações do desempenho de cada Fornecedor e repassamos aos mesmos em forma de feedback. Na análise do indicador, estratificamos os fornecedores por grupos e, conforme gráfico acima, é possível observar que a rede Vila Verde trabalha com um grupo seletivo de Fornecedores que alcançam a pontuação classificada como Excelente dentro dos requisitos exigidos pelo Manual 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.

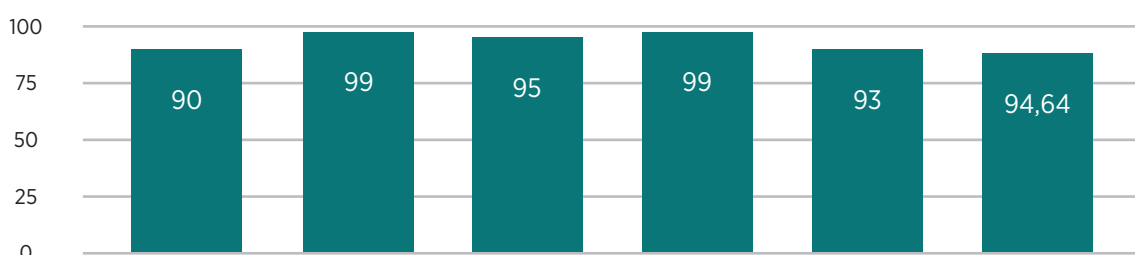
**50 a 65 - REGULAR:** Apto à cotações, podendo ser solicitada a apresentação do Plano de Melhorias com prazo de resolução em 45 dias.

**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.

MÊS	FORNECEDORES MEDICAMENTOS	CONTRATOS TERCEIROS	FORNECEDORES ALIMENTÍCIOS	HIGIENE E DESCARTÁVEIS	MATERIAIS DE ESCRITÓRIO	MÉDIA
2º SEMESTRE	90	99	95	99	93	94,64

## MÉDIA 2º SEMESTRE DE FORNECEDORES DA VILA VERDE





# Governança ambiental, social e corporativa

A sigla ESG (Environmental, Social and Governance) é um termo que surgiu em 2004, em uma publicação do Banco Mundial em parceria com o Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) que significa, em tradução livre, ambiental, social e governança corporativa. Esse termo tem como objetivo a implantação de cultura, ações e boas práticas que promovam a sustentabilidade através das vertentes

ambientais e sociais, corroborando para os interesses comerciais da organização.

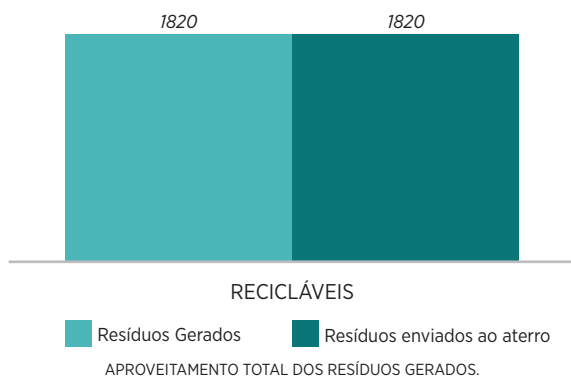
No Hospital Vila Verde, as práticas relacionadas ao ESG iniciaram em dezembro de 2022, com a formalização do Comitê ESG, que foi criado com o objetivo de transformar as ações em dados mensuráveis, assim como, disseminar as práticas adotadas para toda a operação do Vila Verde.



## RESÍDUOS

Para a Vila Verde, a gestão dos resíduos sempre foi uma preocupação. Pensando nisso, com o objetivo de reduzir cada vez mais o impacto gerado, o setor de Meio Ambiente vem trabalhando com monitoramento contínuo e destinação dos resíduos recicláveis, garantindo que esses sejam enviados, de forma integral, aos aterros locais.

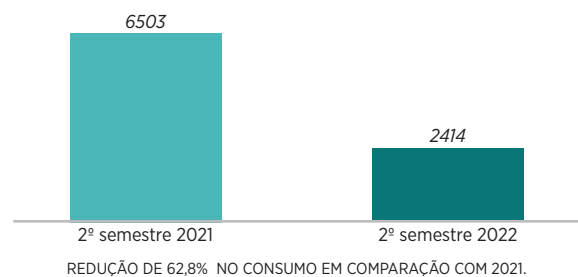
Os resíduos recicláveis são doados para uma cooperativa local, localizada no bairro Santos Dumont, em Juiz de Fora. Eles realizam a triagem e na sequência o processo de reciclagem por tipos de resíduos.



## CONSUMO DE COPOS

O consumo de copos descartáveis tornou-se conhecido devido a praticidade. No entanto, o aumento significativo dos resíduos gerados pelo descarte e a preocupação na sociedade com o meio ambiente, tornou o produto um grande gerador de lixo.

Com o objetivo de minimização dos impactos ambientais e sustentabilidade, a Vila Verde vem trabalhando ao longo dos anos de 2021 e 2022 várias ações para redução do consumo de copos descartáveis nas unidades. É possível observar, no gráfico abaixo, que no 2º semestre de 2021 foram utilizadas 6.503 embalagens de copo descartável, no mesmo período do ano de 2022, o quantitativo passou a ser 2.414, representando uma redução de 62,8% no consumo, o que corresponde a eficácia das ações realizadas pela Vila Verde.

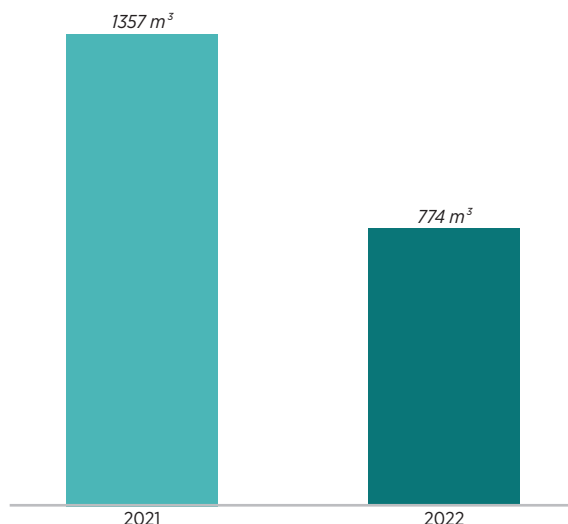




## CONSUMO DE ÁGUA

O abastecimento hídrico da Internação é realizado através da captação da água pelo poço artesiano. Como forma de garantia da potabilidade, a Vila Verde possui uma Estação de Tratamento de Água (ETA), que por meio de ações de monitoramento e acompanhamento do funcionamento controla a qualidade da água de acordo com as normas vigentes, garantindo o foco na eficiência organizacional e na busca da melhoria do desempenho, visando a proteção dos trabalhadores e pacientes.

Além da preocupação da Vila Verde com a qualidade da água ofertada, a redução dos desperdícios também é monitorada pelo setor de Meio Ambiente. Neste sentido, treinamentos e campanhas de conscientização são realizados com os pacientes e colaboradores ao longo do ano. No ano de 2022, essas ações surtiram efeito positivo, possibilitando uma redução de 43,96% de m<sup>3</sup> de água consumida na Unidade Internação.



REDUÇÃO SIGNIFICATIVA NO CONSUMO DE ÁGUA DA UNIDADE DE INTERNAÇÃO.

## INSTITUTO VILA VERDE

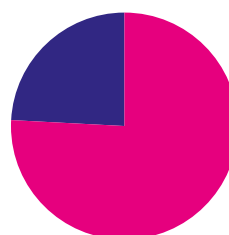
O Instituto Vila Verde realiza palestras, eventos, dinâmicas, rodas de conversas, entre outras atividades. O objetivo é conscientizar a população sobre temas específicos que envolvem a Saúde Mental e também promover ações no sentido de prevenção ao adoecimento psíquico.

No período do segundo semestre de 2022, foram realizadas nove palestras e ações que contaram com a participação de treze voluntários, oito empresas parceiras, 61 horas investidas, resultando no total de 365 pessoas atingidas diretamente.



## DIVERSIDADE DE GÊNERO

A diversidade e inclusão de pessoas no contexto empresarial tem ganhado cada vez mais destaque. Na rede Vila Verde, a representatividade feminina corresponde a 73,42% da totalidade dos colaboradores. Dentre os 23 cargos de liderança no ano de 2022, 76% desse total é ocupado por mulheres.



MULHERES EM CARGO DE LIDERANÇA



# Comunicação e Marketing

Ao longo do segundo semestre de 2022, a Vila Verde trabalhou para diversificar seus pontos de contato com clientes, colaboradores e parceiros. Não apenas na multiplicidade de canais, mas sobretudo na complementaridade entre eles. O novo site entrou no ar, com estrutura e design totalmente remodelados, proporcionando ainda mais conforto e assertividade para quem busca pelos nossos serviços.


As redes sociais registraram um movimento intenso, com centenas de conteúdos publicados em Instagram,

Facebook, LinkedIn e Youtube. No dia 01 de julho, iniciamos uma série de vídeos que se tornou destaque pelos insights levantados pelo SAC das plataformas, possibilitando o mapeamento dos principais temas e dúvidas do público, que foram respondidas em vídeos curtos, pela equipe Vila Verde. Foram dezenas de conteúdos produzidos, sendo a maioria deles já publicados. Registro de atividades internas, visitas e informes variados também pautaram as redes.

INSIGHTS DO INSTAGRAM  (JULHO A DEZEMBRO DE 2022)	
COLABORADORES	36
PUBLICAÇÕES NOS STORIES	443
CONTAS ALCANÇADAS	12.767
VISITAS AO PERFIL	10.042
MÉDIA DE INTERAÇÕES POR PUBLICAÇÃO	114
CONTAS COM ENGAJAMENTO	2.602
TOTAL DE NOVOS SEGUIDORES	305

INSIGHTS DO FACEBOOK  (JULHO A DEZEMBRO DE 2022)	
COLABORADORES	29
CONTAS ALCANÇADAS	112.122
VISITAS AO PERFIL	3.134
MÉDIA DE INTERAÇÕES POR PUBLICAÇÃO	17
NOVAS CURTIDAS NA PÁGINA	130

INSIGHTS LINKEDIN  (JULHO A DEZEMBRO DE 2022)	
CONTEÚDOS	32
VISUALIZAÇÃO DE VÍDEOS	4.621
IMPRESSÕES ORGÂNICAS DE FOTOS	3.134

INSIGHTS YOUTUBE  (JULHO A DEZEMBRO DE 2022)	
CONTEÚDOS	8
VISUALIZAÇÃO DE VÍDEOS	2.727



## MARKETING DIGITAL

A Vila Verde desenvolve um trabalho de captação de clientes que começa no setor de Comunicação e Marketing e envio de oportunidades ao Setor de Relacionamentos. A parte da Comunicação realiza os processos de divulgação com zelo e embasadas pelos códigos de publicidade do Conselho Federal de Medicina e outros, com cuidado, responsabilidade e foco na informação para clientes e famílias que estão em busca de tratamentos para a saúde mental.

A ferramenta de automação de marketing capta as informações sobre os números de visualizações, o número de oportunidades geradas e assim enviamos para o Setor de Relacionamentos. No segundo semestre de 2022, o setor de marketing registrou um aumento na quantidade de leads gerados, ou seja, potenciais clientes e oportunidades na plataforma. De um total de 53.157 visitantes foram gerados 3.543 leads e 1.961 oportunidades.

Já na plataforma Google Ads, responsável pelo gerenciamento de anúncios, foi feito um investimento total de R\$69.996,63 em anúncios que tiveram 46.618 cliques, o que resultou numa taxa média de interação de 5,63% e no custo médio por clique de R\$1,37.

No Google Analytics, que monitora a quantidade de usuários que chegam ao site ou nas Landing Pages do Hospital Vila Verde, foram contabilizados cerca de 42 mil usuários, sendo 41 mil novos usuários que tiveram contato pela primeira vez com a rede Vila Verde.

Entre as páginas mais visitadas pelos usuários estão: Vila Verde-Saúde Mental, Vila Verde- Álcool e Outras Drogas, Vila Verde- Saúde Mental, Residências Terapêuticas/ Vila Verde Saúde Mental, Equipe Vila Verde e outras. A maioria dos usuários, 26 mil, vieram de grupos de canais de pesquisa paga. Da pesquisa orgânica 6 mil usuários, do direct 4,6 mil e de display 1,7 mil.





Cerca de **42 mil usuários** chegaram ao nosso site ou landing pages

DADOS (JULHO A DEZEMBRO DE 2022)	
USUÁRIOS	42 MIL
NOVOS USUÁRIOS	41 MIL
TEMPO MÉDIO DE ENGAJAMENTO	0 min 44 s



## Páginas mais visitadas

Título da página...classe da tela	Visualizações	Usuários
	81.319 100% do total	41.728 100% do total
Vila Verde - Saúde Mental	23.512	15.505
Vila Verde - Álcool e Outras Drogas	16.094	12.890
Vila Verde - Saúde Mental	12.974	6.895
Residências Terapêuticas   Vila Verde Saúde Mental	3.475	2.864
Equipe - Vila Verde	2.546	1.686
Estrutura - Vila Verde	1.789	1.526
Residências Terapêuticas - Vila Verde	1.635	1.275
Vila Verde - Vila Verde	1.541	1.023
Convênios - Vila Verde	1.405	990
Contato - Vila Verde	1.386	1.132

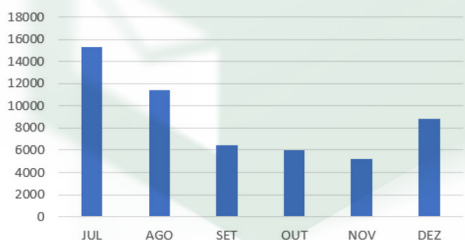
## De onde vieram os usuários

Novos usuários por Grupo de canais padrão do pr...	NOVOS USUÁRIOS
Paid Search	26 mil
Organic Search	6 mil
Direct	4,6 mil
Display	1,7 mil
Paid Social	1,2 mil
Unassigned	561
Organic Social	541

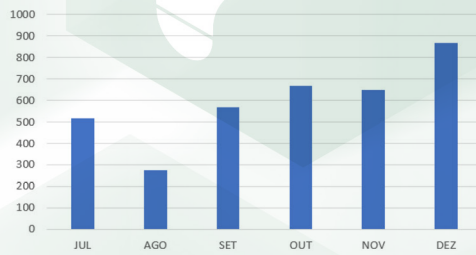


DADOS (JULHO A DEZEMBRO DE 2022)	
VISITANTES	53.157
LEADS	3.543
OPORTUNIDADES	1.961
CONVERSÕES	370

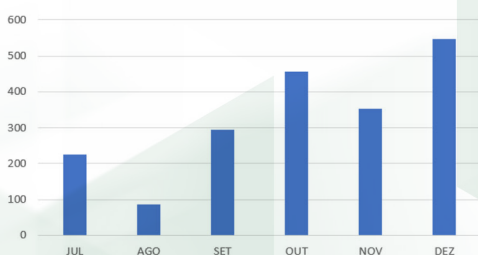
visitantes



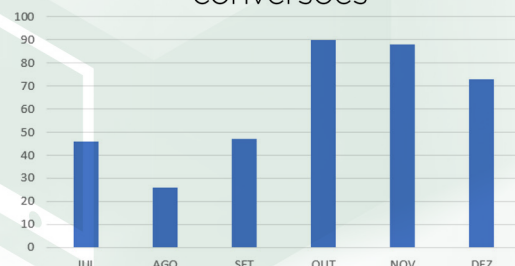
leads



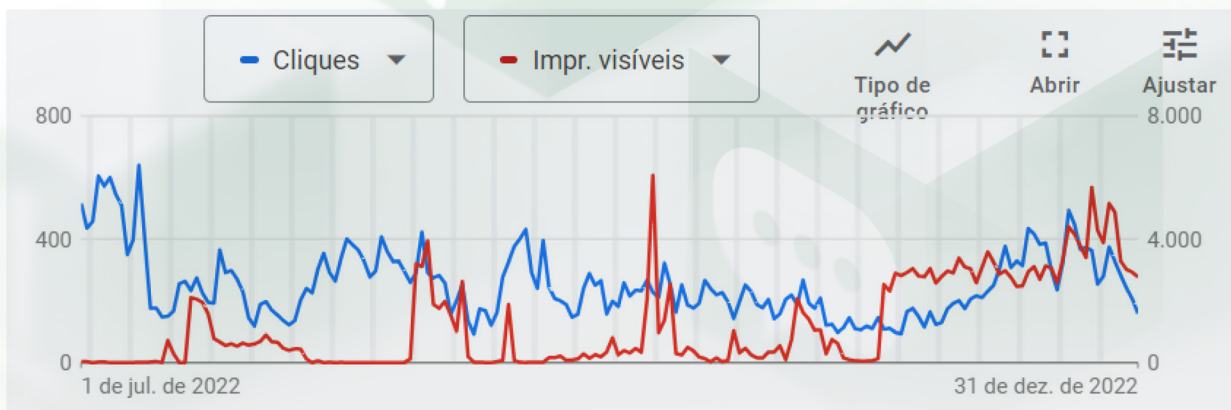
oportunidades



conversões



DADOS (JULHO A DEZEMBRO DE 2022)	
IMPRESSÕES DE ANÚNCIOS	906.405
CLIQUE NOS ANÚNCIOS	46.618
TAXA MÉDIA DE INTERAÇÃO	5,63%
CUSTO MÉDIO POR CLIQUE	R\$1,37
INVESTIMENTO TOTAL	R\$69,996,63





# Relacionamento com o Cliente

Com foco na experiência do cliente, a Central de Atendimentos telefônica atua de forma humanizada. Treinamentos contínuos são voltados para o acolhimento das demandas e direcionamento do atendimento relacionado à Saúde Mental.

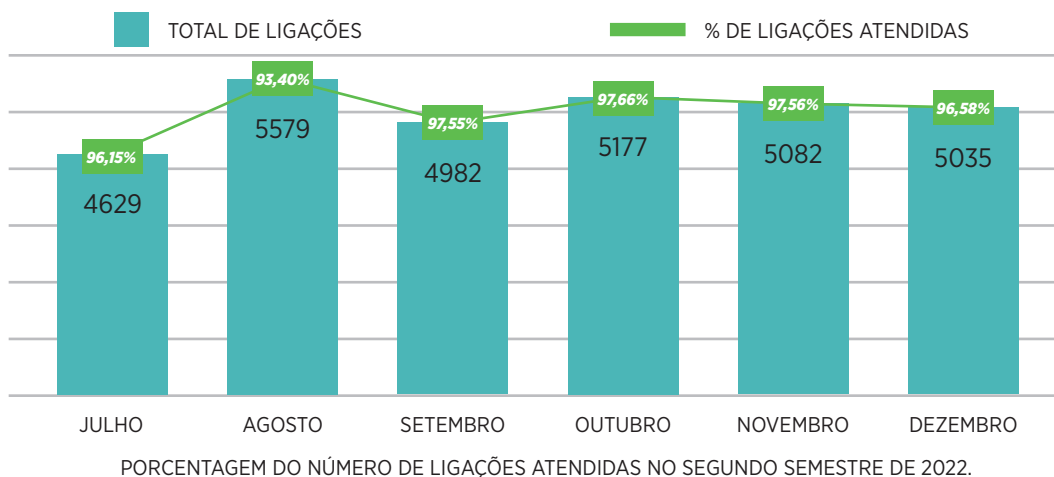
Por meio do telefone (32) 3215-5525, estruturamos o setor avaliando o cuidado que o cliente precisa naquele momento. Em relação as demandas internas, recebemos ligações que são destinadas aos quartos dos pacientes, setores administrativos e/ou profissionais. Também aprimoramos nossos acordos de interfaces com as diversas áreas da rede Vila Verde, para agilizar as transferências das ligação. Desta forma, o tempo de espera é reduzido e, como consequência, conseguimos observar o crescimento das ligações atendidas. A média de aumento do número de atendimentos no segundo semestre de 2022 foi de 96,48%.

Nosso outro ponto de atendimento é a Central de Relacionamentos, voltada aos clientes provenientes dos canais on-line da Vila Verde Saúde Mental.

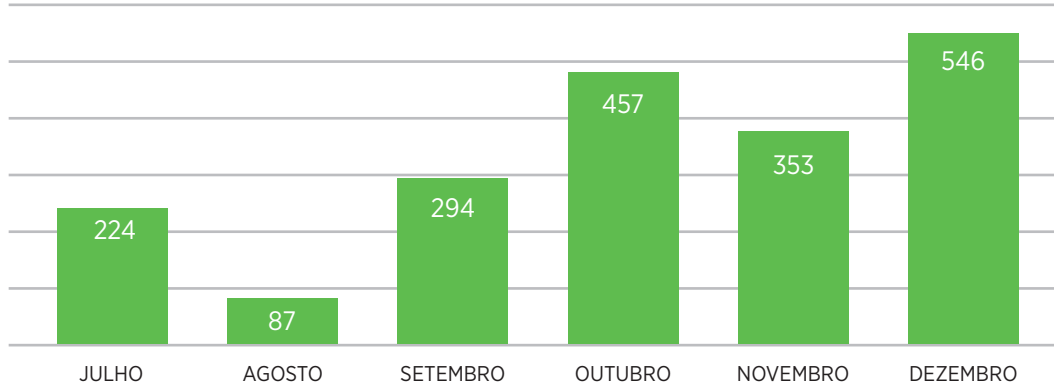
O setor tem por objetivo uma escuta respeitosa e acolhedora, pensando de forma integral e responsável, nas pessoas que buscam por informações sobre transtornos mentais e aqueles decorrentes do uso abusivo de álcool e outras drogas. Contribuímos em toda a jornada do paciente e auxiliamos nos diversos momentos, direcionando-o para o setor adequado e corroborando com a expectativa do cliente. Nossa missão é prezar pela singularidade da escuta, valor esse que compõe a cultura Vila Verde.

Com a chegada dos processos digitais, estamos em constante aprimoramento do nosso Chatbot, ferramenta que facilita o atendimento do cliente. fornecendo informações assertivas sem a necessidade de espera para falar com o atendente. Neste segundo semestre de 2022, foram atendidas 2.285 famílias em busca de informações e atendimentos em Saúde Mental, seja para transtornos decorrentes do uso abusivo de álcool e outras drogas ou transtornos mentais.

## CENTRAL TELEFÔNICA



## NÚMERO DE FORMULÁRIOS RECEBIDOS ONLINE





# Centro de Ensino e Pesquisa

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

No segundo semestre de 2022, o CEP estruturou o seu primeiro curso na área de Psicofarmacologia, que teve início no primeiro semestre de 2023. A equipe de professores é composta por médicos residentes e psiquiatras. Uma jornada de capacitação de estudantes e profissionais da área da saúde, como farmacêuticos, enfermeiros, médicos, psiquiatras e psicólogos que atuam, direta ou indiretamente, com medicamentos psicotrópicos ou psicofármacos e na discussão multidisciplinar dos desdobramentos psicofarmacológicos.



Curso de Psicofarmacologia



# Residência Médica em Psiquiatria

O Programa de Residência Médica em Psiquiatria, credenciado pelo MEC em 2018, mantém sistematicamente o processo seletivo para o ingresso de duas vagas de médicos residentes em psiquiatria na instituição, reforçando seu compromisso em oferecer atendimento de qualidade e excelência em saúde mental e na formação de profissionais. 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 e humanizada.

É possível observar que, em média, a preceptoria do programa consegue abarcar mais da metade dos atendimentos de urgência e emergência na instituição. A média de atendimentos pela equipe da Residência

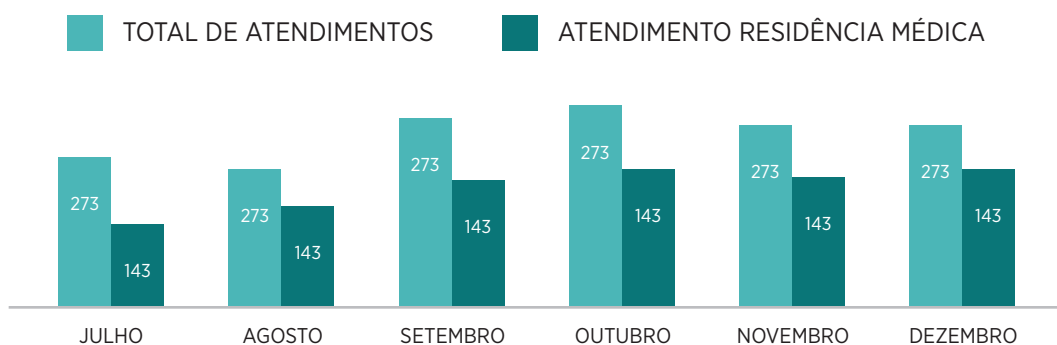
no semestre é de 66% de todas as avaliações em pronto atendimento. Apresenta-se com uma tendência crescente no semestre, o que reverbera a construção profissional e capacitação contínua no melhor cuidado ao paciente.

Vale lembrar que estes profissionais têm a oportunidade de entrar em contato com casos mais complexos, proporcionalmente, a sua participação 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 e contribuindo ainda mais para a redução no tempo de espera para o atendimento com o apoio do Programa de Residência Médica. É a conexão entre assistência, ensino e pesquisa.



Formatura Residentes 2022

## PRONTO ATENDIMENTO



CRESCIMENTO NA PARTICIPAÇÃO DA PRECEPTORIA NO TOTAL DE ATENDIMENTOS

# Hospital Vila Verde Saúde Mental



É o nosso dispositivo indicado para as pessoas que precisam de cuidado intensivo em um momento de crise. Com Pronto Atendimento Psiquiátrico 24h, equipe multidisciplinar 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, clientes, famílias e parceiros da instituição. As ações abrangem a eficiência operacional, a segurança assistencial e a satisfação do cliente.

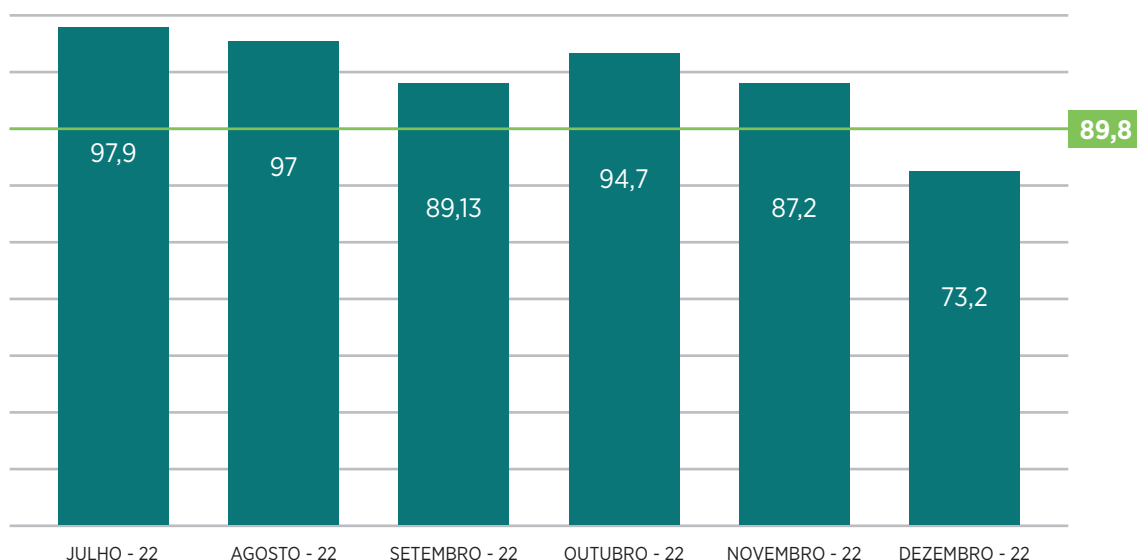
## INTERVENÇÕES ACEITAS NA RECONCILIAÇÃO MEDICAMENTOSA

A reconciliação medicamentosa é uma atividade do Farmacêutico e 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, mesmo aquelas que eram utilizadas em suas residências. Assim, o profissional discute com o corpo clínico e com a equipe multidisciplinar se esses medicamentos serão ou não mantidos em uso durante a permanência no Hospital.



Na Vila Verde, além dos aspectos clínicos, são considerados também os aspectos de saúde mental e, hoje, 100% dos pacientes usufruem desse cuidado. O Indicador de Intervenções Aceitas na Reconciliação Medicamentosa mede a aceitação das sugestões dos farmacêuticos neste processo, demonstrando a interação e o alinhamento da equipe multidisciplinar no cuidado ao paciente. Conforme o gráfico, no segundo semestre de 2022, alcançamos uma média de 89,8% de aceitação, o que expressa um excelente resultado.

### % DE INTERVENÇÕES ACEITAS NA RECONCILIAÇÃO MEDICAMENTOSA



# 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 a 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, treinamentos para os

colaboradores e auditorias internas para identificar falhas nos processos.

Conforme as diretrizes da OMS, das seis metas de segurança do paciente, o NSP atua com o objetivo de evitar danos ao paciente e reduzir as consequências negativas de um atendimento realizado de forma insegura. Além das 6 metas, são gerenciados riscos como fuga e hetero/autoagressão, dentre outros, relacionados à saúde mental. Para isso, toda equipe recebe treinamento para lidar com situações adversas, garantindo assim a segurança do paciente.



## TAXA DE INFECÇÃO HOSPITALAR

A demanda de cuidado em saúde mental não se restringe a minimizar riscos na internação ou controlar sintomas. A assistência psiquiátrica vem se modificando há algumas décadas, tornando o autocuidado do paciente psiquiátrico tão importante quanto o tratamento físico e psíquico. A grande maioria das infecções hospitalares é causada por um desequilíbrio na relação existente entre a microbiota humana normal e os mecanismos de defesa do hospedeiro, resultando muitas vezes no prejuízo do autocuidado comum. A assistência à saúde visa trazer o cuidado como forma de tratamento, prevenção, proteção ou reabilitação, no qual o indivíduo é visto como um ser integral.

O Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) Vila Verde Saúde Mental está sempre junto à equipe multiprofissional, acompanhando o paciente e proporcionando um ambiente saudável, minimizando riscos, principalmente aqueles relacionados às infecções oportunistas que são responsáveis por prejuízos à saúde. Nosso objetivo é estar à frente dos desafios, através da identificação dos riscos, planejamento de estratégias,

monitoramento e controle dos processos.

No segundo semestre de 2022, tivemos um total de admissões de 618 pacientes. Destes, 40 foram diagnosticados com quadro de IRAS (Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde). Nossa taxa semestral de infecção global foi de 6,53%, mantendo-se abaixo da meta do Ministério da Saúde que, no Brasil, está em 14%. As maiores incidências estão relacionadas à infecção de pele e tecidos, seguido por infecção do trato urinário e infecção do trato respiratório, muitas vezes ligadas ao prejuízo do autocuidado. Com todos os dados do ano de 2022 estratificados, construímos uma série histórica ao indicador de IRAS, formulando nova meta e trazendo assim, cada vez mais, um serviço de qualidade e excelência aos nossos clientes.

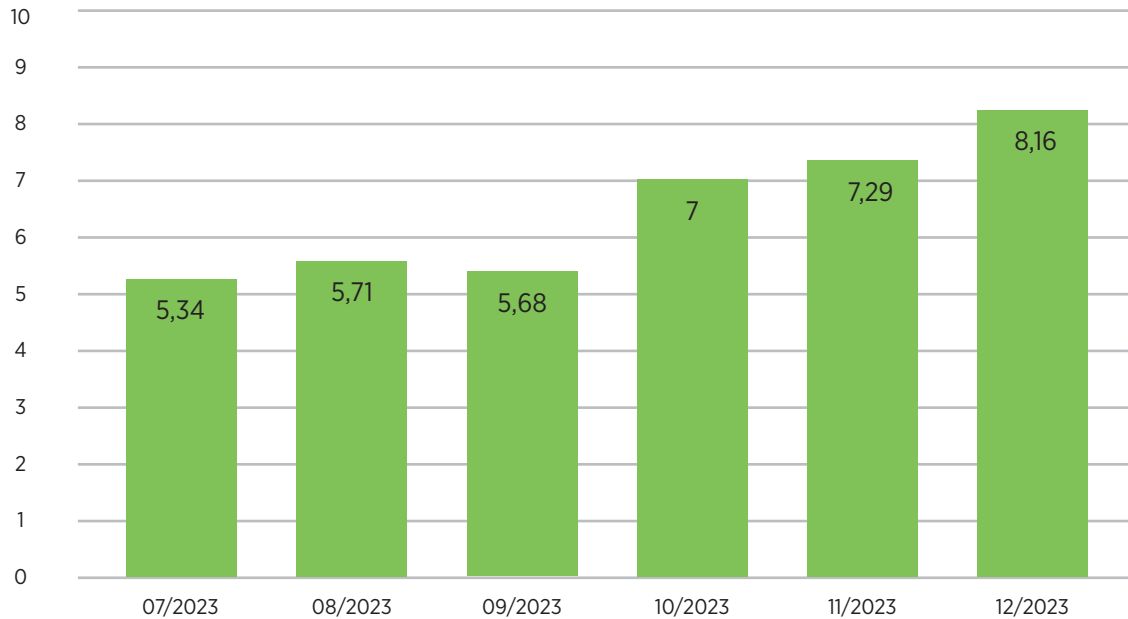
Para o segundo semestre de 2023, a expectativa é que a taxa de infecção hospitalar mantenha-se entre 5,34% a 8,16%.



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**

## % TAXA DE INFECÇÃO HOPITALAR



PROJEÇÃO DA TAXA DE INFECÇÃO HOPITALAR PARA OS PRÓXIMOS MESES.

## 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.

## ANAHP



Em 2021, o Hospital Vila Verde tornou-se parte do seletto 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. Existem mais de 6.300 hospitais públicos e privados no país em 2022; desses, apenas 8,5% possuem alguma acreditação hospitalar e, desses 8,5%, apenas 29,7% são membros da ANAHP.

# Pronto Atendimento Psiquiátrico 24h

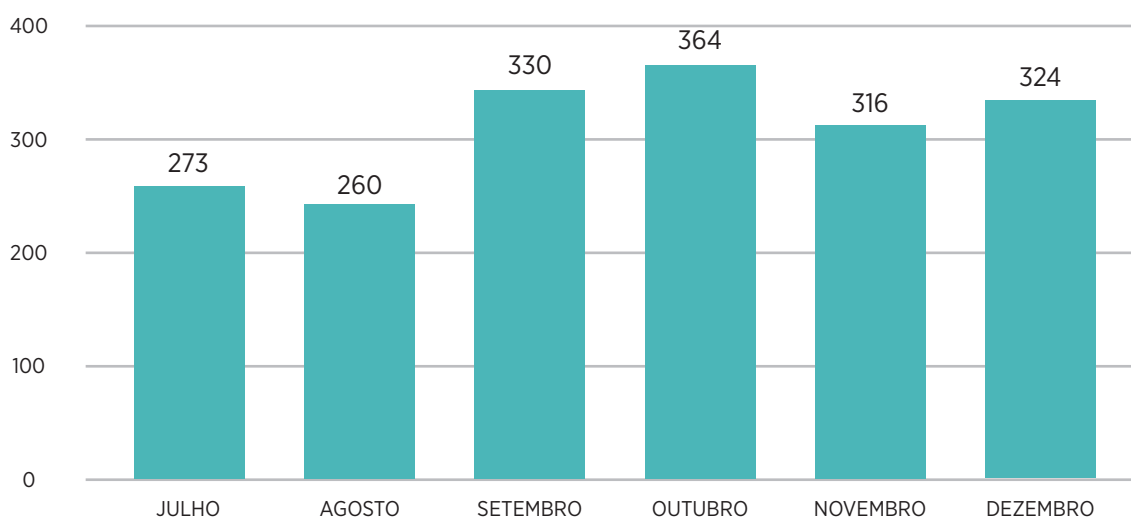
O hospital conta com uma estrutura completa no Pronto Atendimento Psiquiátrico 24h, oferecendo atendimento humanizado e com o direcionamento efetivo para os clientes e seus familiares. No segundo semestre de 2022, observa-se o crescimento dessa procura, refletindo o comprometimento do nosso serviço para Juiz de Fora e região. Desta forma, foram realizados 1.867 atendimentos no semestre. Com uma equipe especializada, além do acolhimento à crise, é possível promover a conscientização do cuidado em Saúde Mental.

O constante empenho para melhorias direcionadas a experiência do paciente, despertou a necessidade de inaugurar um novo espaço de Pronto Atendimento no Hospital-Dia, localizado na região central de Juiz de Fora, mais acessível aos nossos clientes. Por isso, monitorar a efetividade e o crescimento deste indicador representa a possibilidade de contribuir com novas estratégias, pautadas em responsabilidade, transparência e cuidado.



Hospital Internação 24h

## NÚMERO DE ACOLHIMENTOS NO PRONTO ATENDIMENTO PSIQUIÁTRICO



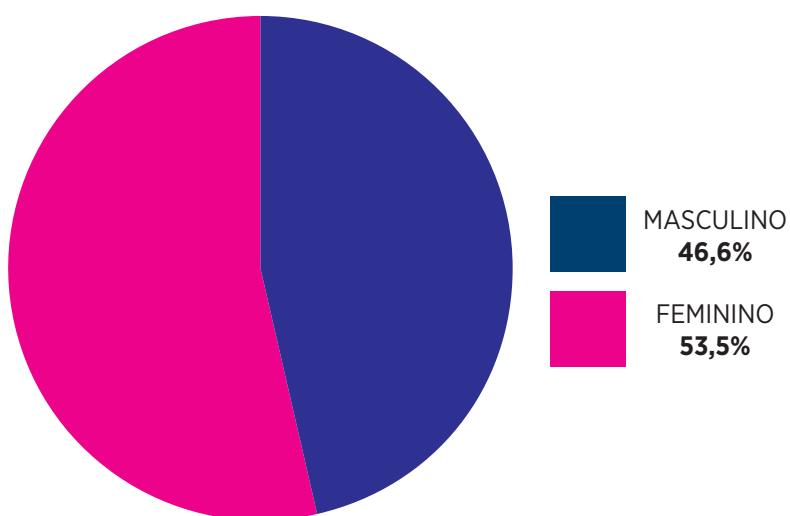
OUTUBRO FOI O MÊS QUE REGISTROU O MAIOR NÚMERO DE ATENDIMENTOS

Dos pacientes atendidos, 53,5% representam o sexo feminino e 46,6% masculino. Na divisão etária, o grupo mais incidente compreende as pessoas com idade de 31 a 50 anos, correspondendo a cerca de 45% dos pacientes.

Há a predominância de atendimentos nos grupos diagnósticos relacionados aos transtornos do humor (CID 10 F30-39) e aos transtornos de ansiedade (CID 10 F40-48), correspondendo a 34,6% e 32% dos atendimentos realizados, respectivamente.

Dentre os transtornos de humor, a maior prevalência está nos quadros de tratamento de depressão e de transtorno afetivo bipolar. Já os transtornos de ansiedade envolvem principalmente transtorno de ansiedade generalizada, transtorno de pânico, transtornos relacionados ao estresse e transtornos obsessivo-compulsivo. Além disso, 17,9% dos atendimentos englobam transtornos por uso de substâncias, incluindo dependência de álcool e outras drogas (como cocaína, cannabis, psicofármacos sedativos) ou o uso nocivo das mesmas.

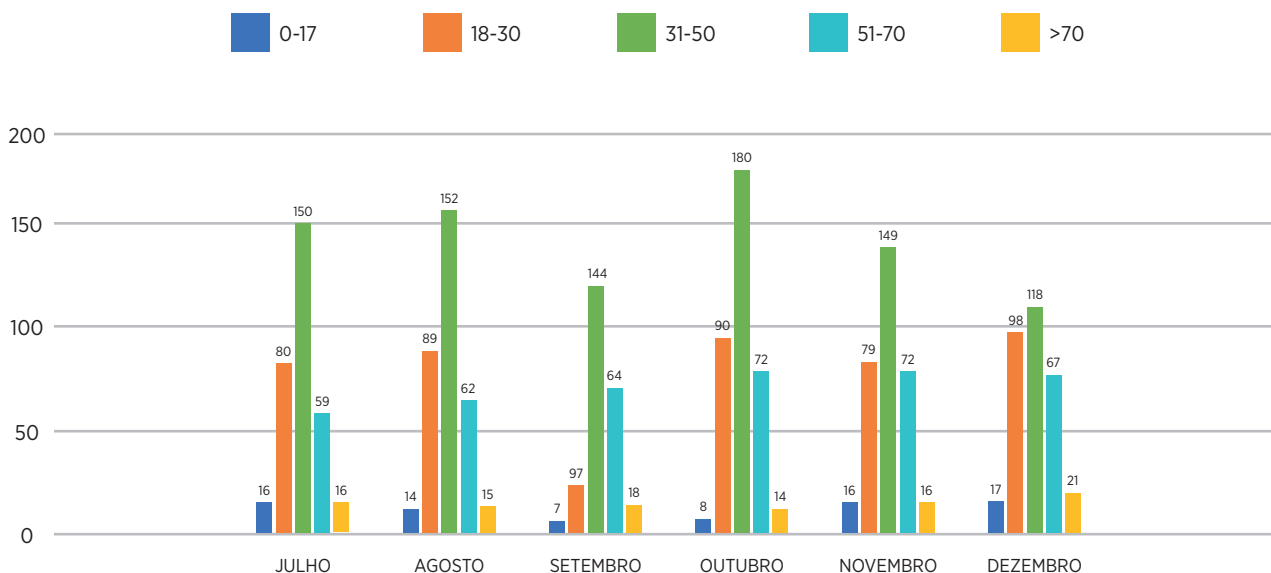
## DIVISÃO POR GÊNERO





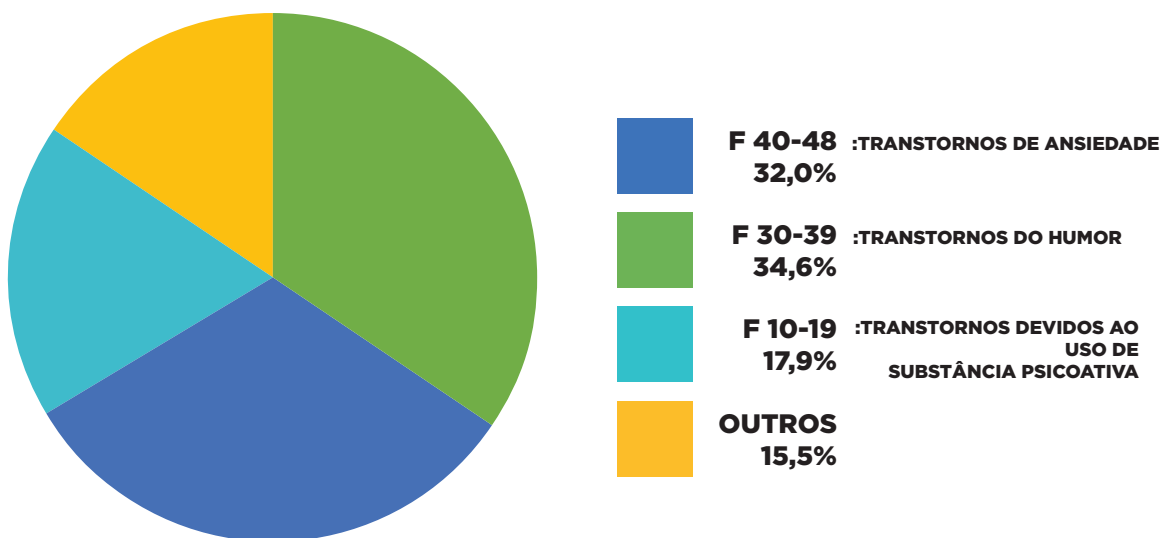


## DIVISÃO ETÁRIA



FAIXA ETÁRIA MAIS ATENDIDA ENTRE 31 A 50 ANOS.

## DIVISÃO POR GRUPOS DIAGNÓSTICOS



TRANSTORNOS DE HUMOR E ANSIEDADE REPRESENTAM O MAIOR NÚMERO DE ATENDIMENTOS.

# Gestão de Leitos

Centrado no paciente, nossa Taxa de Ocupação Hospitalar reflete a assistência humanizada e especializada em transtornos mentais e transtornos decorrentes do uso abusivo de álcool e outras drogas.

Analisando os dados, observamos constância em relação ao primeiro semestre de 2022. No mês de dezembro, a instituição teve uma taxa de ocupação baixa, o que é esperado na área especializada em Saúde Mental. Sendo assim, acompanhando o indicador, observa-se que a gestão de leitos possui um alto índice de rotatividade,

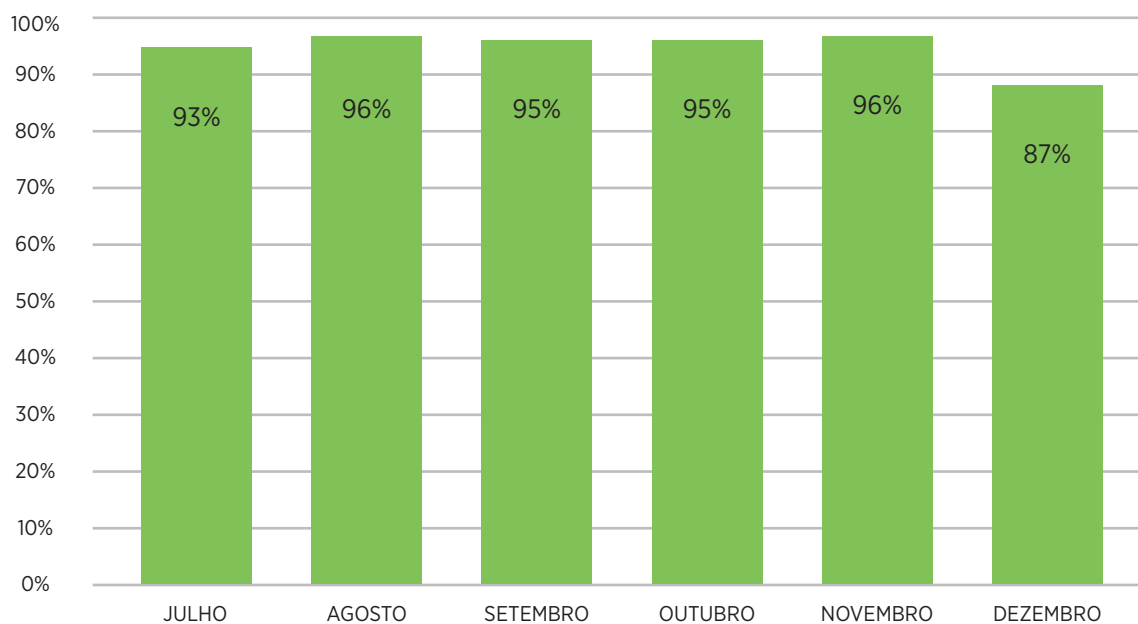
reafirmando o princípio de não institucionalização que caracteriza a relação da Vila Verde Saúde Mental com seus clientes.

Aprofundando a análise, é possível relacionar a taxa de ocupação à média de permanência, o que está dentro das metas institucionais, orientando o cuidado e a responsabilidade no direcionamento do tratamento e das altas. Assim, o monitoramento e o cuidado dos indicadores representam o desempenho da nossa Instituição.



*Estrutura com segurança e conforto*

## TAXA DE OCUPAÇÃO



NOVEMBRO FOI O MÊS COM A MAIOR TAXA DE OCUPAÇÃO.



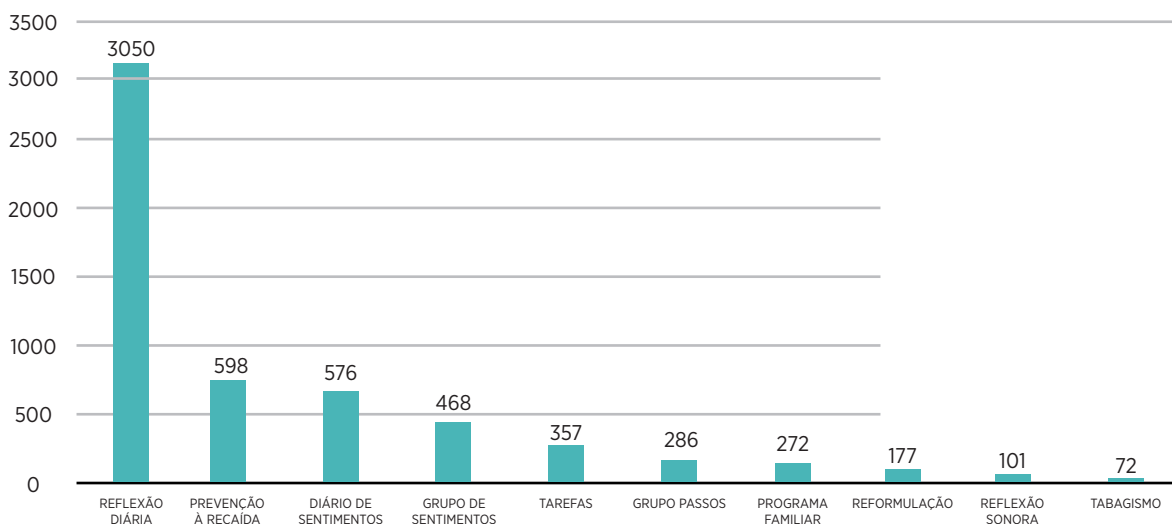
# Grupos Terapêuticos

As atividades terapêuticas em uma internação psiquiátrica, seja ela por conta de questões ligadas aos transtornos mentais ou à dependência de substâncias psicoativas, possuem um papel ímpar no cotidiano institucional, pois proporcionam benefícios significativos. As atividades são pensadas, discutidas e elaboradas com vista à singularidade dos pacientes, objetivando ajudá-los em seu percurso dentro da instituição, bem como fornecer elementos que possam contribuir para a vida social no ambiente. Dentre as perspectivas que uma grade de atividades robusta apresenta, temos: a promoção da expressividade emocional, o desenvolvimento e o manejo de habilidades

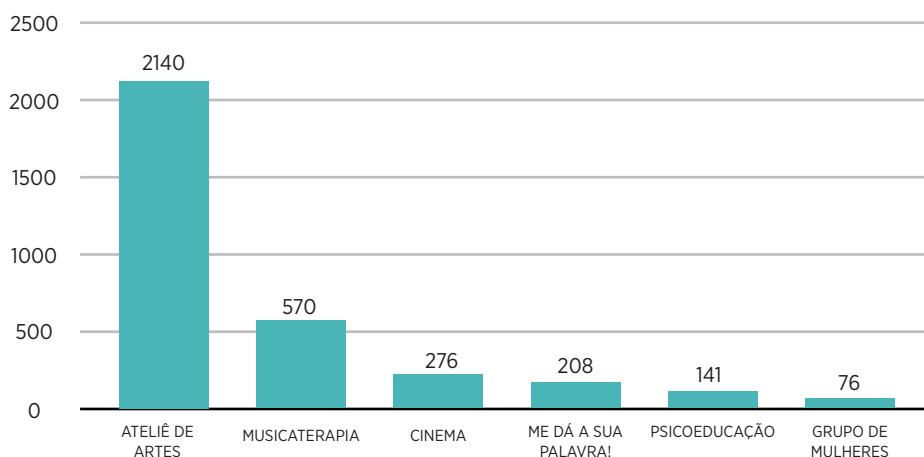
sociais, a redução do estigma, estimulação cognitiva, apresentação de ferramentas para o gerenciamento do estresse e do enfado, aprendizado de estratégias de enfrentamento saudável, entretenimento positivo, entre outros.

A Grade de Atividades é apresentada aos pacientes na construção do Projeto Terapêutico Singular, confeccionado em conjunto com os profissionais de referência. Trimestralmente, temos o cuidado de fazer uma avaliação para acompanhar a adesão dos pacientes à grade proposta, buscando inovar dentro das possibilidades.

## ATIVIDADES TERAPÊUTICAS PROGRAMA ÁLCOOL E DROGAS



## ATIVIDADES TERAPÊUTICAS DA SAÚDE MENTAL





# Educação Física

O setor de Educação Física possui diversos recursos para a prática de atividade física regular durante o período de internação. Essa condição possibilita, juntamente com outras terapêuticas, uma importante contribuição para melhora da saúde física e mental dos pacientes internados. Dentre os benefícios, destacam-se a regulação do sono, a melhora da autoestima, do autoconhecimento e da socialização, todos elementos afetados de maneira significativa pela condição relacionada às doenças mentais. Nessa perspectiva, uma das principais estratégias adotadas pelo setor de Educação Física é o estímulo e a promoção da participação ativa e efetiva dos pacientes no Programa de Atividade Física Singular (PTFS).

Conscientes dos diversos benefícios que o exercício físico proporciona para a saúde global, os

professores atuam buscando orientar e motivar os pacientes a aderirem à prática regular de exercício físico para além da internação momentânea.

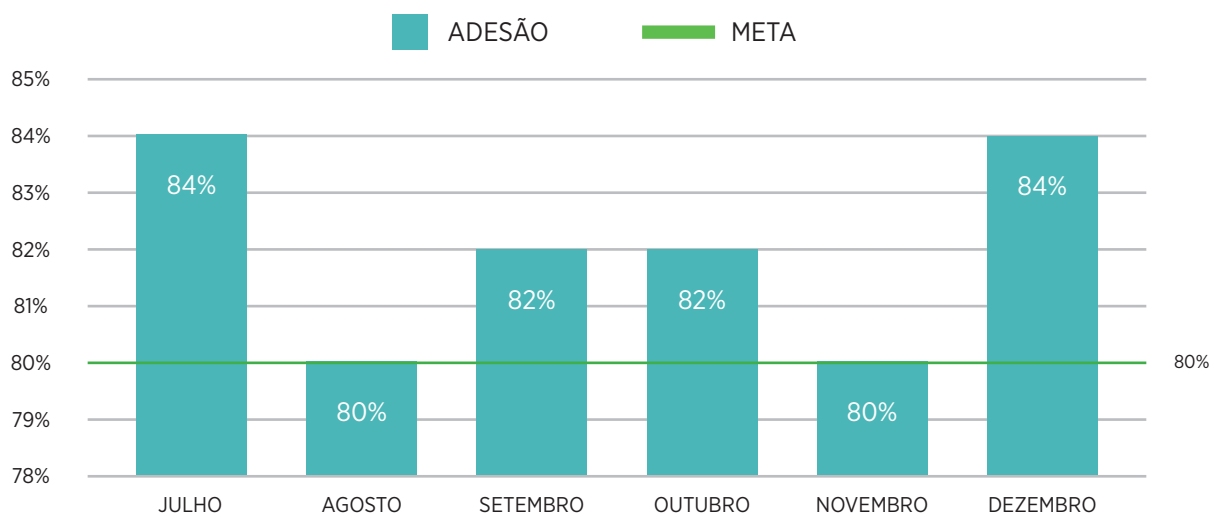
Assim, esse empenho pode ser visto em forma de indicadores que refletem os resultados da adesão dos pacientes a partir do gráfico abaixo, no qual está representado o percentual dos pacientes que aderiram às atividades da grade de Educação Física (Musculação, Yoga, Jiu-Jitsu, Dança, Futebol e Hidroginástica), com supervisão da equipe de Educação Física.

No segundo semestre de 2022, tivemos a adesão dos pacientes acima da meta estipulada em todos os meses, com destaque para os meses de julho e dezembro em que tivemos uma excelente busca pela prática de atividade física pelos pacientes.





## PARTICIPAÇÃO NA GRADE DE ATIVIDADES FÍSICAS

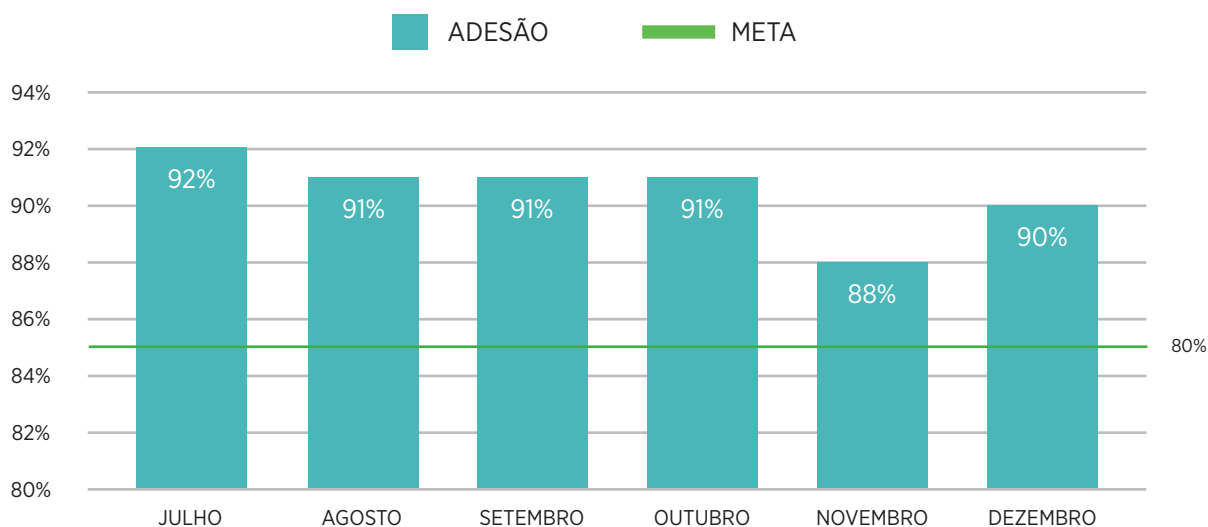


ADESÃO ACIMA DA META ESTIPULADA.

Outra preocupação estratégica do setor é o acompanhamento diário na efetiva participação dos pacientes em cada atividade do PTFs. Todos os dias, a equipe monitora a frequência de adesão dos pacientes com o objetivo de verificar se fizeram o planejamento diário de treino. Dessa maneira, 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.

O próximo gráfico demonstra que os pacientes participam de forma regular do Programa de Atividade Física Singular (PTFS).

## PARTICIPAÇÃO DIÁRIA NO PROGRAMA DE TREINAMENTO FÍSICO SINGULAR



PARTICIPAÇÃO DOS PACIENTES ACIMA DA META DE 85%.



# Serviço de Nutrição e Dietética

O Serviço de Nutrição e Dietética (SND) do Hospital Vila Verde trabalha intensivamente para atender às necessidades energéticas e nutricionais dos pacientes, considerando a conexão entre saúde mental e alimentação. A aceitabilidade é acompanhada através do nível de satisfação dos nossos clientes em relação às refeições oferecidas, diariamente, no hospital. Para isso, periodicamente é aplicado um formulário, que é preenchido pelo paciente quando ele recebe alta do hospital.

Cada paciente é responsável por classificar de 0 a 10 os serviços prestados pela equipe, sendo 10 a nota máxima. Depois disso, 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 segundo semestre de 2022, o Hospital Vila Verde manteve níveis considerados excelentes, com média de 8,36.

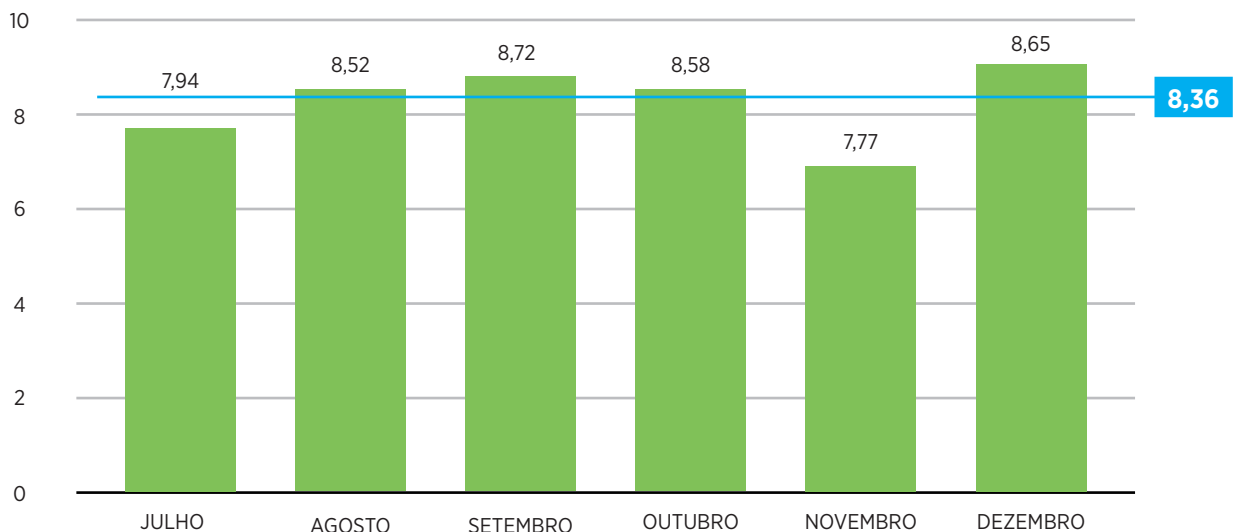
Refeitório do Hospital Internação 24h



A equipe do SND mantém constante contato com os pacientes, visando promover um serviço humanizado e acolhedor. Além disso, se empenha em conhecer suas preferências alimentares, respeitando suas particularidades culturais, atendendo às suas necessidades e identificando, por meio de feedback, os pontos fortes e os de melhoria dos serviços oferecidos.

Nessa perspectiva, é importante frisar que o indicador de satisfação do cliente além de dar voz aos pacientes, também é essencial para auxiliar os nutricionistas em suas atividades de planejamento e avaliação qualitativa das preparações do cardápio.

## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO



O HOSPITAL MANTEVE A MÉDIA DE 8,36

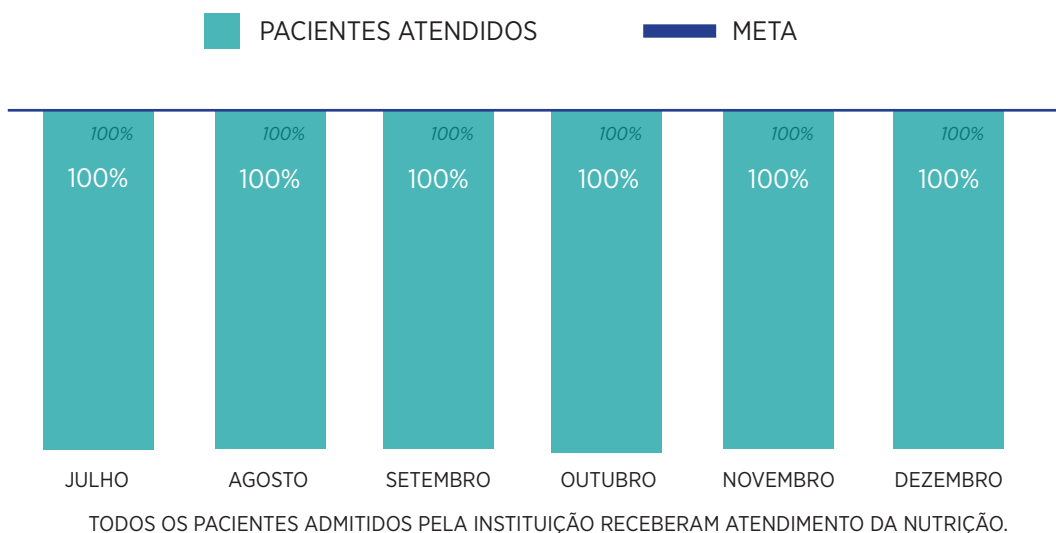


## ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL

A Nutrição dentro do contexto hospitalar é extremamente importante para a detecção de problemas relacionados à alimentação e perda de peso involuntária, além de ser um pilar fundamental na recuperação do quadro do paciente. A nutricionista é responsável por avaliar o paciente e detectar suas carências nutricionais. Quando detectado no momento da admissão do indivíduo na instituição, é possível traçar estratégias efetivas que proporcionam melhora da ingestão alimentar e recuperação do estado nutricional.

Nesse cenário, a Nutrição tem um olhar individualizado para todos os pacientes, proporcionando um ajuste nas suas refeições como, por exemplo, ofertando uma alimentação diferenciada para aqueles com Diabetes Mellitus, Doença Renal Crônica, Hipertensão Arterial Sistêmica, Intolerância à Lactose, glúten, vegetariano, vegano, como também para aqueles com dificuldade na mastigação e deglutição, ofertando dieta branda, pastosa ou líquida. No segundo semestre de 2022, o setor atendeu 100% dos pacientes admitidos na instituição, atendendo à meta estipulada para a assistência nutricional adequada.

### % DE PACIENTES ATENDIDOS PELA NUTRIÇÃO NA VILA VERDE



TODOS OS PACIENTES ADMITIDOS PELA INSTITUIÇÃO RECEBERAM ATENDIMENTO DA NUTRIÇÃO.





# Gestão de Pessoas

Durante o segundo semestre de 2022, o Hospital Vila Verde 24h manteve no seu quadro o quantitativo essencial de colaboradores para a prestação dos serviços. Percebemos rotatividade em alguns meses,

e em entrevistas de desligamento, conseguimos identificar e monitorar os motivos que levaram os colaboradores a saírem da Instituição para traçarmos, então, oportunidades de melhorias.

## DADOS DO SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

**38**  
ADMISSÕES

**38,69**  
IDADE MÉDIA DOS COLABORADORES

**21**  
< IDADE DO COLABORADOR

**69**  
> IDADE DO COLABORADOR

**185**  
MÉDIA SEMESTRAL DE COLABORADORES

**35,4%**  
HOMENS

**64,6%**  
MULHERES

MESES	ADMISSÕES	QUANTIDADE COLABORADORES	FEMININO	MASCULINO	MENOR IDADE	MAIOR IDADE	MÉDIA DE IDADE
JULHO	12	187	119	68	21	69	38,75
AGOSTO	4	185	118	67	21	69	38,62
SETEMBRO	9	188	121	67	21	69	38,79
OUTUBRO	4	186	120	66	21	69	38,59
NOVEMBRO	0	181	119	62	21	69	38,75
DEZEMBRO	9	184	121	63	21	69	38,64

Os treinamentos nas organizações servem para alinhar gestores e colaboradores aos procedimentos ao mesmo tempo em que desenvolvem suas habilidades e aprimoram o seu conhecimento. Desde a admissão, o colaborador inicia com a integração - que tem como objetivo assegurar o cumprimento de um processo interno, no qual serão expostas as políticas e procedimentos que regem a Instituição e normas de segurança do trabalho.

Durante todo o tempo na Instituição, o colaborador passa por um treinamento específico e desenvolve novas competências. No segundo semestre de 2022, o Hospital Vila Verde teve um total de 1.090 colaboradores capacitados em treinamentos internos e externos. Sua eficácia é acompanhada por meio de uma avaliação, preenchida pelo ministrante e entregue ao setor de Gestão de Pessoas, que tem como função compreender se o treinamento realmente atingiu o objetivo esperado.



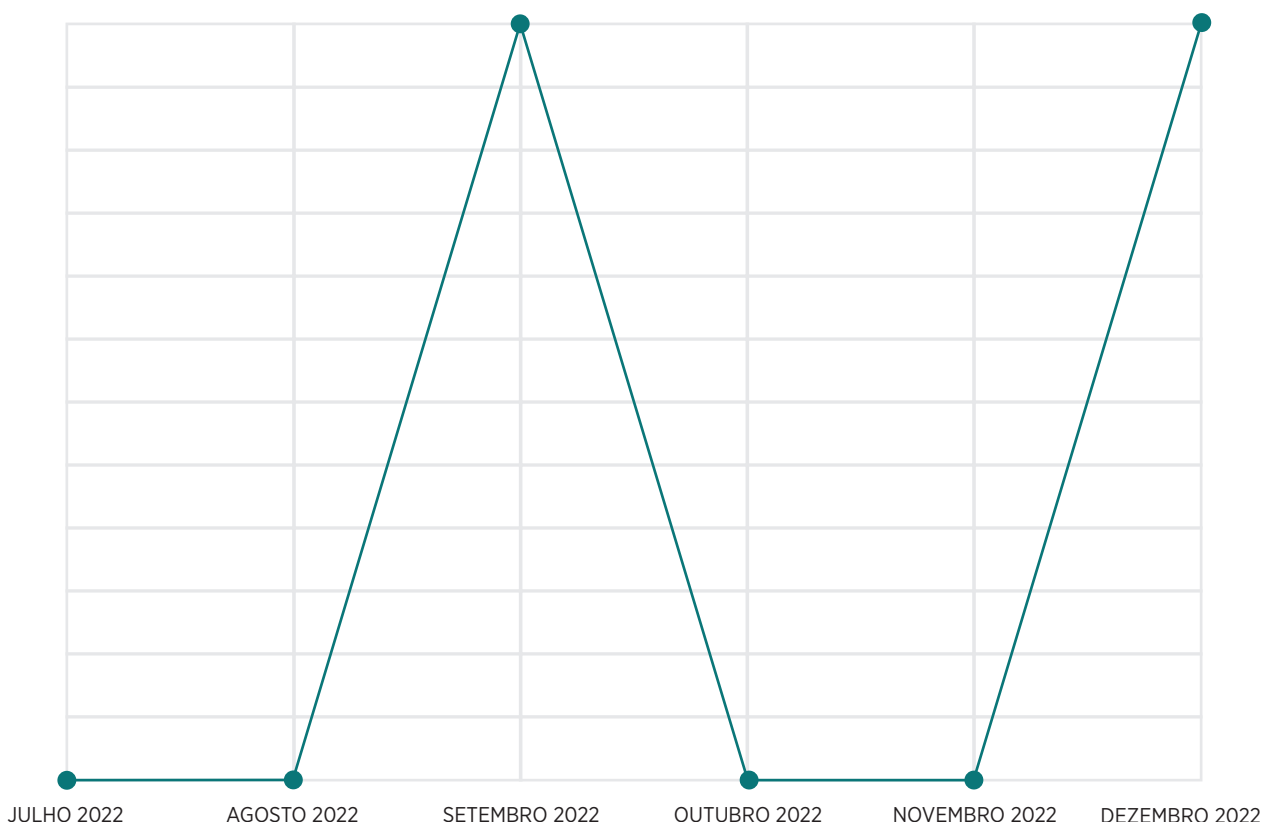


## SEGURANÇA DO TRABALHO

Investir na segurança do trabalho e, conseqüentemente, na preservação da saúde e prevenção de acidentes é valorizar o maior bem que a instituição possui: pessoas. Essa é uma cultura nutrida pela Vila Verde Saúde Mental e que possui o comprometimento de todas as equipes de trabalho. Existem diversas ações que visam a atuação preventiva, mantendo a produtividade do trabalho através de processos bem estruturados. Capacitação dos colaboradores, avaliação constante dos riscos e perigos existentes e suas medidas de controle, além da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) são ações que atuam de forma conjunta para garantir a redução de possíveis riscos.

No segundo semestre de 2022, alcançamos a meta de 0 acidentes nos meses de julho, agosto, outubro e novembro. Nos meses de setembro e dezembro tivemos a ocorrência de um acidente em cada, ambos envolvendo queda. Os colaboradores receberam cuidado integral, incluindo o atendimento médico, e foram assistidas e acompanhadas pelos Serviços Especializados em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) até o retorno ao trabalho. Além disso, as causas dos acidentes foram investigadas para que se evite novas ocorrências. Seguimos buscando melhorias para que a meta de 0 acidentes seja constante na instituição.

### SESMT 01 ACIDENTE DE TRABALHO



META ALCANÇADA NOS MESES DE JULHO, AGOSTO, OUTUBRO E NOVEMBRO.

# Hotelaria

A estrutura completa do hospital Vila Verde 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.

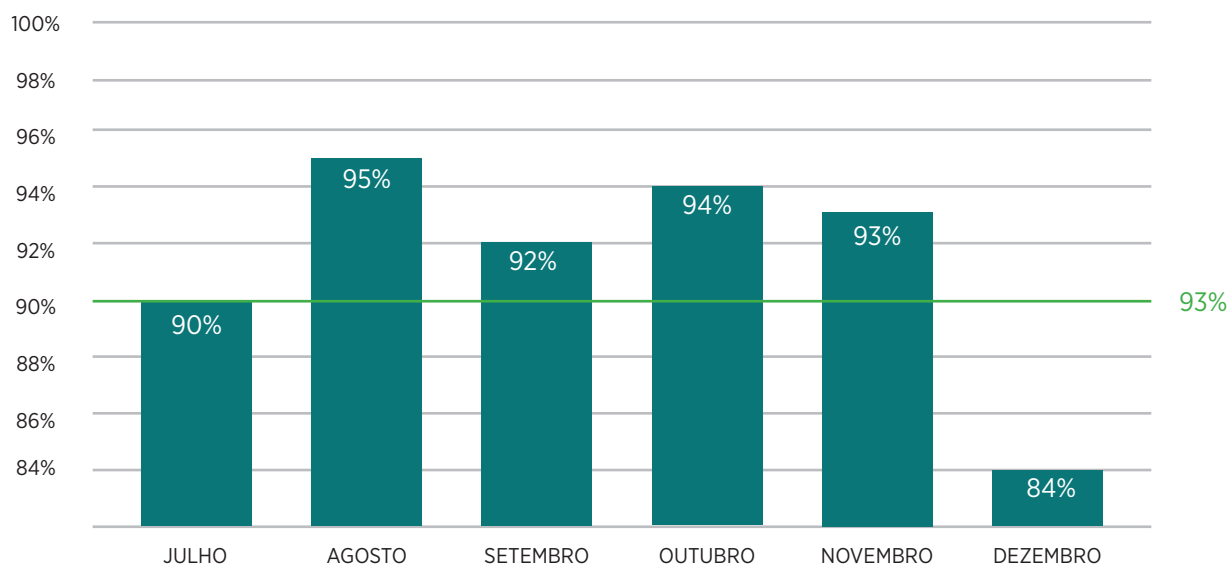
Com o intuito de aumentar a qualidade dos serviços ofertados na instituição, observamos a necessidade de mensurar a satisfação do nosso cliente interno. Assim, medimos a qualidade do serviço prestado com base nos registros realizados pelos colaboradores após o término da atividade solicitada, através de ordens de serviços.

O indicador de Índice de Satisfação de Manutenção Corretiva tem grande importância para mensurarmos a qualidade do serviço prestado pela equipe de manutenção, possibilitando criar um plano de ação, caso a meta não seja alcançada, visando dessa forma a melhoria do serviço prestado.



### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA

■ EXECUTADO ■ META



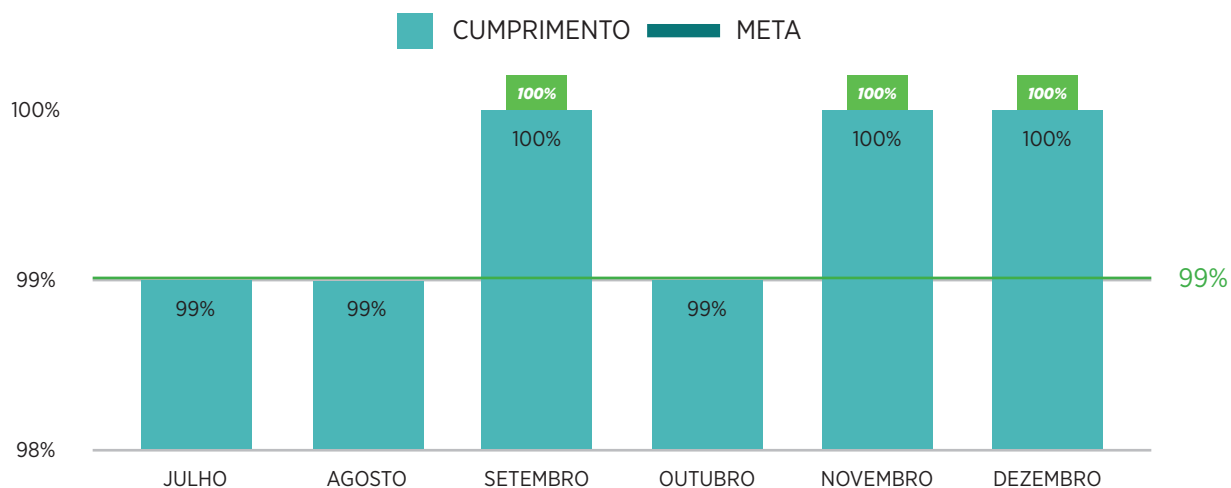
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA ACIMA DA META DE 90%.



As manutenções corretivas são fundamentais para mantermos o funcionamento das unidades. Nesse caso, os serviços realizados devem seguir o Acordo de Nível de Serviço (SLA), que estabelece metas e prazos para garantir a execução do serviço solicitado. A manutenção

corretiva no tempo adequado é essencial para a segurança dos clientes e colaboradores. O indicador de cumprimento do SLA de manutenção corretiva é um instrumento de gestão importante para monitorar o tempo de execução dos serviços realizados.

## CUMPRIMENTO DE SLA MANUTENÇÃO CORRETIVA



OS MESES DE SETEMBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO TIVERAM O MAIOR NÍVEL DE EFICIÊNCIA QUANTO AO INDICADOR SLA.



## CRÉDITOS

**COORDENAÇÃO**  
DANIELA CANIN

**PRODUÇÃO**  
ISABELLA ISIS E ISABELA CUNHA

**IMAGENS**  
MARCIO BRIGATTO E ISABELLA ISIS

**DIAGRAMAÇÃO**  
SAGRES CRIATIVA

**REDAÇÃO**  
HAYDÊE SANT'ANA



# VILA VERDE

S A Ú D E M E N T A L

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

 @vilaverdejf



## Central de Relacionamento

(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

Diretora Técnica: **Dra. Gabriela Lima Ladeira** | CRM MG 61005 | RQE 56561