

Relatório de
Sustentabilidade
2023

Sumário

Introdução	3
Carta do CEO	4
Apresentação	6
Indicadores operacionais	7
Número de Projetos	8
Certificações	8
 A ViV	 9
Perfil e estrutura	10
Ideologia	11
Ciclo do Cuidado	13
Manifesto	14
Mapa Presença Física	15
Estratégia e metas	16
 Assistência	 17
Segurança do paciente	18
Interdisciplinaridade	18
Cuidado por Operação	19
Perfil e estrutura	19
Assistência	20
Medicina ambulatorial	21
 ESG	 22
Perfil e estrutura	23
Consumo de Água	24
Consumo de Energia	25
 Gente & Gestão	 26
Perfil e estrutura	27
Lideranças Femininas	28
Saúde e Segurança	29
 Governança	 30
Modelo de Gestão ViV	31
Atuação e Ética	32
Gestão de Riscos	33
Nosso futuro	34



Introdução



Carta do CEO

O ano de **2023** representou um **marco significativo para a ViV Saúde Mental e Emocional.**

Consolidamo-nos como maior e mais integrado grupo de saúde mental e emocional do Brasil, reafirmando nosso compromisso de transformar vidas e oferecer cuidados de excelência. Ao longo deste ano, nossa jornada foi marcada pela inovação, implementação dos processos de qualidade e fortalecimento da nossa missão: garantir a saúde mental e emocional de milhares de pessoas.

Em quatro estados, alcançamos mais de 600 leitos operacionais, ampliando o acesso aos tratamentos psiquiátricos de alta qualidade.

Nossa estrutura, composta por redes de saúde mental com dispositivos que vão desde a alta à baixa complexidade, conta com ferramentas tecnológicas avançadas e equipe altamente qualificadas. A partir da construção do Projeto Terapêutico Singular com a participação do paciente, família e equipe multidisciplinar, garantimos um atendimento que acolhe de forma personalizada e segura, respeitando suas singularidades e promovendo a recuperação integral.

A sustentabilidade também esteve no centro das estratégias ViV, guiando todos os processos. Ao longo de 2023, adotamos medidas que visam à preservação ambiental e ao uso consciente de recursos. Iniciativas como a melhoria da eficiência energética e a implementação de projetos de reaproveitamento de água, nas unidades, demonstram nosso compromisso com a redução do impacto ambiental. Com mais de 900 colaboradores, promovemos uma cultura de diversidade e inclusão, refletindo diretamente na qualidade do cuidado oferecido.



Outro marco importante foi o **fortalecimento da experiência do paciente**. Cada atendimento, cada interação com nossos profissionais, foi pensada para **garantir acolhimento, humanização, segurança e qualidade durante sua jornada de recuperação**.

Os resultados alcançados com a sólida performance refletem o esforço conjunto entre a ViV e as suas operações, impulsionando o crescimento contínuo que nos permitiu investir significativamente em infraestrutura. Em 2023, reforçamos nossa capacidade de atendimento com novas unidades e expandimos as parcerias com mais de 70 convênios, nacionais e regionais, aumentando o acesso à saúde mental em diversas regiões do país. A inovação também foi um pilar fundamental, com o lançamento de novos serviços e a implementação de tecnologias que promovem a eficiência e segurança, como os avanços em telemedicina e sistemas de prontuários eletrônicos.

O Relatório de Sustentabilidade ViV reflete a nossa essência: promover saúde mental com excelência, responsabilidade e um profundo compromisso social. Agradecemos a todos que confiaram em nosso cuidado e aqueles que possibilitaram alavancar a capilaridade do grupo — pacientes, familiares, colaboradores, investidores e parceiros. O que conquistamos até aqui é apenas o começo de uma jornada ainda mais transformadora. Convido você a explorar este Relatório de Sustentabilidade e descobrir como a ViV está liderando uma transformação na saúde mental no Brasil, com foco em excelência, humanização, responsabilidade social e sustentabilidade. Juntos, continuamos a construir um futuro em que todos possam ter acesso ao cuidado de saúde mental de qualidade, fortalecendo ainda mais o nosso compromisso de **eleva a vida ao seu melhor**.

Boa leitura!



Pedro Calandrino

CEO da ViV Saúde Mental e Emocional



Apresentação

É com grande satisfação que apresentamos o primeiro Relatório de Sustentabilidade da ViV Saúde Mental e Emocional. Ele reúne as principais iniciativas, conquistas e aprendizados que marcaram nosso ano, consolidando a ViV como referência nacional em sua área de atuação.

Ao longo de 2023, superamos desafios e expandimos nossas operações, sempre guiados pelo propósito de “elevar a vida ao seu melhor”. Este relatório busca não apenas informar, mas também inspirar, destacando os impactos positivos de nossas ações.

Com uma abordagem integrada, apresentamos dados e iniciativas que demonstram como alinhamos as nossas estratégias de expansão ao crescimento sustentável e inovação. **A transparência norteia cada página deste material, reforçando nosso compromisso com stakeholders e parceiros na construção de um futuro mais justo e equilibrado.**

Indicadores operacionais



	NÚMEROS DE OPERAÇÕES	TAXA DE OCUPAÇÃO
Janeiro	2	86%
Fevereiro	2	92%
Março	2	86%
Abril	2	81%
Maio	3	83%
Junho	3	82%
Julho	3	80%
Agosto	4	85%
Setembro	4	87%
Outubro	4	89%
Novembro	4	87%
Dezembro	4	84%
MÉDIA		85%

Tabela referente ao Hospital Internação



NÚMERO DE PROJETOS	A ViV
Iniciados	47
Em andamento	3
Concluídos	44

Certificações

Acreditações e reconhecimentos

Acreditação é uma avaliação feita por uma organização externa para garantir que hospitais e clínicas sigam padrões de qualidade e segurança. O objetivo é assegurar que os pacientes recebam cuidados eficientes e seguros.

As principais creditações na área da saúde são:



ONA (Organização Nacional de Acreditação):

Certificação brasileira com três níveis, avaliando a segurança e a qualidade da gestão. Na Vila Verde, possuímos acreditação nível 3.



JCI (Joint Commission International):

Certificação internacional que verifica a qualidade e segurança dos serviços de saúde.



Qmentum International:

Acreditação global focada na qualidade e segurança de instituições de saúde.

Essas certificações ajudam a garantir um atendimento de qualidade e a confiança dos pacientes.

A ViV





Perfil e estrutura

Desde o início, acreditamos que o **cuidado deve ir além do tratamento clínico**, criando conexões significativas entre pessoas, ciência e comunidades.



1. Atenção Personalizada:

Para nós, **cada pessoa é única**. Nosso compromisso é com uma **experiência** feita para ela e com ela, ao seu lado e no seu tempo. Assim, ela sabe que sempre **pode contar com a gente**, com a convicção de que todos podem **viver melhor**.



2. Ciência como Aliada:

A ciência é nossa aliada. Incorporamos as **melhores e mais atualizadas práticas** em nossos protocolos. Ampliamos **especialidades** e mantemos uma equipe multidisciplinar em busca de uma **visão integral**.



3. Excelência como Aspiração:

Somos obstinados pela alta qualidade. Buscamos com afinho garantir **segurança** em tudo o que fazemos. Nos superamos sempre para ser a **referência** em cuidado de saúde mental e emocional para pacientes, famílias e profissionais de saúde.



4. Conhecimento Compartilhado:

Acreditamos que o **conhecimento** e a **informação** são essenciais no combate ao estigma. Transformamos nossa **capilaridade** em um **meio de atração e disseminação** de aprendizados para **nós, as famílias e sociedade**.

Caminhamos para o futuro com um **modelo de expansão que respeita identidades locais e prioriza a excelência**. Com governança estruturada e processos integrados, conectamos regiões e ampliamos horizontes para que cada pessoa possa viver melhor, em qualquer lugar e tempo.



Ideologia

A **ViV Saúde** nasceu em 2022 com um **propósito inspirador: “elevar a vida ao seu melhor”**.

Desde sua fundação, estamos transformando o cuidado em saúde mental no Brasil, atendendo à crescente demanda por serviços que aliam qualidade, humanização e inovação.



Com **16 unidades** distribuídas nos estados do Rio de Janeiro, Minas Gerais, Paraná e Santa Catarina, **somos o maior grupo de saúde mental e emocional do país**.

Nossa estrutura integrada oferece **soluções de baixa, média e alta complexidade**, conectando regiões e aproximando cuidados para quem mais precisa. São **mais de 1.400 colaboradores** que trabalham juntos para entregar uma assistência de excelência e promover a recuperação integral de cada paciente.

A ViV tem como **objetivo estratégico consolidar sua liderança nacional**, através de aquisições estratégicas e expansões orgânicas. Isso significa **aumentar nossa capacidade de atendimento**, ampliar linhas de cuidado e incorporar novas tecnologias, **sempre respeitando a identidade local e promovendo um impacto positivo nas comunidades**.

Nosso compromisso com a saúde mental vai além da assistência direta. Trabalhamos para **fortalecer nossa presença em cada etapa da jornada de cuidado**, seja presencial ou digital, oferecendo serviços que atendem com personalização e eficiência.



MISSÃO

Elevar a vida ao seu melhor, cuidando da saúde mental e emocional da baixa à alta complexidade, em qualquer lugar e tempo, presencial e digital.



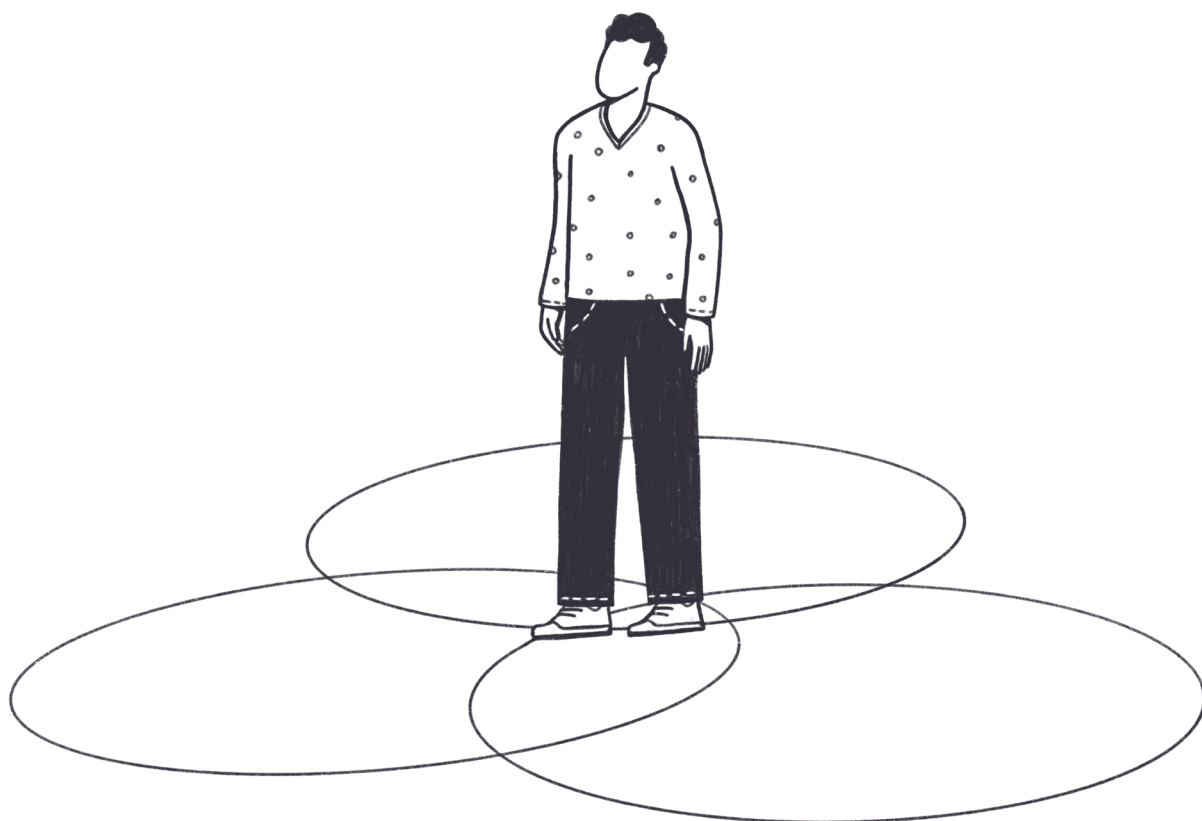
VISÃO

Ser reconhecida como uma rede de excelência assistencial para saúde mental e emocional, contribuindo para redução do estigma no Brasil.



VALORES

Acolhimento, Ética, Diversidade, Inovação, Qualidade, Foco no resultado, Cooperação e Resiliência.



Ciclo do Cuidado



Manifesto

A Ciência e a Filosofia sempre foram importantes aliadas da humanidade.

Através delas avançamos constantemente na busca por mais qualidade de vida e bem-estar.

Na **viv** acreditamos na ciência que olha para as pessoas.

Nossa sensibilidade humana caminha lado a lado com o rigor científico.

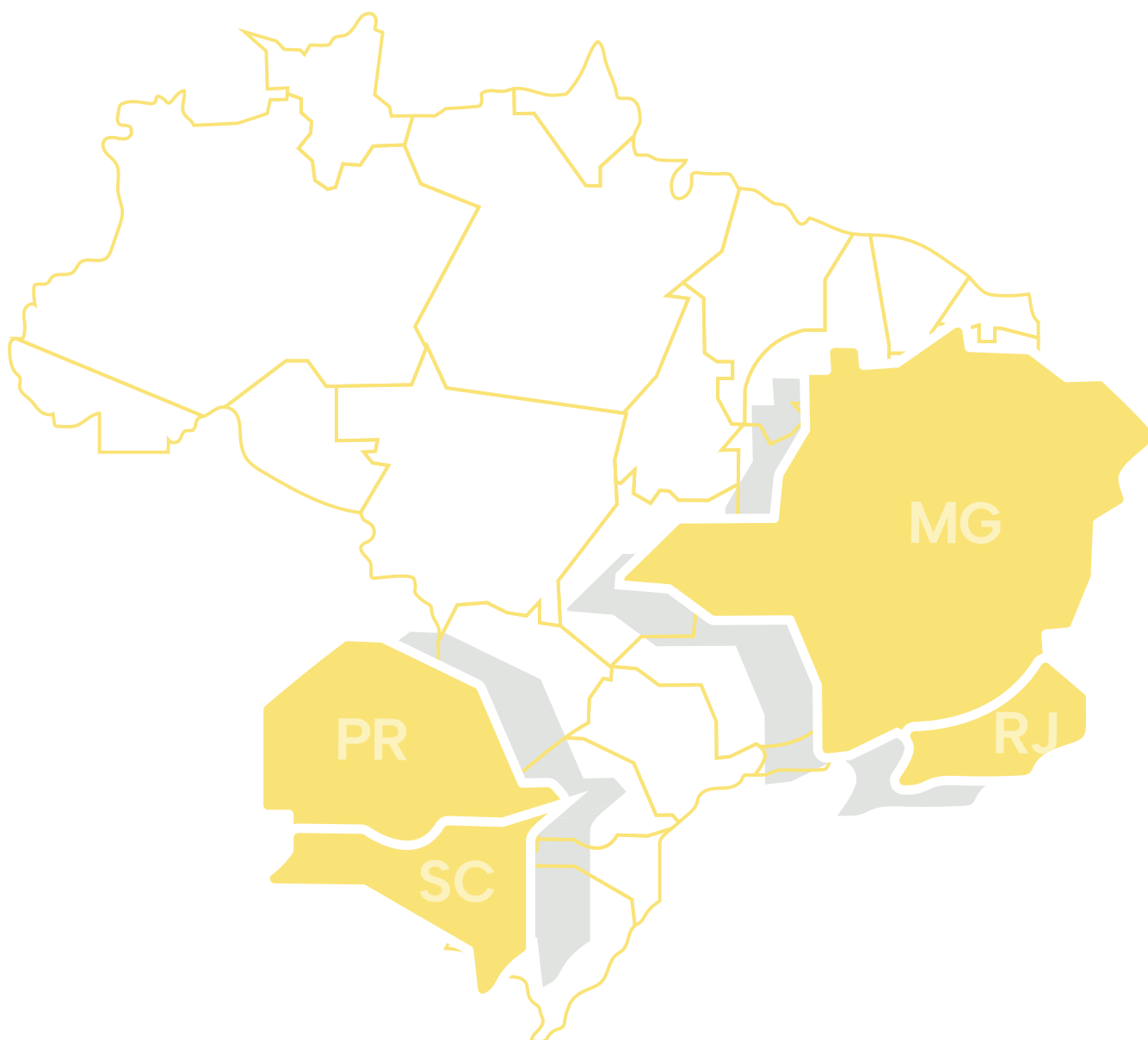
Aqui, trazemos equilíbrio entre o absoluto respeito à identidade de cada um e a técnica. Somos especializados em gente. Fazemos tudo com as pessoas e para as pessoas. Olhamos para corpo, mente e cultura como dimensões indissociáveis, ao mesmo tempo únicas.

Assim formamos uma rede de medicina de excelência em saúde mental e emocional. Que abrange o atendimento em todo lugar, da baixa à alta complexidade. Que integra métodos científicos sistematizados, com a observação empírica. Que está sempre a favor das melhores práticas, envolvendo profissionais atentos e capacitados.

Que leva em conta cada um e todos que cuidamos.



Mapa Presença Física





Estratégia e metas

Na ViV Saúde, adotamos o modelo **Balanced Scorecard (BSC)** como uma metodologia para traduzir nossa visão estratégica em metas claras e monitoráveis. O BSC nos permite avaliar nossa performance em quatro perspectivas principais:



CLIENTES

Avaliamos a satisfação e fidelização dos nossos pacientes e parceiros.



PROCESSOS INTERNOS

Melhoramos continuamente nossos processos para oferecer serviços de qualidade.



APRENDIZADO E CRESCIMENTO

Investimos no desenvolvimento dos colaboradores e em infraestrutura para promover inovação.



FINANCEIRA

Monitoramos nossa saúde financeira para garantir sustentabilidade e crescimento.

Essa estrutura integrada nos ajuda a **alinhar as ações de todos os setores à nossa estratégia e a medir resultados de forma abrangente.**

Assistência





Segurança do paciente

A segurança do paciente é essencial para garantir um atendimento de saúde com **qualidade**, minimizando riscos, prevenindo erros e promovendo um ambiente seguro para todos. Ela envolve a implementação de práticas que protejam o bem-estar dos pacientes, assegurando que o **cuidado seja prestado de forma eficaz**.

Interdisciplinaridade

A atuação interdisciplinar abrange diferentes técnicas de abordagens terapêuticas e assistenciais, visando o tratamento em saúde mental e a reinserção social. Profissionais como psiquiatras, psicólogos, arteterapeutas, farmacêuticos, assistentes sociais, dentre outros, atuam de forma integrada, prestando assistência aos casos de alta à baixa complexidade e permitindo a dinamicidade na execução do Projeto Terapêutico Singular, que assegura o cuidado individualizado e humanizado em cada fase de recuperação do paciente.



A S S I S T Ê N C I A

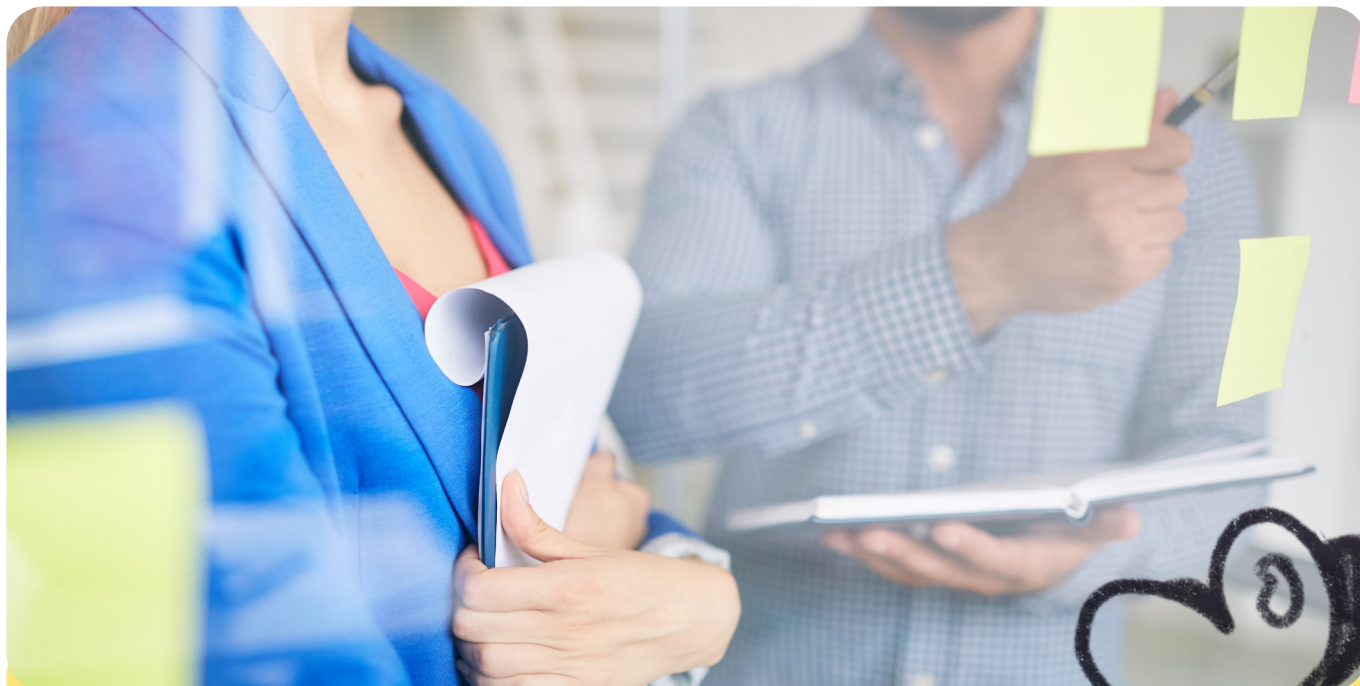
Cuidado por Operação



Perfil e estrutura

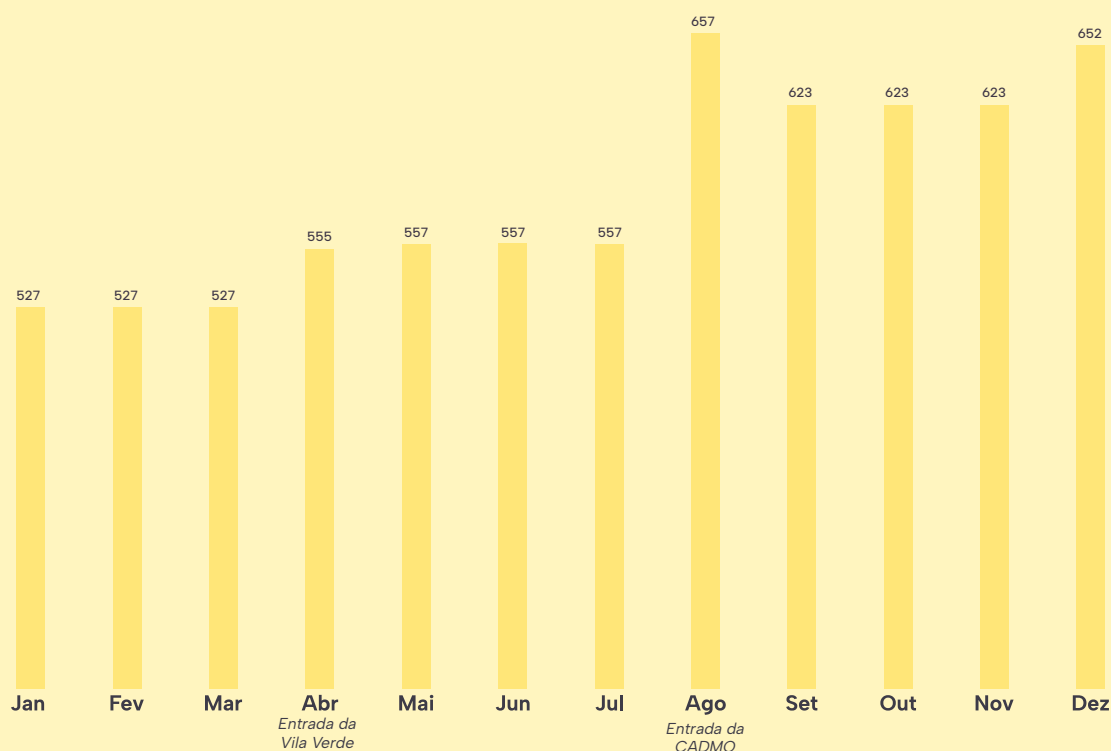
A ViV iniciou suas operações em janeiro com um total de 417 leitos com a Clínica da Gávea e o Instituto São José, mas ao longo do ano, a capacidade foi expandida significativamente, alcançando 627 leitos em dezembro. Esse aumento foi possibilitado, principalmente, pela aquisição da Vila Verde, em Juiz de Fora, e da Cadmo, em Curitiba, ambas operações estratégicas que contribuíram para a ampliação dos serviços oferecidos. Com a incorporação dessas unidades, que incluem Hospitais Dia (HD), a ViV conseguiu atender a uma demanda crescente e diversificar seu portfólio de serviços.





Assistência

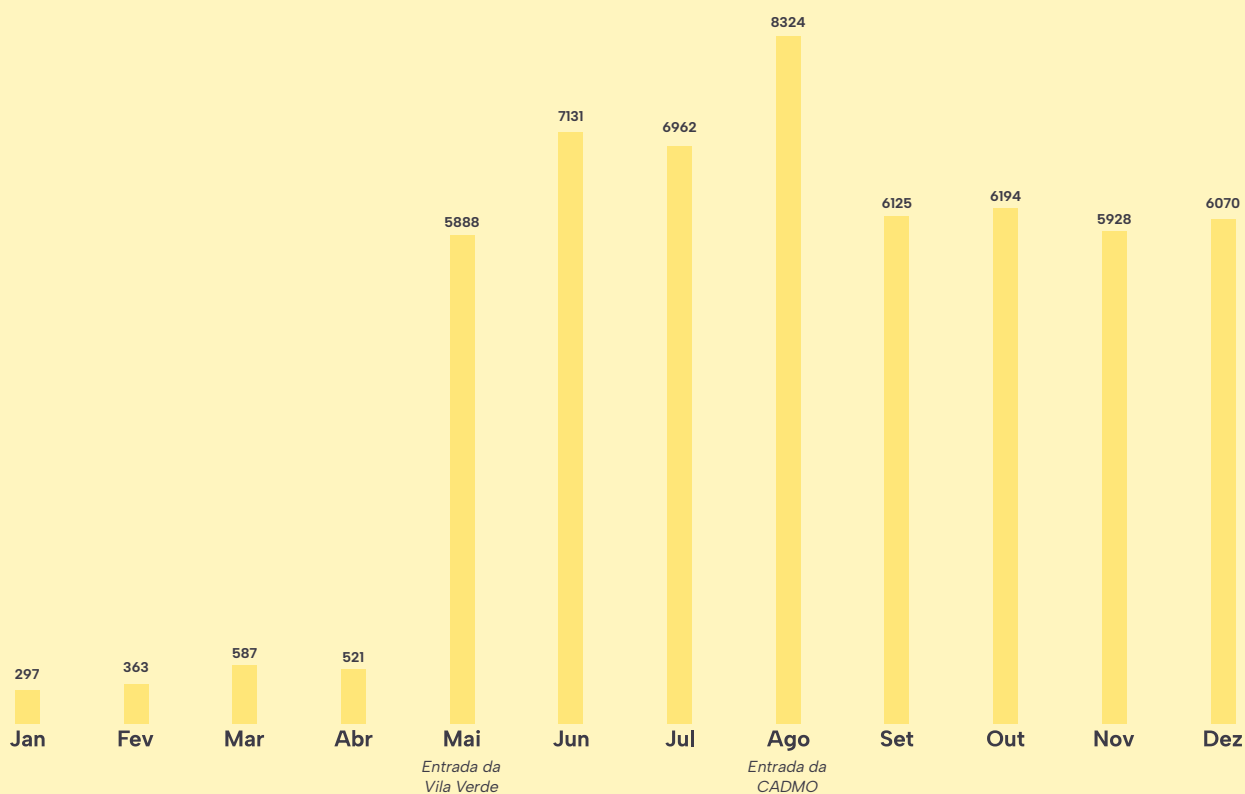
Número de leitos operacionais dos Hospitais Internação em 2023





Medicina ambulatorial

Volume de Diárias realizadas em 2023



A pair of hands is shown from the bottom, cupping a small green seedling with several leaves and a thin stem. The seedling is still in a small amount of brown soil. The background is a clear, bright blue sky with some light, wispy clouds. The entire scene is framed by a thin yellow border with rounded corners.

ESG



Perfil e estrutura

Contamos com uma **estrutura colaborativa** para a **sustentação e afirmação dos pilares ESG** na ViV Saúde.

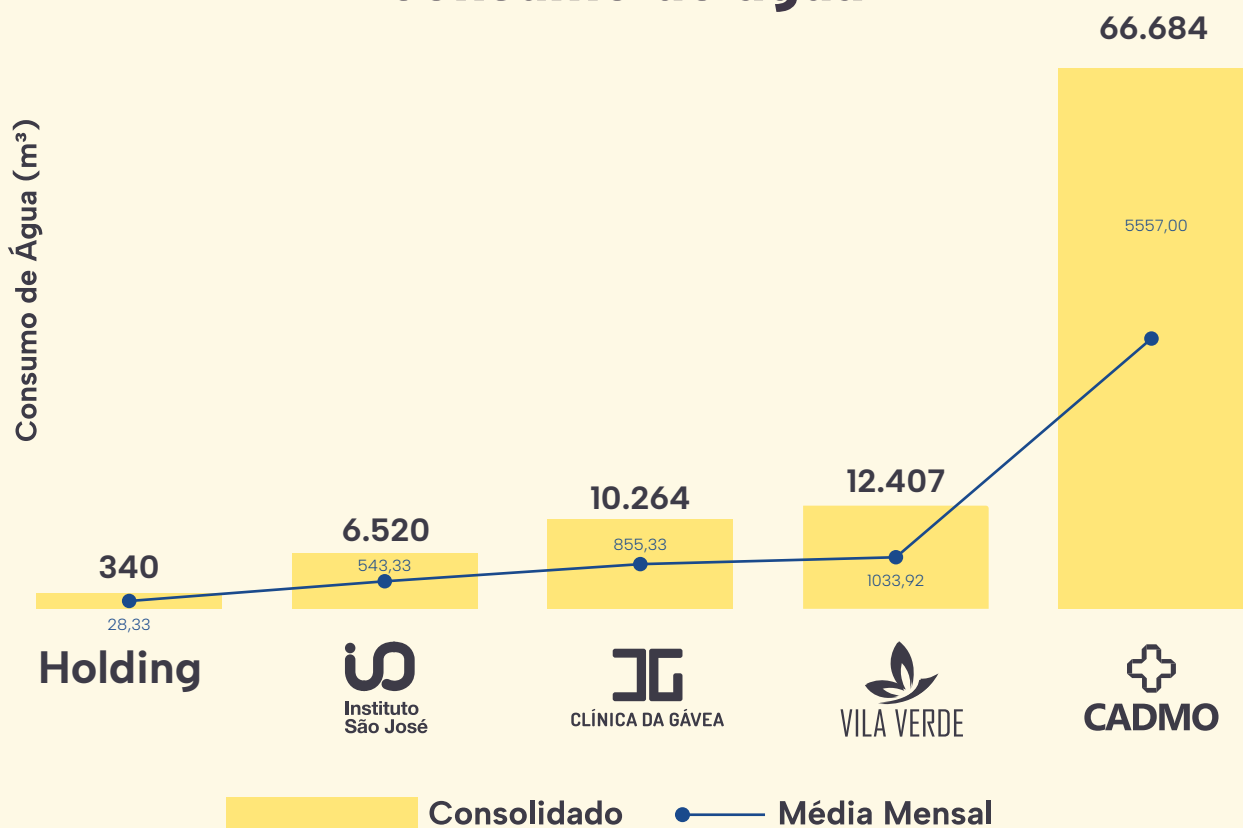




Consumo de Água

A ViV Saúde integra práticas sustentáveis em sua operação, com foco no controle do consumo de água como parte essencial de sua **estratégia ESG (Ambiental, Social e Governança)**. O uso eficiente e responsável da água reflete **nosso compromisso com a preservação dos recursos naturais e com a sustentabilidade a longo prazo**.

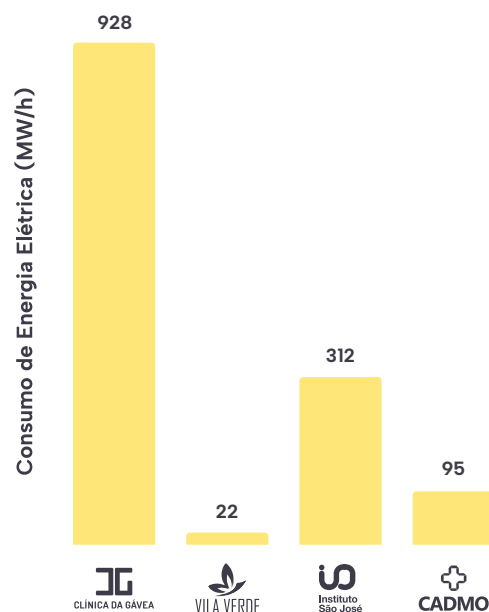
Gestão Hídrica de consumo de água



Consumo de Energia

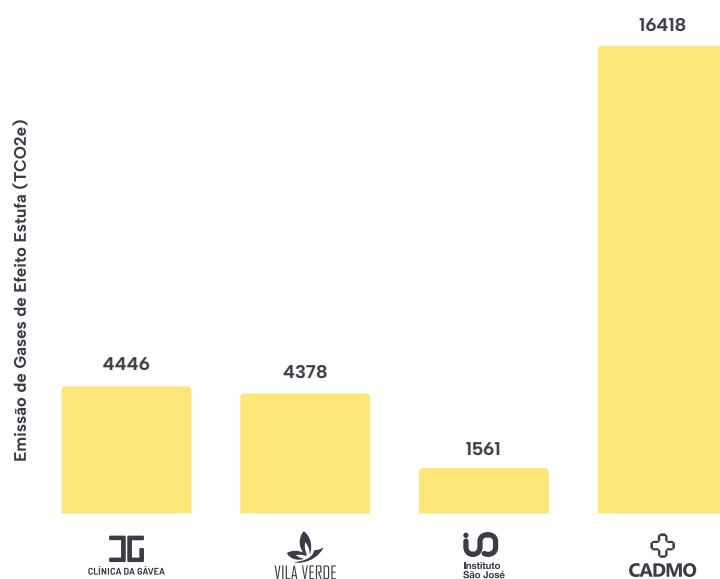
A ViV Saúde adota práticas de controle ambiental que colocam a gestão do consumo de energia no centro de sua estratégia ESG (Ambiental, Social e Governança). Alinhada ao compromisso com a sustentabilidade e ao cuidado com o futuro, a empresa integra essas diretrizes em todas as suas operações, com **foco na eficiência energética e na preservação dos recursos naturais**.

Gestão Energética de consumo de luz para controle nas operações e mapeamento das emissões de carbono



No pilar ambiental, a gestão eficiente do consumo de energia é uma prioridade para **reduzir nossa pegada de carbono e minimizar os impactos ambientais de nossas atividades**.

Gestão das Emissões de carbono para controle nas operações e busca pela utilização eficiente de recursos



O setor de saúde, com sua alta demanda por energia, desempenha um papel fundamental na transição para uma economia mais sustentável. Por isso, **a ViV busca inovar continuamente em tecnologias e soluções para otimizar o uso de energia em todas as suas unidades**.

Gente & Gestão





Perfil e estrutura

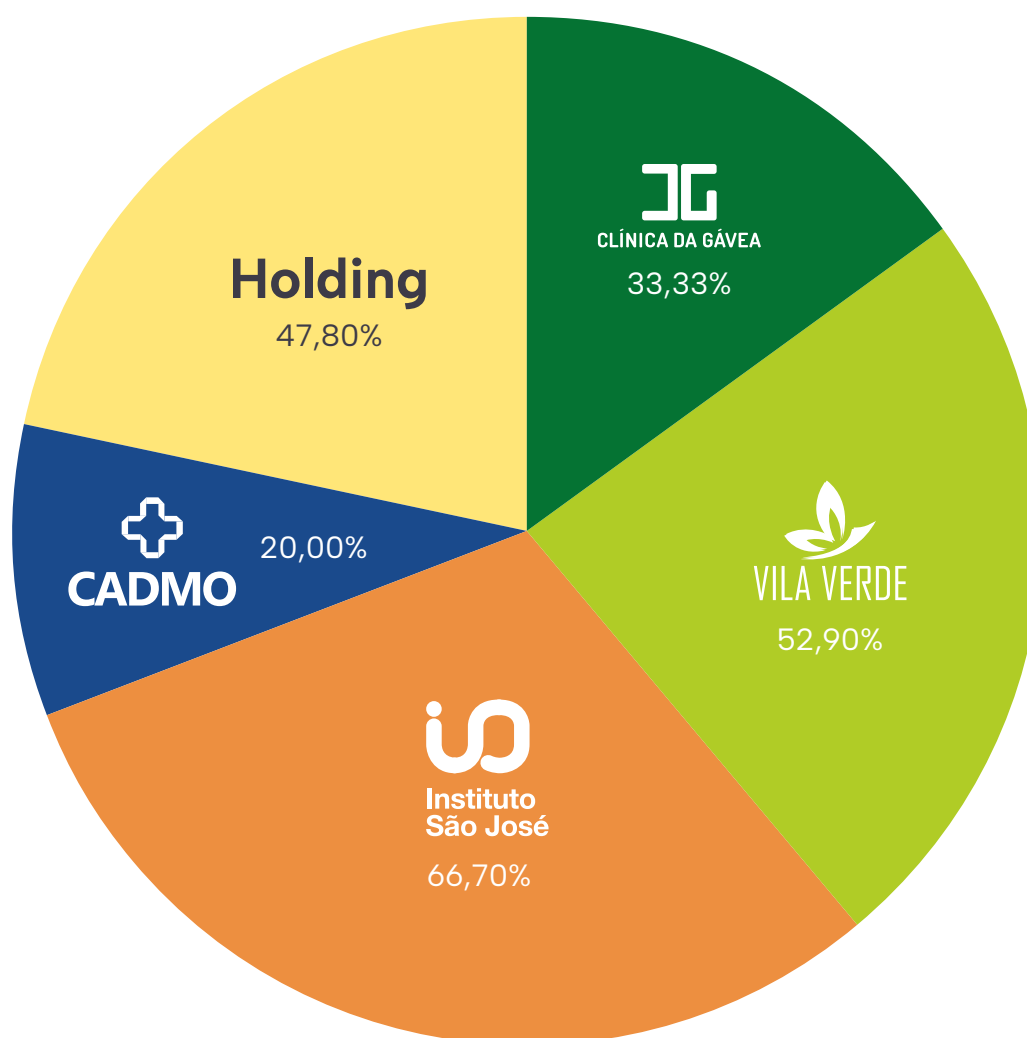
O compromisso da ViV Saúde com seus colaboradores é pautado em promover um ambiente de trabalho saudável, seguro e inclusivo, priorizando o bem-estar físico, mental e emocional de todos. A empresa valoriza a transparência, incentiva o desenvolvimento profissional contínuo, reconhece o mérito e fomenta uma cultura de colaboração e respeito mútuo. Além disso, a ViV Saúde busca alinhar as práticas internas com os princípios de sustentabilidade e responsabilidade social, assegurando que seus colaboradores sejam agentes ativos na construção de uma organização que equilibra excelência operacional com cuidado humano e impacto positivo na sociedade.

Quantitativo de colaboradores mês a mês dentro das nossas operações



Percentual de Lideranças femininas dentro por operação

Na ViV Saúde, valorizamos e incentivamos as lideranças femininas, reconhecendo seu papel essencial na transformação e no crescimento da organização. Buscamos criar um ambiente inclusivo e equitativo, onde as mulheres tenham voz ativa e ocupem posições estratégicas, contribuindo com suas visões inovadoras e habilidades únicas. Por meio de capacitações, mentorias e políticas de desenvolvimento, fortalecemos o protagonismo feminino, reafirmando **nosso compromisso com a diversidade e a equidade de gênero como pilares para um futuro mais justo e sustentável.**

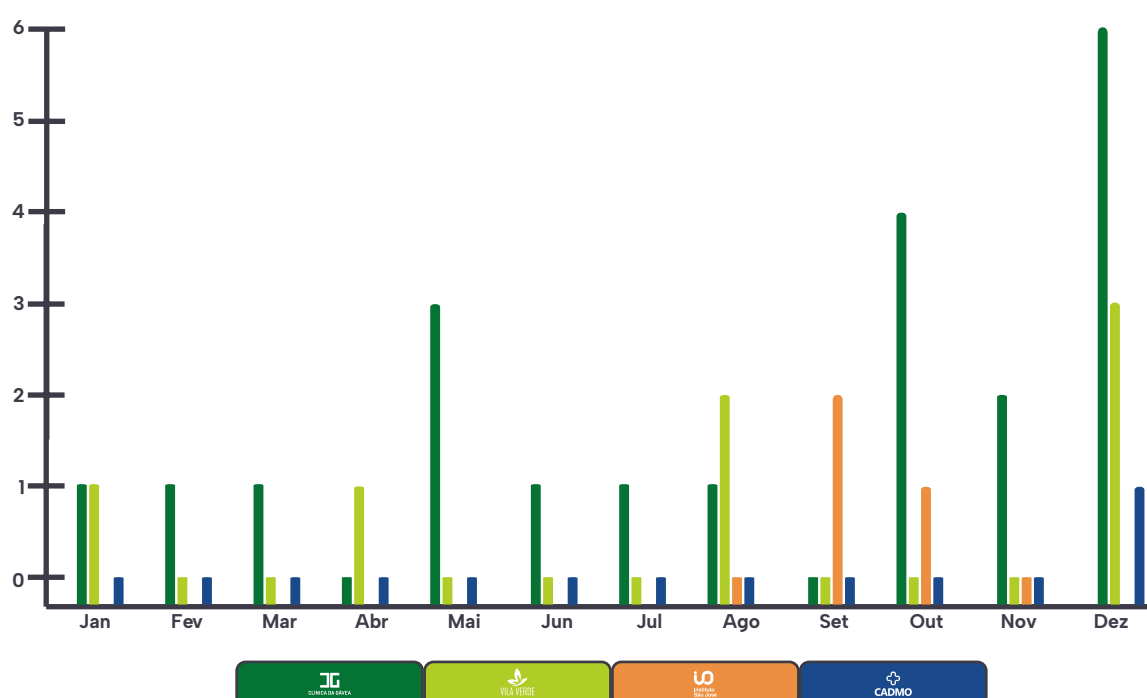




Saúde e Segurança

A ViV Saúde adota um modelo de gestão alinhado às normas trabalhistas e regulamentações vigentes, garantindo a conformidade com a legislação e as melhores práticas do mercado. Nosso objetivo é promover um **ambiente de trabalho seguro, saudável e produtivo, assegurando a integridade e o bem-estar de nossos colaboradores.**

Quantitativo de acidentes de trabalhos materializados no ano de 2023



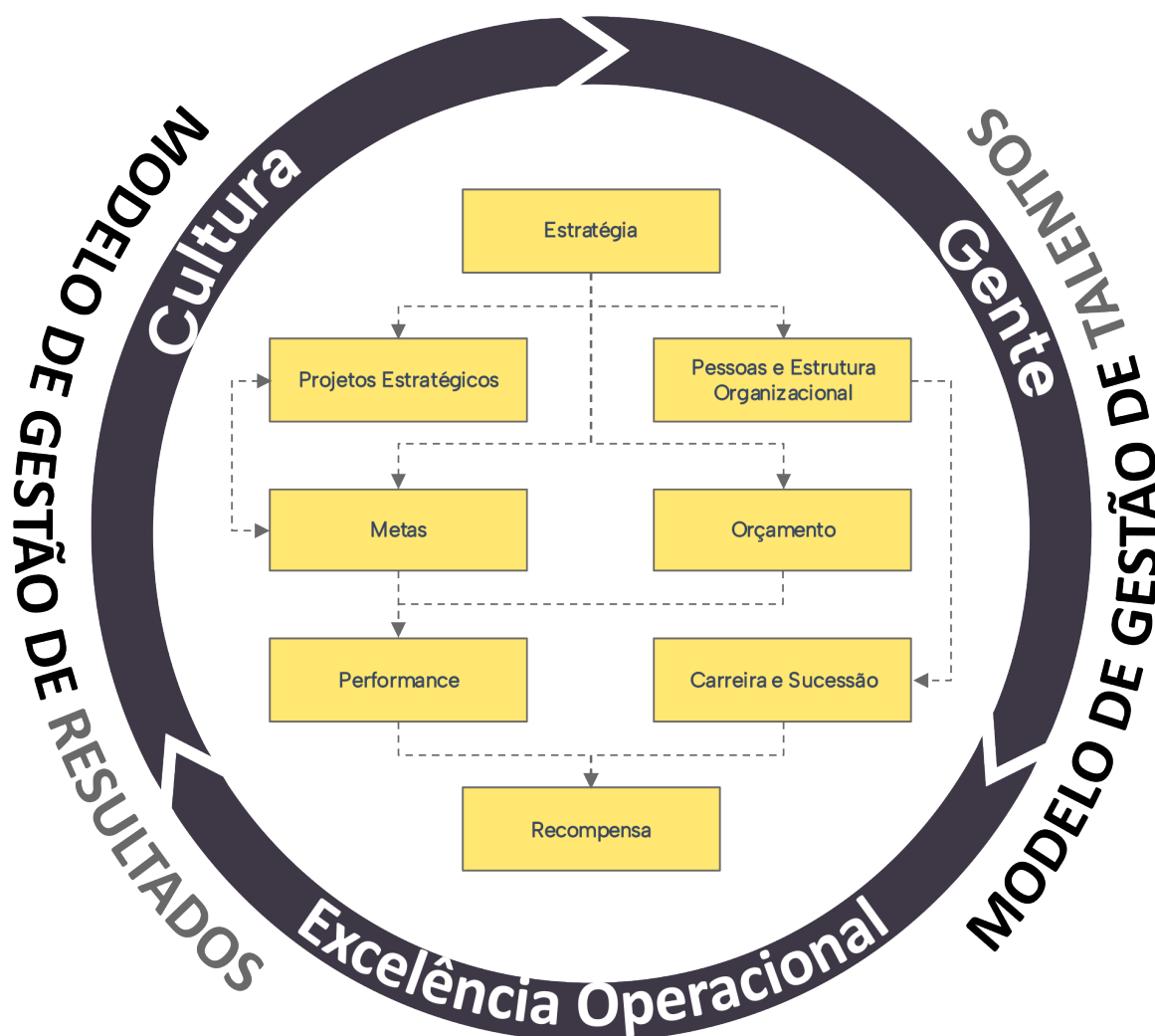
Governança





O Modelo de Gestão viv

O Modelo de Gestão ViV é o framework que organiza as principais metodologias e ferramentas de gestão da empresa. O modelo suporta a construção do futuro para a companhia, identificando as peças necessárias para haver comunicação e alinhamento com os resultados do negócio.



Atuação Ética

A nossa empresa está atenta às questões de Ética e Integridade. A área de compliance é responsável por direcionar esses temas e receber quaisquer dúvidas ou relatos sobre desvios de ética e conduta. Contamos com um canal de denúncias anônimo e aberto para gestão e participação ativa dos colaboradores na construção de um ambiente seguro.

Algumas políticas adotadas: Política de gestão de riscos, código de ética e conduta, manual do canal ético, manual de prevenção ao assédio.



Gestão de riscos

A ViV Saúde utiliza a metodologia COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) como parte de sua estratégia de gestão de riscos. Essa abordagem estruturada permite identificar, avaliar e gerenciar riscos de maneira eficaz em suas operações. A metodologia COSO se baseia em cinco componentes principais:



CULTURA ORGANIZACIONAL

Promove uma base sólida de ética e responsabilidade.



IDENTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DE RISCOS:

Analisa riscos que podem impactar os objetivos da organização.



ESTRATÉGIAS DE MITIGAÇÃO

Define ações para reduzir os riscos identificados.



COMUNICAÇÃO CLARA

Garante que todos os colaboradores compreendam os riscos e as políticas adotadas.



MONITORAMENTO CONTÍNUO

Avalia regularmente as estratégias para assegurar sua eficácia.

Com a metodologia COSO, a ViV Saúde fortalece sua capacidade de antecipar e responder a riscos, assegurando a continuidade das operações e a qualidade dos serviços prestados aos pacientes.



Nosso futuro

Estamos traçando um caminho sólido e ambicioso. Através de aquisições estratégicas e expansão orgânica, vamos ampliar nossa presença em novas regiões do país, sempre com o respeito à identidade local. Priorizamos a conexão robusta por meio da comunicação, iniciativas integradas e governança. Seguimos com a padronização dos processos operacionais, desenvolvendo protocolos em conjunto, buscando sempre a excelência na prestação de serviços. Com estratégia, entrega de valor e respeito à jornada dos pacientes e seus familiares, vamos solidificar uma rede de saúde mental acessível, de alta qualidade e humanizada, impactando a vida de milhões de brasileiros.

Juntos, construiremos o futuro da saúde mental no Brasil.



www.vivsaude.com.br
[@vivsaudemental](https://www.instagram.com/vivsaudemental)