

RELATÓRIO DE

SUSTENTABILIDADE

2024

viv Saúde mental e emocional

CLÍNICA DA GÁVEA

Instituto São José

VILA VERDE

CADMO

GREEN HOUSE

clínica CRESCER HUMANIZADA EM PSIQUIATRIA

Sumário

INTRODUÇÃO 03

Mensagem do CEO 04

A ViV 06

Perfil e estrutura 07
Modelo de expansão 08
Ideologia 09
Missão, visão e valores 11
Ciclo de cuidados 12
Mapa de presença física 13
Estratégia e metas 14
Cultura organizacional 15
Linha do tempo 16
Indicadores operacionais 17
Projetos 18
Certificações, acreditações e reconhecimento 19

ASSISTÊNCIA 26

Segurança e relacionamento com o paciente 27
Tecnologia e experiência 28
Capilaridade operacional 29
Assistência 30
Medicina ambulatorial 31

ESG 32

Perfil e estrutura 33
Consumo de água 34
Consumo de energia 36
Ações sociais 38

GENTE & GESTÃO 40

Lideranças Femininas 43
Colaboradores PCD 45
Colaboradores pretos e pardos 46
Capacitação 48
Treinamentos 49
Crescimento por meio de capacitação 51
Saúde e segurança 53

GOVERNANÇA 55

Modelo de gestão ViV 56
Metodologias e ferramentas 57
Atuação ética 58
Gestão de riscos 59
Metodologia COSO 60
Manifesto 61

Introdução



Mensagem do Ceo

O ano de 2024 marca um momento significativo para a tese ViV Saúde Mental e Emocional, com novas aquisições e certificações sendo conquistadas pelo país, e o aprimoramento do nosso processo de governança. Isso reforça a ampliação de nosso ecossistema de cuidado completo e conectado, atendendo casos desde a baixa a alta complexidade, sempre com foco na autonomia, no vínculo e na recuperação integral.

Nesse período, avançamos de forma estratégica ao realizar nosso primeiro workshop de planejamento, baseado na metodologia do **Balanced Scorecard (BSC)**. Esse trabalho nos possibilitou alinhar metas, indicadores iniciais e sustentabilidade, garantindo uma gestão mais eficiente e integrada. Além disso, ampliamos nossa atuação com a aquisição das unidades **Green House (ES)** e **Crescer (DF)**, aumentando nossa capacidade operacional.

Palavras da liderança VIV

A qualidade e a segurança dos pacientes continuam sendo a nossa prioridade.

Nesse ano, **unidades da ViV conquistaram ou renovaram certificações como ONA,** o que demonstra nosso compromisso com indicadores assistenciais que validam a segurança, eficácia e excelência. Ao mesmo tempo, avançamos com as práticas ESG, focando na gestão de resíduos, uso consciente de água e energia, além de realizar ações sociais que tiveram impacto positivo em comunidades de diferentes regiões.

Com mais de **20 pontos de atendimento pelo Brasil e 1.000 leitos** prontos para acolher, realizamos cerca de **360 mil atendimentos.** Foram mais de **1500 profissionais envolvidos** com a cultura multidisciplinar em saúde mental. Confiança, acolhimento e capilaridade consolidaram nosso crescimento em estrutura, alcance e cuidado.

A tese ViV é sólida e pioneira no segmento. E essa jornada construímos em conjunto. Por isso, agradeço aos pacientes, familiares, colaboradores, investidores e parceiros. Continuaremos firmes em nossa missão de oferecer experiência de cuidado eficiente e inovadora, contribuindo para a redução do estigma e para que cada pessoa possa viver melhor, em qualquer lugar e tempo.

Boa leitura!



Pedro Calandrino

CEO da ViV Saúde Mental e Emocional



A ViV

Perfil e estrutura

Elevar a vida ao seu melhor.

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



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.



Ciência ao lado

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.

Excelência como aspiração

Somos obstinados pela alta qualidade. Buscamos com afinco 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.

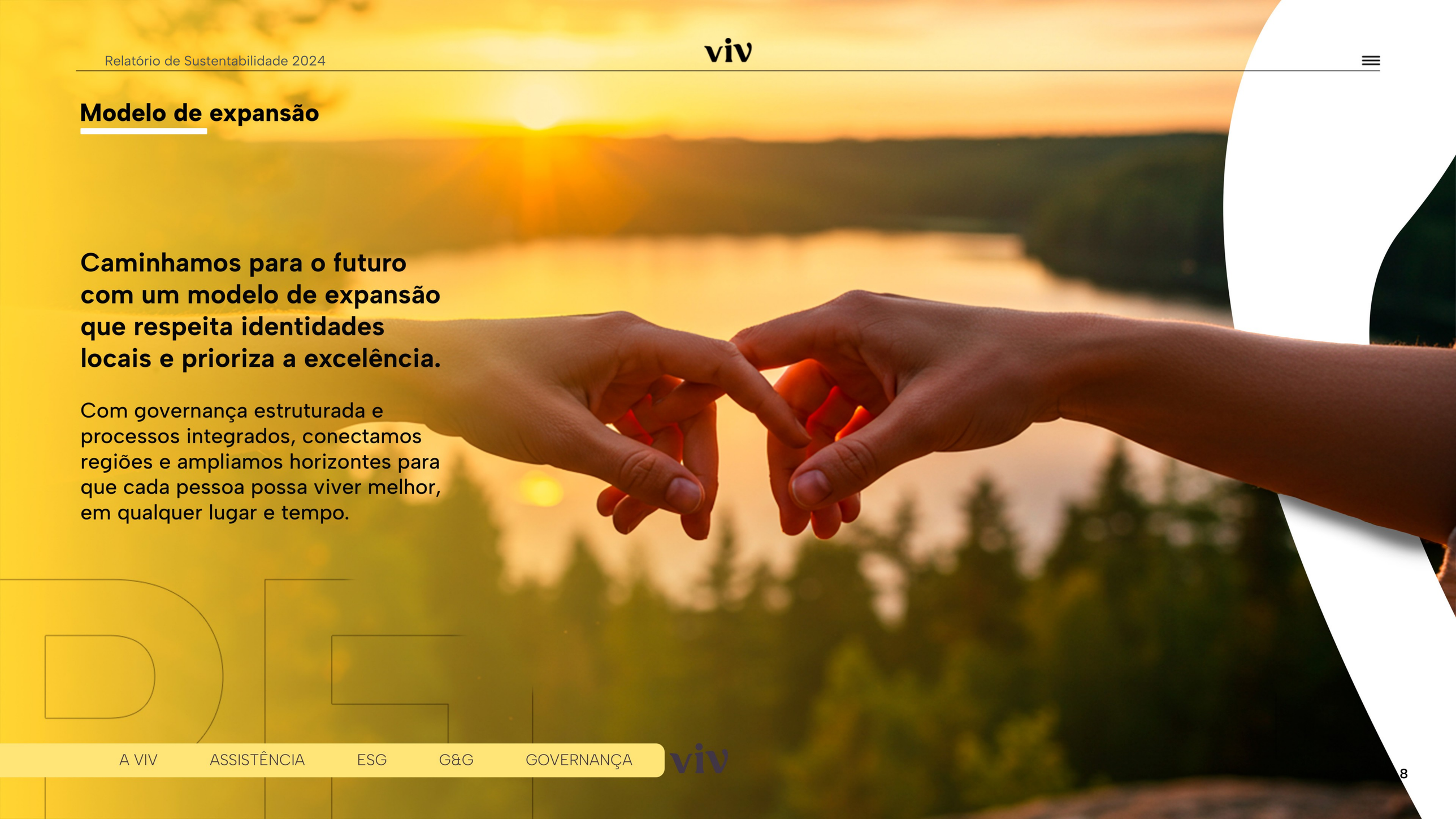
Conhecimento compartilhado

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.

Modelo de expansão

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** 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 23 unidades distribuídas em cinco estados do **Brasil** e no **Distrito Federal:**

- **Rio de Janeiro**
- **Minas Gerais**
- **Santa Catarina**
- **Paraná**
- **Espírito Santo**

*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.

A ViV tem como objetivo estratégico consolidar sua liderança nacional, por meio de aquisições estratégicas e expansões orgânicas.

Isso significa aumentar nossa capacidade de atendimento, ampliar linhas de cuidado e incorporar novas tecnologias, sempre respeitando identidade local e promovendo um impacto positivo nas comunidades.

Nosso compromisso com a saúde mental vai lém 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 de cuidados

Psiquiatria Intervencionista

Procedimentos terapêuticos inovadores para casos de **difícil tratamento medicamentoso habitual.**

Hospital Integral e Pronto Atendimento

Centrado na estabilização de pacientes em suas demandas diversas.

Hospital-Dia

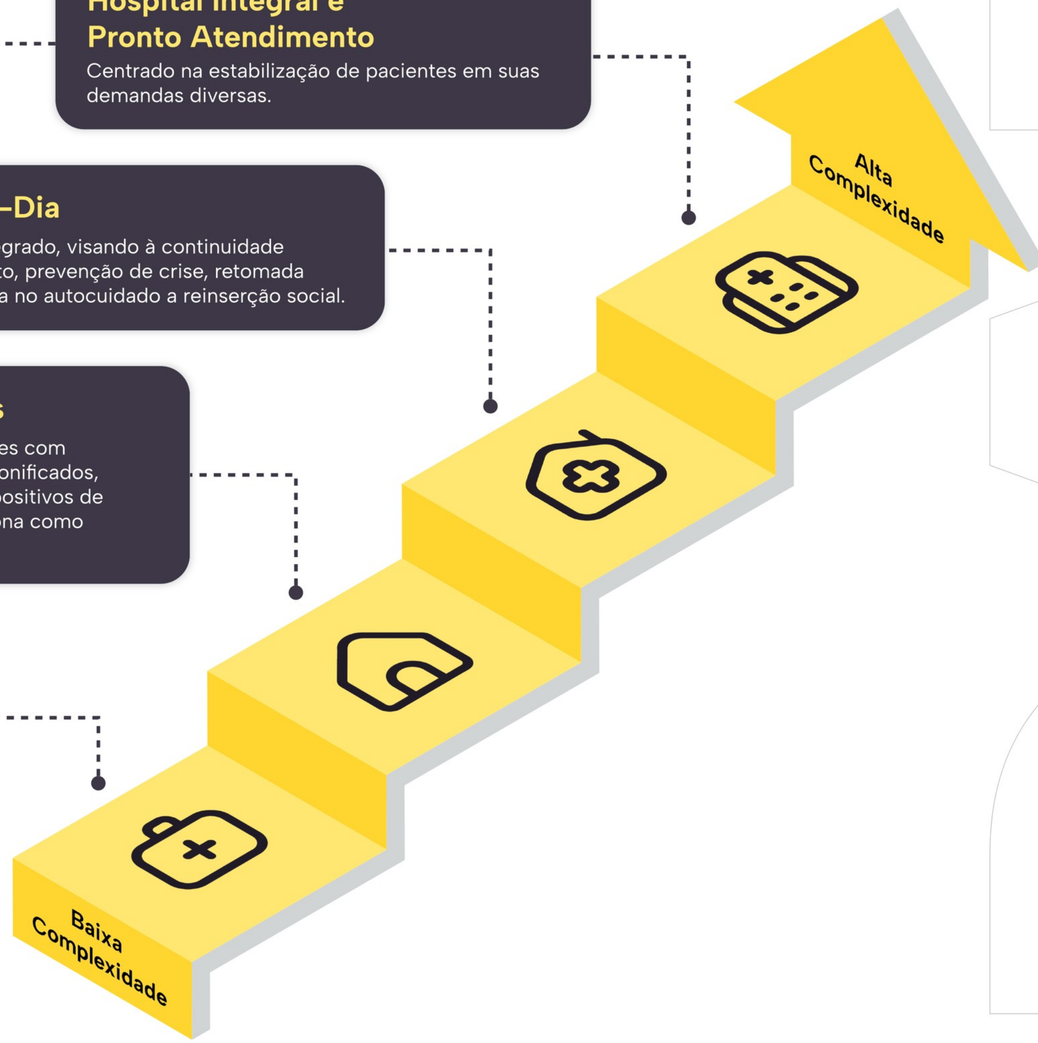
Cuidado Integrado, visando à continuidade do tratamento, prevenção de crise, retomada da autonomia no autocuidado a reinserção social.

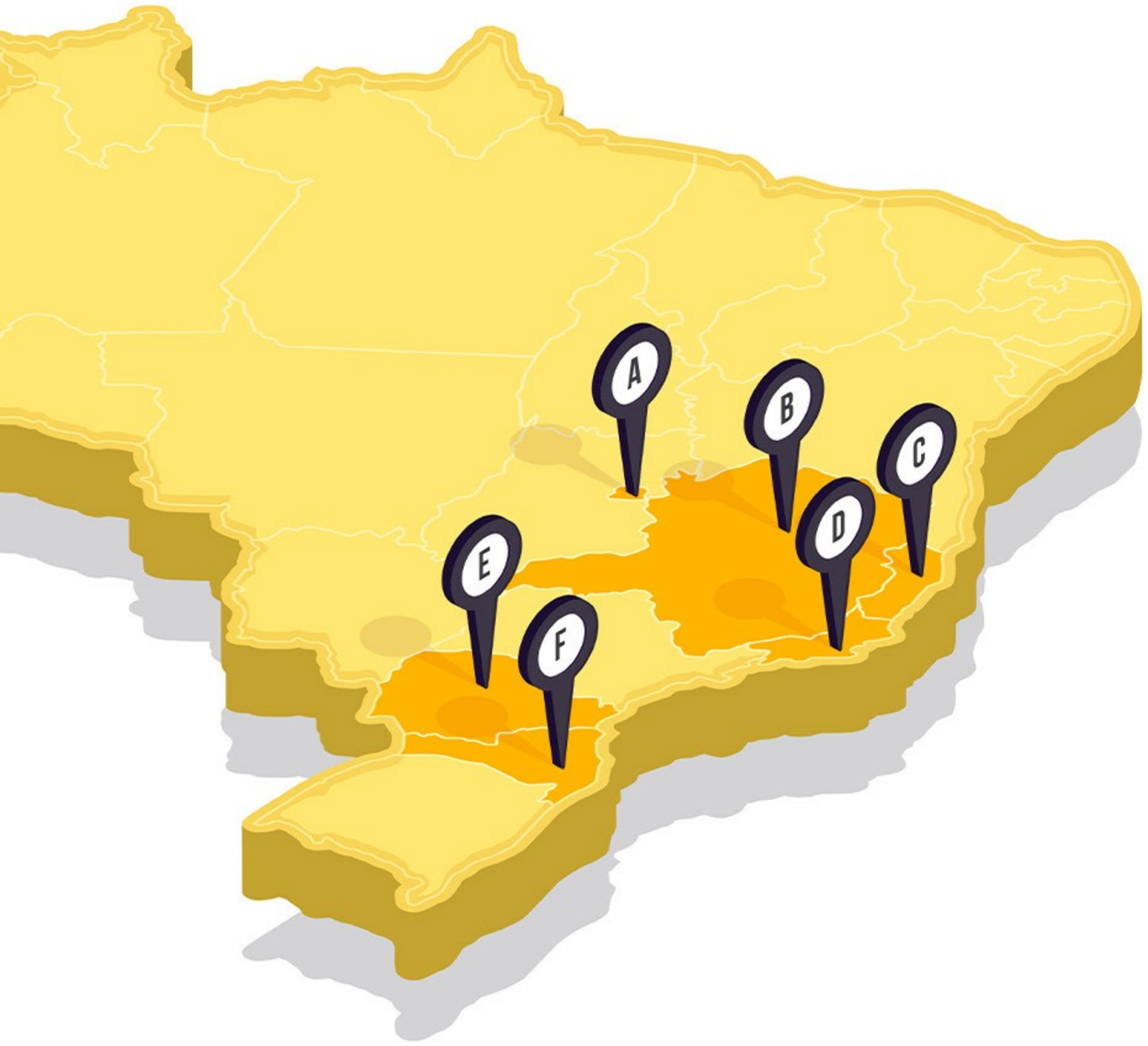
Residência e Moradias

Tratamento centrado nos pacientes com transtornos mentais refratários cronificados, mantendo a conexão com os dispositivos de cuidado da rede. O serviço funciona como alternativa à institucionalização.

Ambulatório

Serviço ambulatorial, que oferece **consultas** com profissionais de saúde mental, como psiquiatras e psicólogos. Indicados para **casos mais leves, que não exigem internação ou cuidados intensivos.**





Mapa de presença física

A — clínica CRESCER HUMANIZADA EM PSIQUIATRIA — Brasília

B — VILA VERDE — Minas Gerais

C — GREEN HOUSE Psiquiatria — Espirito Santo

D — CLÍNICA DA GÁVEA — Rio de Janeiro

E — CADMO — Paraná

F — Instituto São José — Santa Catarina

Estratégia e metas

Em 2024, a ViV realizou o primeiro workshop estratégico, marcando um passo fundamental na construção de um planejamento estruturado para seu crescimento sustentável.

Durante o encontro, foram definidas diretrizes estratégicas e alavancas de crescimento para os próximos anos, com foco na criação de valor e na perenidade do negócio.

Por meio da metodologia do **Balanced Scorecard (BSC)**, foram definidos objetivos claros e indicadores-chave de desempenho **(KPIs)**, garantindo uma gestão de metas eficiente e alinhada à visão de longo prazo da companhia.

Esse modelo permite ao grupo acompanhar o progresso de forma estruturada, promovendo uma tomada de decisão baseada em dados e a integração entre diferentes áreas, para alcançar resultados seguros.

Além disso, a implementação do planejamento estratégico possibilita a organização alinhar as operações com seus objetivos estratégicos, garantindo que cada iniciativa contribua diretamente para o crescimento e a inovação.



Cultura organizacional

A definição de metas bem estruturadas permite maior previsibilidade e controle sobre os resultados, facilitando ajustes e correções de rota, sempre que necessário.

Dessa forma, a ViV fortalece sua capacidade de adaptação às dinâmicas do mercado e melhora sua competitividade.

Com um processo de gestão estratégica robusto, reforçamos o compromisso com a excelência e a sustentabilidade nas unidades.

A criação de um ciclo contínuo de monitoramento e aprimoramento garante que a companhia não atinja somente seus objetivos, mas também crie uma cultura organizacional voltada para resultados e melhorias contínuas.

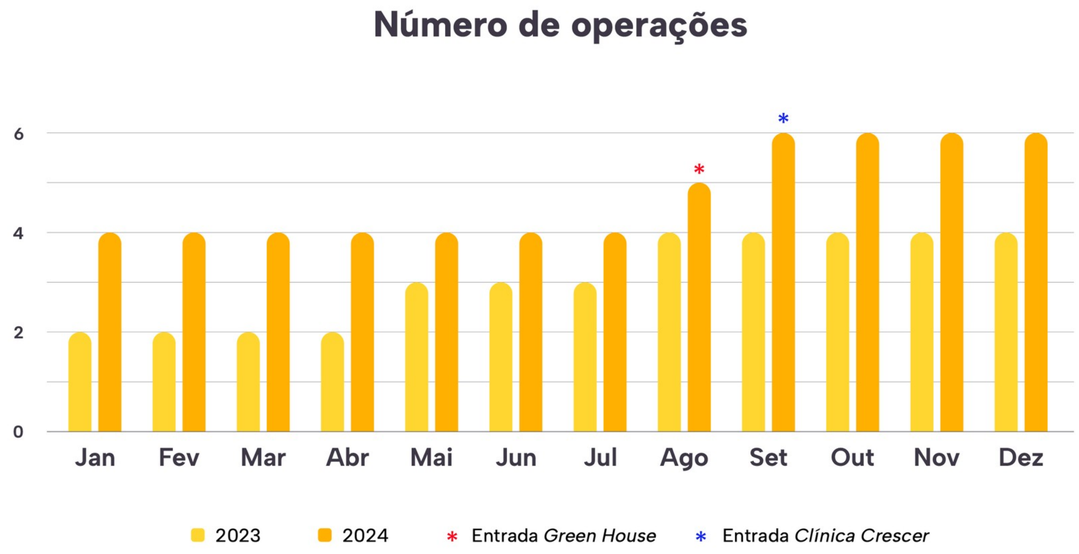
Essa abordagem proporciona maior engajamento dos times e impulsiona o grupo rumo ao futuro sólido e inovador.

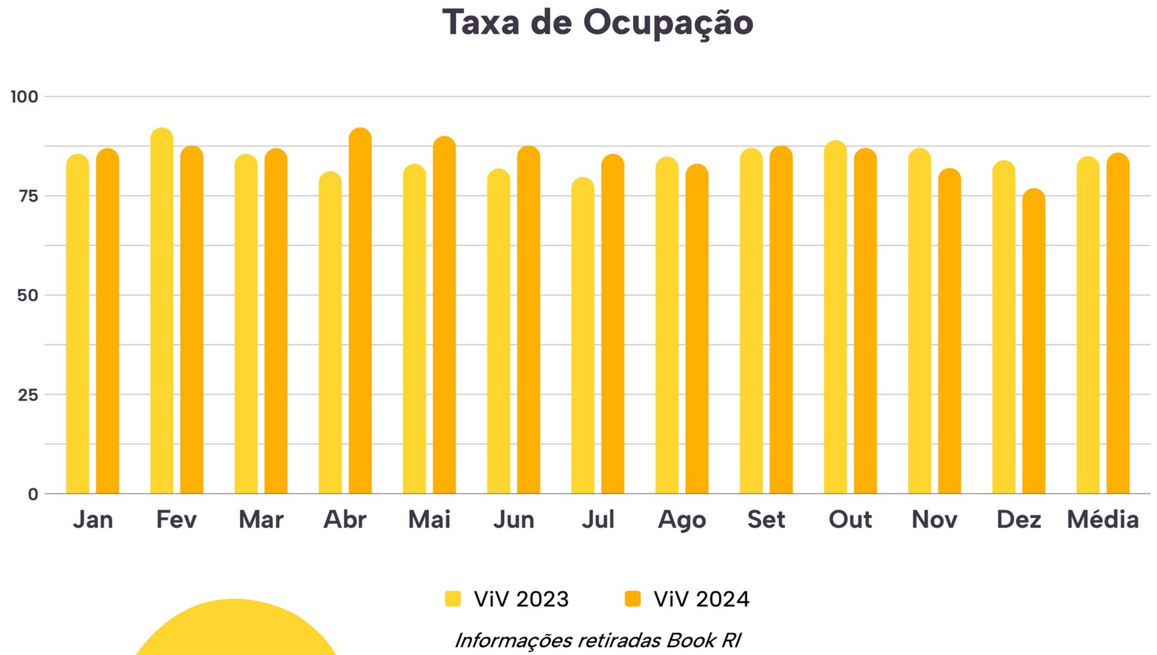


Linha do tempo



Indicadores operacionais





Informações retiradas Book RI

Projetos

ViV 2023



ViV 2024



Certificações, acreditações e reconhecimento

A busca pela excelência nos serviços de saúde exige a adoção de padrões rigorosos de qualidade e segurança.

Para tanto, diversas certificações foram criadas com o objetivo de assegurar que as instituições adotem as melhores práticas do setor, avaliando desde sua estrutura e processos até o atendimento aos pacientes. Seguem alguns dos principais elos de qualidade na área da saúde:

Acreditação ONA (Organização Nacional de Acreditação)

Certificação brasileira que analisa instituições de saúde com base em critérios de segurança, gestão integrada e aprimoramento contínuo.

Joint Commission International (JCI)

Reconhecida mundialmente, essa certificação, originária dos **Estados Unidos**, foca na proteção do paciente e na qualidade dos serviços prestados. Seu processo requer que hospitais e clínicas sigam protocolos rigorosos fundamentados em evidências científicas.

Qmentum International

Modelo canadense promovido pela **Accreditation Canada**, que avalia a qualidade dos serviços com base em padrões internacionais e práticas de excelência. Utiliza a metodologia Tracers, que examina toda a jornada do paciente dentro da instituição.



Reconhecimento ONA

Em 2024, o compromisso com a segurança e a qualidade no atendimento foi reconhecido por meio de importantes certificações concedidas pela **ONA.**

Clínica Gávea

Outubro

2024

Acreditação ONA Nível 1

A **Clínica da Gávea** conquistou a **acreditação ONA Nível 1**, atestando o compromisso com a qualidade e segurança no atendimento. Esse reconhecimento destaca a **atenção aos processos de cuidado** e a **segurança dos pacientes**, refletindo a dedicação contínua da unidade em oferecer um ambiente de acolhimento e excelência.



Hospital Dia Vila Verde

Junho

2024

Acreditação ONA Nível 1

Em junho, o **Hospital Dia Vila Verde** recebeu o **selo ONA Nível 1**, validando os esforços diários para garantir um atendimento seguro e de alta qualidade. A certificação **reconhece a eficiência nos processos assistenciais** e a **personalização no cuidado**, aspectos que fazem da unidade um local de confiança e bem-estar para os pacientes.



Internação Vila Verde

Março

2024

Recertificação ONA Nível 3

A unidade de **Internação Vila Verde** reafirmou sua excelência ao manter a acreditação **ONA Nível 3**, evidenciando a consistência nos padrões de qualidade. A **recertificação** sublinha o comprometimento em aprimorar continuamente os processos assistenciais, oferecendo cuidados especializados e acolhimento que fazem a diferença na recuperação dos pacientes.



Instituto São José

Dezembro

2024

Acreditação ONA Nível 3

O **Instituto São José** obteve a acreditação **ONA Nível 3**, destacando-se pela excelência nos cuidados e gestão. Esse selo reflete a atuação integrada, que mantém um **alto padrão de qualidade** nos serviços prestados, **com ênfase em inovação e um atendimento humanizado**, sempre visando o melhor para o paciente.





Compromisso com a qualidade assistencial

Esses resultados são fruto do esforço conjunto de toda equipe, dedicada à implementação de boas práticas, protocolos assistenciais e ao constante aperfeiçoamento da gestão hospitalar.

As certificações reafirmam o compromisso das unidades em manter elevados padrões de qualidade, consolidando-as como referências em segurança e excelência na assistência à saúde.

Assistência



Segurança e relacionamento com o paciente

A experiência do paciente na área da saúde engloba todas as interações que ele tem com o sistema de cuidado – hospitais, clínicas, médicos, enfermeiros e demais profissionais que, juntos, compõem a assistência multidisciplinar.

Vai além do atendimento clínico, incluindo aspectos como comunicação, conforto, tempo de espera, empatia, respeito e até a infraestrutura dos ambientes.

O objetivo é garantir que o paciente se sinta acolhido, que suas necessidades e expectativas sejam ouvidas e atendidas, proporcionando uma jornada fluida e satisfatória, desde o agendamento até o pós-atendimento.

Em **2024,** com o avanço do cuidado centrado no paciente, essa experiência tornou-se um indicador essencial para a **ViV** na avaliação da qualidade dos serviços, impactando tanto as áreas clínicas quanto administrativas.





Tecnologia e experiência

Para aprimorar esse monitoramento, implementamos dashboards que possibilitam o acompanhamento preciso e em tempo real das **métricas de qualidade do atendimento**, permitindo decisões mais ágeis e assertivas e promovendo melhorias contínuas no cuidado.

Além disso, intensificamos nossas ações com base nos feedbacks dos pacientes.

A análise estruturada dessas percepções tem possibilitado ajustes estratégicos que elevam a satisfação e a segurança do nosso público, assegurando uma experiência cada vez mais positiva em todas as nossas unidades.

Seguimos investindo em tecnologia e processos que tornam o atendimento mais eficiente, humano e seguro, reafirmando nosso compromisso com a excelência na experiência de cada pessoa atendida.

Capilaridade operacional

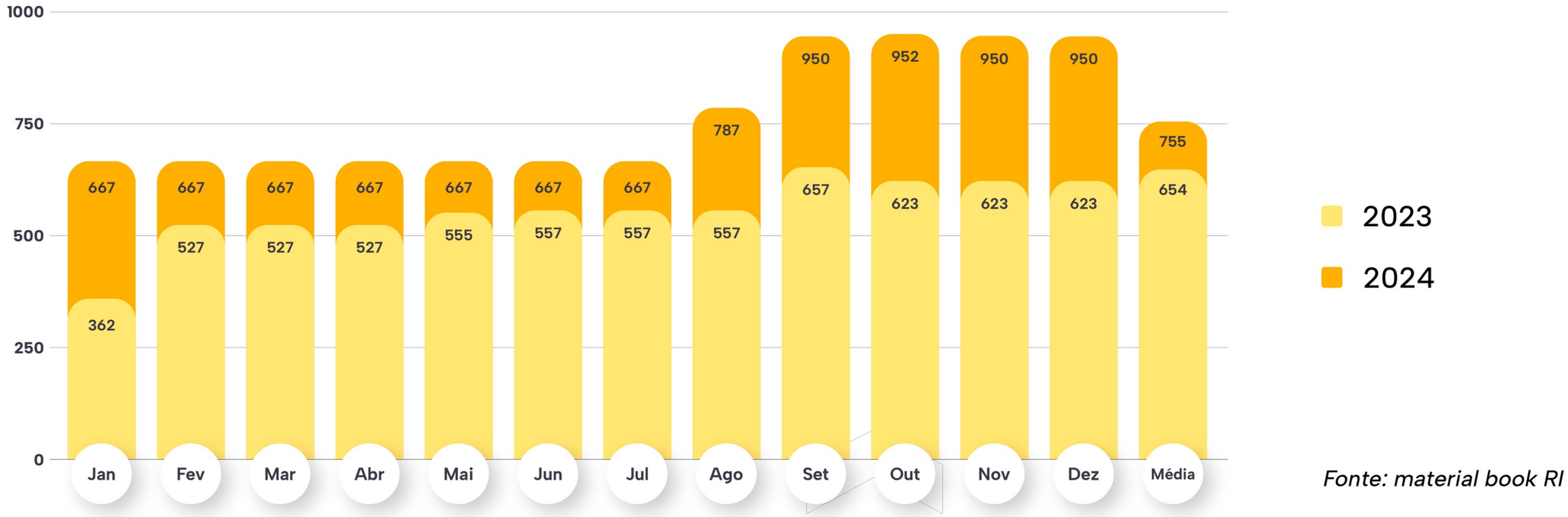
A ViV iniciou sua operação em 2022 com um total de 667 leitos de internação, mas ao longo dos anos, a capacidade foi expandida significativamente, alcançando 950 leitos em dezembro de 2024.

Esse aumento foi possibilitado principalmente pela aquisição da Green House, no Espírito Santo, e da Crescer, em Brasília, ambas operações estratégicas que contribuíram para a ampliação dos serviços oferecidos.



Assistência

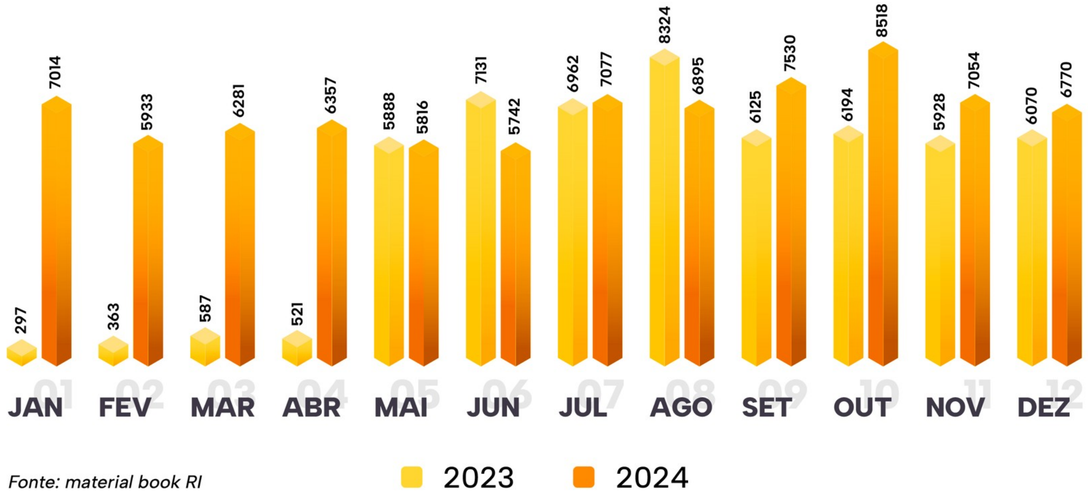
Leitos operacionais



Fonte: material book RI

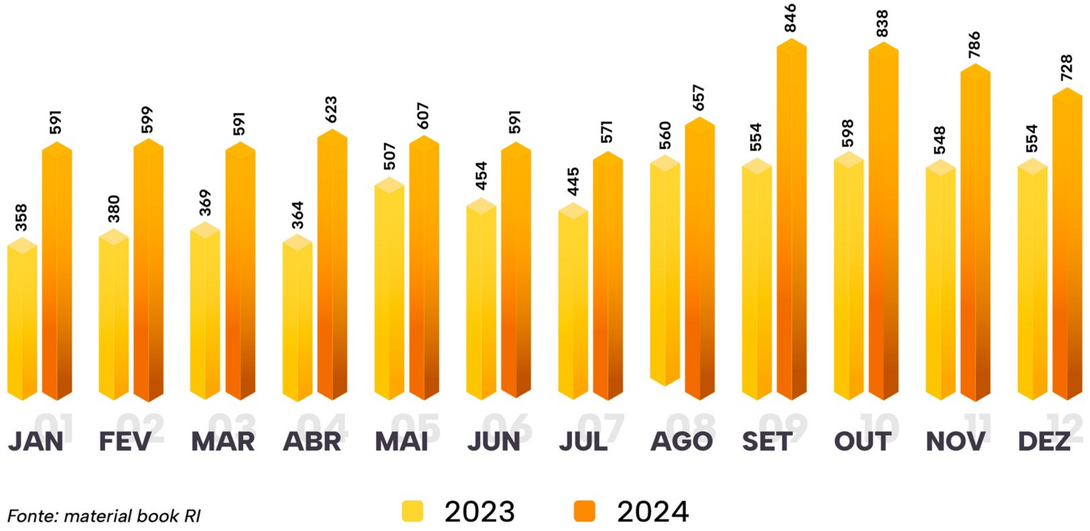
Medicina ambulatorial

Volume Hospital Dia



Fonte: material book RI

Volume diária



Fonte: material book RI

ESG





Perfil e estrutura

A sustentabilidade na ViV é impulsionada pelo envolvimento contínuo dos líderes das operações e do corporativo, garantindo alinhamento estratégico e a implementação eficaz das práticas ambientais.

No eixo social, o time de Gente e Gestão atua para promover um ambiente inclusivo e diverso, com foco no bem-estar e no desenvolvimento dos colaboradores.
Já a governança é sustentada por diretrizes e políticas que asseguram transparência, conformidade e ética em todas as esferas da organização.

Em 2024, reforçamos nosso compromisso com a sustentabilidade ao aprofundar a gestão de resíduos por meio do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRS).

Esse aprimoramento resultou na adoção de processos mais rigorosos para o descarte e tratamento adequado dos resíduos, garantindo maior eficiência operacional e alinhamento às regulamentações ambientais.

Seguimos avançando em nossas iniciativas ESG, fortalecendo nossa atuação responsável e contribuindo para um futuro mais sustentável e alinhado às melhores práticas do setor.



Consumo de água

Como parte de sua estratégia de sustentabilidade, o grupo dedicou 2024 ao mapeamento das unidades que já utilizam soluções como válvulas de racionamento, poços artesianos e sistemas de reaproveitamento da água da chuva.

O objetivo é analisar a eficácia dessas práticas e avaliar sua expansão para outras operações no futuro.

Essa abordagem está alinhada à estratégia ESG (Ambiental, Social e Governança) da ViV, que prioriza práticas sustentáveis e a gestão responsável dos recursos naturais.

A eficiência no consumo de água é um dos pilares dessa estratégia, reforçando o compromisso da companhia com a preservação ambiental e a sustentabilidade a longo prazo.

Com essas iniciativas, reafirmamos nossa responsabilidade na **redução dos impactos ambientais e na promoção de um futuro mais sustentável.**

Volume de água utilizado (m³)

	Consolidado 2023	Média Mensal
CLÍNICA DA GÁVEA	10264	855,33
VILA VERDE	12407	1033,92
Instituto São José	6520	543,33
Holding RJ	340	28,33

	Consolidado 2024	Média Mensal
CLÍNICA DA GÁVEA	13650	1137,50
VILA VERDE	13426	1118,83
Instituto São José	7463	621,92
CADMO	1029	85,75
Holding RJ	380	31,67

Consumo de energia

Em 2024, intensificamos a busca por soluções que otimizem tanto os custos operacionais quanto o uso consciente da energia.

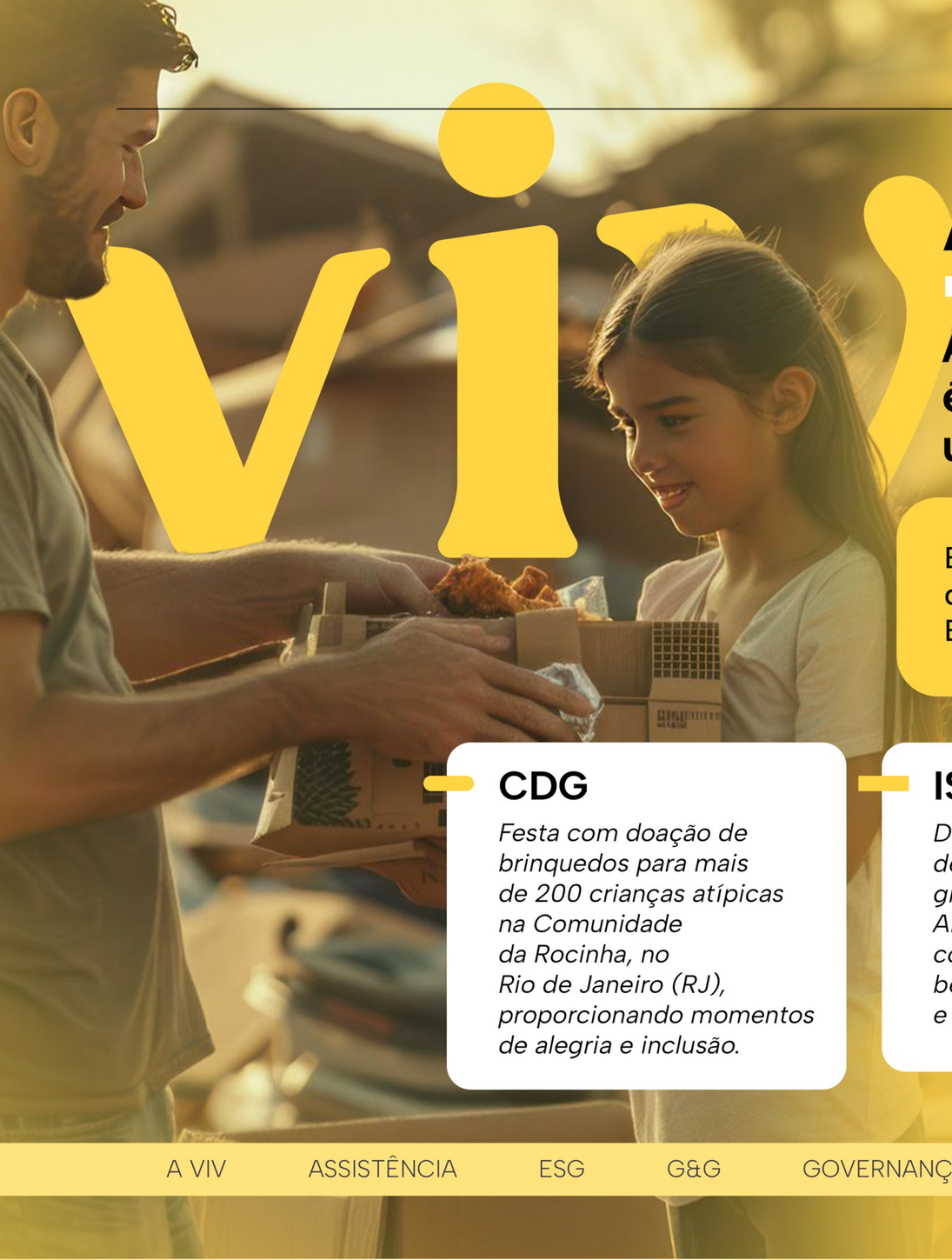
No pilar ambiental, a gestão estratégica do consumo energético segue como uma prioridade, especialmente diante das exigências do setor de saúde, que demanda altos níveis de consumo.

Energia Elétrica (MW/h)

	2023	2024
CLÍNICA DA GÁVEA	928	1040
VILA VERDE	22	113
Instituto São José	312	374
CADMO	95	200
Holding RJ	–	108

Gases Efeito Estufa (TCO2e)

	2023	2024
CLÍNICA DA GÁVEA	4446	6815
VILA VERDE	4378	8040
Instituto São José	1561	5138
CADMO	16418	13695



Ações sociais

A ViV entende que a responsabilidade social é essencial para transformar realidades e promover uma sociedade mais inclusiva e solidária.

Em 2024, fortalecemos nosso compromisso social por meio de iniciativas que impactaram positivamente diversas comunidades pelo país.
Entre as ações realizadas, destacam-se:

CDG

Festa com doação de brinquedos para mais de 200 crianças atípicas na Comunidade da Rocinha, no Rio de Janeiro (RJ), proporcionando momentos de alegria e inclusão.

ISJ

Doação de itens de higiene pessoal para o grupo de acolhimento AMINC, em São José (SC), contribuindo para o bem-estar e dignidade dos assistidos.

VV

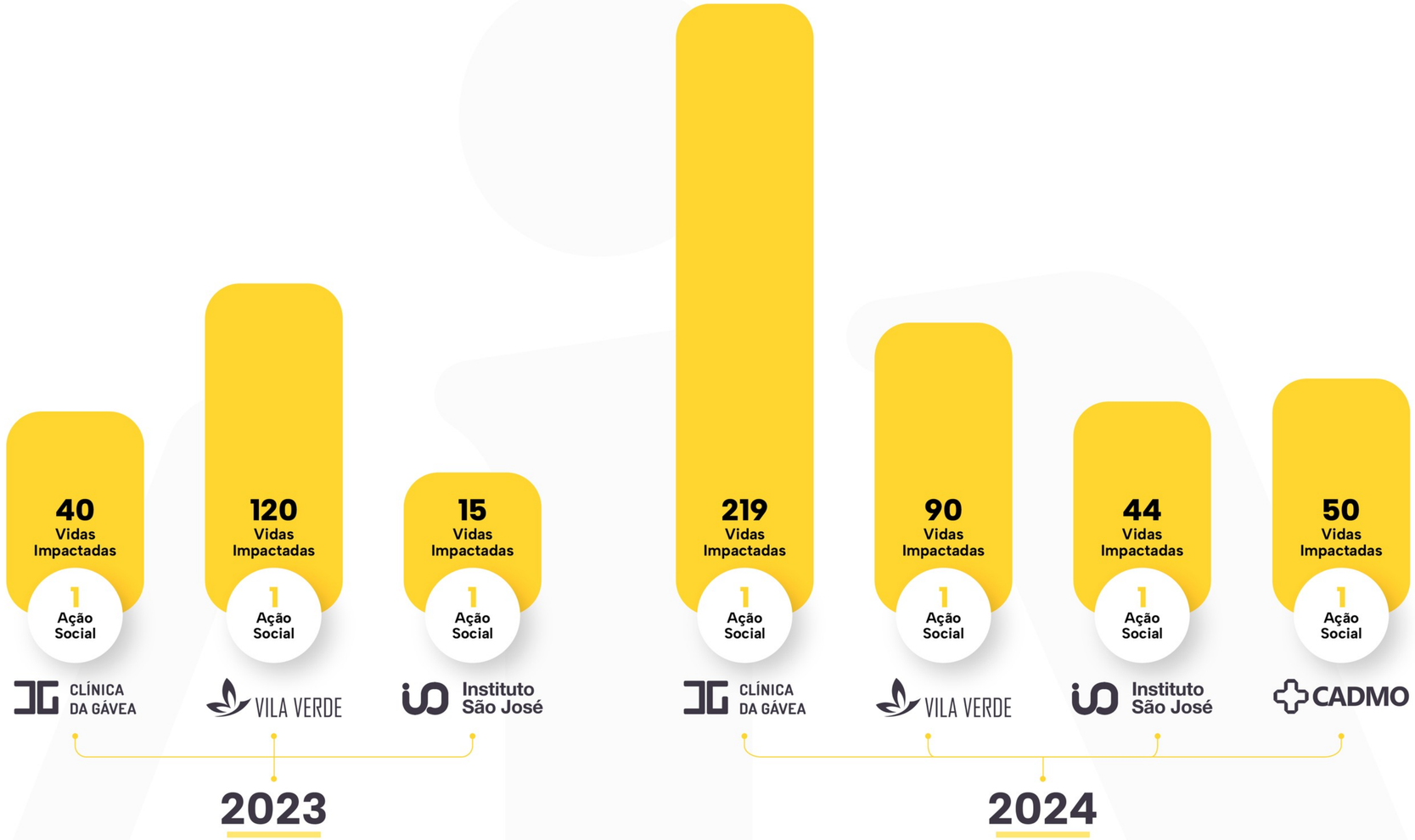
Campanha de arrecadação de alimentos para o Grupo Semente, em Juiz de Fora (MG), beneficiando aproximadamente 220 usuários com assistência social e atividades educativas.

CADMO

Arrecadação de material escolar para a ONG Dikaion, em Piraquara (PR), apoiando a educação e o desenvolvimento das crianças atendidas.

Impacto social positivo

Com essas e outras iniciativas, reafirmamos nosso **compromisso de gerar impacto social positivo** e fortalecer os laços comunitários.





Gente & Gestão



Gente e gestão

O compromisso da ViV com seus colaboradores está fundamentado na **construção de um ambiente de trabalho inclusivo, seguro e acolhedor, priorizando o bem-estar físico, emocional e mental.**

O grupo investe no desenvolvimento profissional, valoriza o mérito individual e promove relações internas pautadas pela transparência, fortalecendo uma cultura organizacional baseada no respeito e na colaboração.

Em 2024, a ViV expandiu sua atuação por meio do crescimento e da aquisição de novas operações, ampliando seu impacto positivo.

Desenvolvimento contínuo

Esse movimento estratégico **reforça o compromisso com a valorização das pessoas, a sustentabilidade e a responsabilidade social,** garantindo que cada nova unidade incorporada **esteja alinhada à cultura de cuidado e desenvolvimento contínuo.**

HC – 2023

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média
Clínica da Gávea *Rio de Janeiro*	344	341	342	349	346	353	354	350	350	365	366	361	351,75
Vila Verde *Minas Gerais*	266	263	263	258	262	270	264	262	255	256	257	249	260,42
Instituto São José *Santa Catarina*	136	137	144	165	167	162	165	170	171	170	174	176	161,42
CADMO *Paraná*	132	132	127	126	123	121	119	118	118	117	114	95	120,17
Holding RJ	68	71	70	68	69	75	78	72	83	99	104	106	80,25

HC – 2024

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média
Clínica da Gávea *Rio de Janeiro*	368	366	362	360	370	367	377	388	381	382	380	386	373,917
Vila Verde *Minas Gerais*	248	255	261	259	262	254	246	243	246	243	244	241	250,167
Instituto São José *Santa Catarina*	171	182	178	171	176	166	166	171	165	155	164	161	168,833
CADMO *Paraná*	95	91	96	96	93	101	100	104	100	103	103	104	98,8333
Holding RJ	113	112	113	112	111	116	118	118	121	126	127	129	118
Greem House *Espírito Santo*	-	-	-	-	-	-	-	123	118	118	120	121	120
Clínica Crescer *Brasília – DF*	-	-	-	-	-	-	-	-	201	192	191	193	194,25



Lideranças femininas

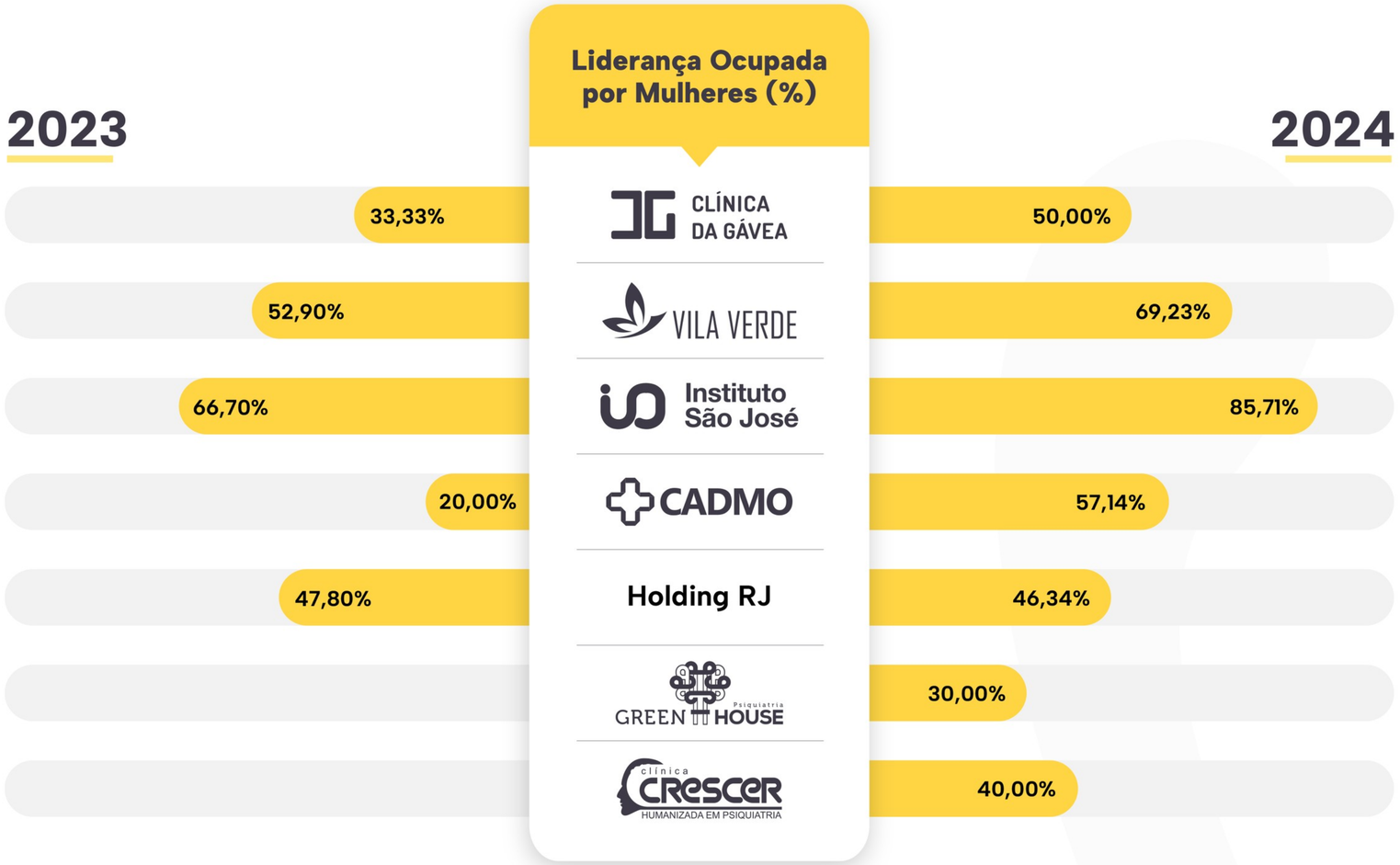
Acreditamos que a equidade de gênero é essencial para a construção de um ambiente corporativo mais diverso e inovador.

Em 2024, intensificamos nossas ações para fortalecer a representatividade feminina, promovendo uma cultura organizacional que valoriza o desenvolvimento e a liderança das mulheres em todas as áreas do grupo.

Com programas de desenvolvimento e incentivo à ascensão profissional, asseguramos que talentos femininos ocupem posições estratégicas, contribuindo com perspectivas diversas e impulsionando a evolução da companhia.

Mulheres em destaque

Assim, **seguimos construindo uma cultura organizacional onde as mulheres são, também, protagonistas e agentes** de transformação no grupo.





Colaboradores PCD

A diversidade e a inclusão são princípios essenciais na ViV, refletindo nosso compromisso com um ambiente de trabalho mais acessível e equitativo.

Em 2024, intensificamos as ações voltadas para a inclusão de Pessoas com Deficiência (PCD), ***garantindo oportunidades justas e espaços adaptados para melhor atender às suas necessidades.***

Seguimos investindo em melhorias estruturais, capacitação das equipes e aprimoramento de processos internos, *fortalecendo a participação ativa e valorizada de* ***colaboradores PCD em todas as áreas.***

Dessa forma, reafirmamos nosso compromisso com a construção de um ambiente corporativo mais diverso, inclusivo e alinhado às melhores práticas de acessibilidade.

Colaboradores pretos e pardos

A ViV reafirma seu compromisso com a diversidade, equidade e inclusão, reconhecendo que **equipes diversas são essenciais** para promover inovação, excelência no atendimento e um ambiente de **trabalho mais acolhedor.**

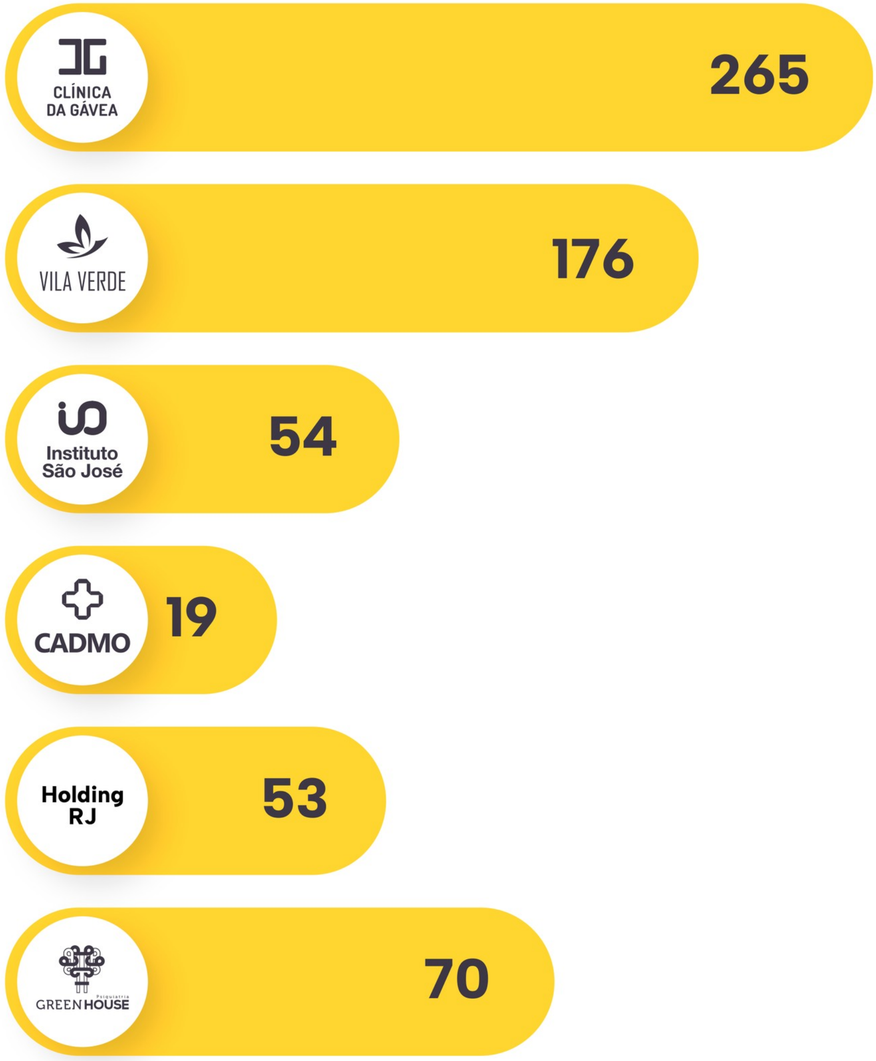
*Em 2024, alcançamos avanço significativo na **representatividade racial do nosso time**, com destaque para o crescimento no número de **colaboradores pretos e pardos, que representam mais de 47%** do nosso quadro total.*

Esse resultado reflete os esforços contínuos da organização na implementação de práticas inclusivas em processos seletivos, treinamentos de conscientização sobre diversidade racial e ações afirmativas para o desenvolvimento de carreira.



Inclusão

Seguiremos empenhados em fomentar um ambiente de trabalho justo, diverso e inclusivo, valorizando a pluralidade e garantindo oportunidades iguais para todos os nossos colaboradores.



Capacitação

Estamos comprometidos com o desenvolvimento contínuo dos nossos colaboradores, promovendo capacitações em diversas áreas estratégicas para garantir a **excelência na operação e o crescimento profissional dos times.**

Ao decorrer do ano, ampliamos nossas iniciativas de treinamento por meio da ferramenta SmartLeader, uma plataforma de aprendizado digital que oferece conteúdos personalizados e interativos para atender às necessidades de cada colaborador.

A SmartLeader possibilita a capacitação em uma variedade de temas, incluindo ética e compliance, segurança do paciente, gestão de riscos, desenvolvimento de liderança, saúde mental e muito mais.

A plataforma foi implementada visando proporcionar uma experiência de aprendizado acessível, flexível e alinhada aos desafios e necessidades do setor de saúde.

Treinamentos

Além disso, a ferramenta permite o acompanhamento do progresso de cada colaborador, garantindo que os treinamentos sejam aplicados de forma eficiente e eficaz.

Por meio de avaliações e feedbacks constantes, **asseguramos que o aprendizado seja contínuo e que todos estejam preparados para contribuir com a melhoria dos processos e com a cultura organizacional da ViV.**

Acreditamos que investir no desenvolvimento profissional dos nossos colaboradores é fundamental para alcançar resultados sustentáveis e promover um ambiente de trabalho mais colaborativo e inovador.

Seguimos comprometidos em oferecer capacitações que agreguem valor à experiência dos nossos colaboradores e à qualidade do atendimento aos nossos pacientes.



Treinamentos

- **Institucional** | ViV Saúde Mental e Emocional
- **Abertura de Chamados** | ViV Saúde Mental e Emocional
- **Compliance**
- **Sistema Tasy** | ViV Saúde Mental e Emocional
- **LGPD – Lei de Proteção de Dados** | ViV Saúde Mental e Emocional
- **Política de Segurança da Informação** | ViV Saúde Mental e Emocional
- Melhore sua **competência de comunicação**
- Como construir e manter ambientes com **segurança psicológica**
- Manejo e **acolhimento de pacientes**
- Desenvolva seu **mindset de crescimento**
- Como combater o **assédio moral e sexual no trabalho**

Treinamentos Líderes

- **Gestão Contínua de Desempenho** | Com o uso do ***Smartleader***
- **Feedback que funciona** | Modelo SCI
- **Treinamento de Liderança** | Entre Líderes 05.12.24
- **Inteligência Emocional**
- Os quatro estágios de **desenvolvimento de uma equipe**
- **Liderença situacional**
- **Gestão de conflitos**
- **O Líder Gestor**

Crescimento por meio da capacitação

Em 2024, nosso **indicador de Homem-Hora Treinado atingiu 01:39:21**, refletindo nosso compromisso contínuo com a capacitação e o desenvolvimento dos colaboradores.

Esse resultado demonstra nossa dedicação em valorizar e preparar as pessoas para práticas empresariais sustentáveis, alinhando-se aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e reforçando nosso papel como agentes ativos na construção de um futuro mais equilibrado e responsável.



Horas de capacitação (homem hora)



Média **01:39:21**



Saúde e segurança

Ao longo do ano, ampliamos nossas ações para reforçar o compromisso com a segurança, saúde e qualidade no ambiente de trabalho em todas as unidades da organização.

Nossa prioridade é zelar pelo bem-estar de nossos colaboradores e assegurar elevados padrões operacionais.

Buscamos continuamente aprimorar nossos processos internos por meio de práticas administrativas consistentes e inovadoras, com foco na excelência da prestação de serviços.

Dessa forma, garantimos não apenas o cumprimento integral das normas trabalhistas e regulatórias, mas também promovemos um ambiente organizacional sustentável e produtivo, capaz de proporcionar satisfação e segurança a todos que fazem parte do grupo.

Saúde e segurança

Taxa de Acidentes de Trabalho

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Clínica da Gávea *Rio de Janeiro*	1	1	1	0	3	1	1	1	0	4	2	6
Vila Verde *Minas Gerais*	1	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	3
Instituto São José *Santa Catarina*	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1
CADMO *Paraná*	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

Governança





Modelo de gestão ViV

O Modelo de Gestão ViV é o framework que organiza as principais metodologias e ferramentas de gestão da empresa.

Ele sustenta a construção do futuro da companhia, identificando as peças necessárias para garantir a comunicação eficaz e o alinhamento com os resultados do negócio.

Metodologias e ferramentas





Atuação ética

Em 2024, a organização manteve seu compromisso com as melhores práticas de ética e integridade, valorizando a transparência e a responsabilidade em toda a companhia.

Para promover esses valores, **o time de Compliance segue como referência no monitoramento e na orientação sobre comportamento ético**, oferecendo suporte contínuo aos colaboradores na resolução de dúvidas e no reporte seguro de possíveis irregularidades.

Disponibilizamos, para isso, um canal anônimo de denúncias, estruturado para ser ágil e acessível, estimulando a participação ativa dos colaboradores na manutenção de um ambiente ético e confiável.

Revisamos e fortalecemos nossas políticas internas essenciais, fundamentais para garantir *que todas as atividades realizadas no grupo estejam em conformidade com elevados padrões éticos, prevenindo situações impróprias e fortalecendo um ambiente de trabalho seguro, saudável e respeitoso.*

Além disso, ampliamos significativamente os treinamentos e ações educativas relacionadas a esses temas, ***visando aprofundar o entendimento dos colaboradores sobre ética, supervisão, prevenção de assédio e gerenciamento eficaz de riscos.***



Gestão de riscos

Em 2024, reafirmamos o nosso **compromisso com a excelência operacional por meio da aplicação contínua e estratégica da metodologia COSO** (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), visando à gestão eficaz dos riscos organizacionais.

Essa abordagem permite identificar, avaliar e tratar riscos de forma sistemática, assegurando robustez, transparência e eficácia nas operações.

A execução desse modelo é liderada por comitês especializados, que atuam de maneira integrada para aprimorar a gestão de riscos, **promover boas práticas organizacionais e impulsionar melhorias contínuas em todos os setores.**

Metodologia COSO

Os cinco componentes essenciais da metodologia COSO adotados pela organização incluem:

Cultura Organizacional

Estabelece uma base ética sólida e reforça o compromisso coletivo com os valores institucionais e práticas responsáveis.

Estratégias de Mitigação

Desenvolve ações específicas e preventivas para reduzir os riscos identificados, minimizando possíveis impactos negativos sobre as operações.

Comunicação Clara

Promove a conscientização e o alinhamento interno por meio de uma comunicação transparente e eficiente sobre riscos e políticas relacionadas, alcançando todos os colaboradores.

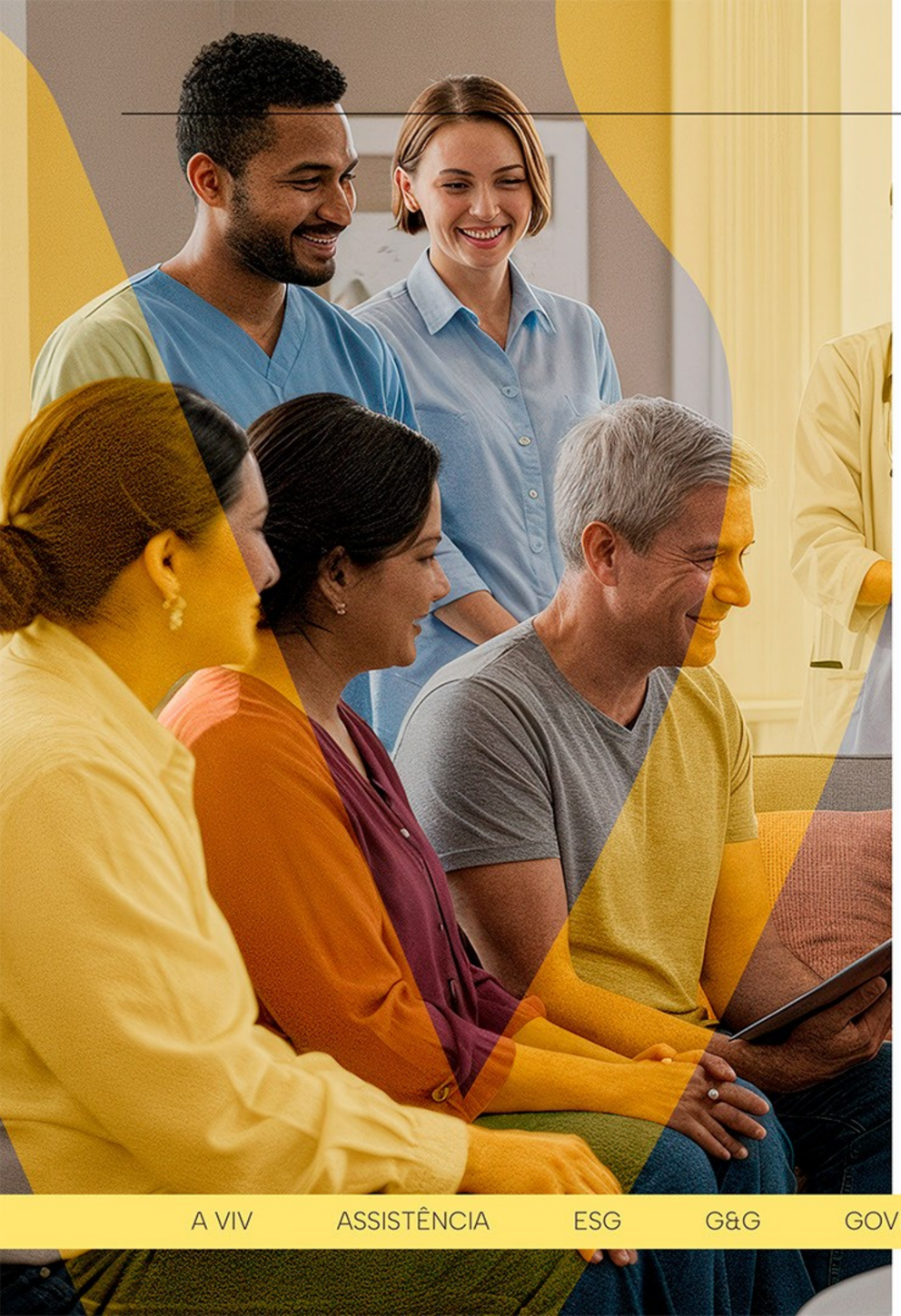
Identificação e avaliação dos Riscos

Realiza anáises detalhadas dos potenciais riscos que possam afetar o alcance dos objetivos institucionais, considerandos as mudanças e tendências do mercado.

Monitoramento Contínuo

Avalia periodicamente as estratégias implementadas, permitindo ajustes oportunos e mantendo a eficácia das medidas adotadas frente às alterações nos cenários interno e externo.

Os comitês responsáveis pela gestão de riscos são essenciais para fortalecer a capacidade da organização de antecipar e responder rapidamente às ameaças



Manifesto

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.



viv Saúde mental e emocional

Diretor técnico: **Dr. Ricardo** Patitucci

CRM **RJ 1002848 - RQE 36220**

vivsaude.com.br vivsaudemental