

**Abertta Saúde**  
Promoção da Qualidade de Vida



ArcelorMittal

# 2016

## relatório de gestão



ANS - nº 31466-8





# 1. mensagem da administração

## APRESENTAÇÃO

A **Abertta Saúde** - Associação Beneficente dos Empregados da ArcelorMittal no Brasil está situada à Avenida Bernardo Monteiro, número 831, no bairro Santa Efigênia, em Belo Horizonte, estado de Minas Gerais. É uma operadora de planos privados de assistência à saúde, registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS sob o nº. 31.466-8, classificada como autogestão.

A Entidade é responsável pela oferta de plano privado de assistência à saúde para os empregados das Empresas Patrocinadoras que fazem parte do Grupo ArcelorMittal no Brasil e seus dependentes. Os benefícios proporcionados pela **Abertta Saúde** abrangem assistência médica, hospitalar, odontológica e farmacêutica, além de incluir vários programas de caráter preventivo e educativo, visando à busca e preservação da saúde e à melhoria da qualidade de vida dos Beneficiários.

A **Abertta Saúde** não apresenta em sua estrutura empresas coligadas e controladas e atua no segmento de saúde desde 15 de abril de 1971 por meio de Centros de Promoção da Saúde próprios e uma extensa rede credenciada. Suas Unidades estão localizadas em Belo Horizonte/MG, Carbonita/MG, Cariacica/ES, Contagem/MG, João Monlevade/MG, Piracicaba/SP e Sabará/MG. Os Centros de Promoção da Saúde – CPS disponibilizam atendimentos nas especialidades médicas básicas e aquelas de maior demanda na região atendida, além de realizarem as atividades de gestão da saúde da carteira atendida. A rede conveniada conta com hospitais, clínicas, laboratórios, farmácias, serviços de apoio ao diagnóstico e tratamento e uma ampla relação de consultórios.

A fonte principal dos recursos financeiros da Associação é proveniente das contraprestações das Empresas Patrocinadoras e do valor da coparticipação a cargo dos Beneficiários pela utilização dos serviços prestados. Atualmente, a **Abertta Saúde** possui um plano anterior à Lei nº. 9.656/98, já adaptado às regras da ANS (Plano Especial Inativo), além de outros produtos registrados nessa Agência. Esses recursos capacitam a Empresa a honrar todos os seus compromissos e afirmar a intenção de manter, até o vencimento, os títulos e valores mobiliários classificados na categoria “mantidos até o vencimento”.

A **Abertta Saúde** é uma instituição sem fins lucrativos, que reinveste todo o seu superávit na própria organização. O posicionamento estratégico da Empresa encontra-se claramente descrito em sua missão de “garantir a assistência à saúde e a prevenção de riscos e doenças aos seus Beneficiários, de forma humanizada e sustentável, estimulando a corresponsabilidade pela busca e manutenção de uma vida saudável”, e em sua visão de “ser a solução em saúde Assistencial e Ocupacional da ArcelorMittal no Brasil, percebida e valorizada pelos seus Beneficiários e Patrocinadoras”.

Todos os esforços são direcionados no sentido de alcançar essa visão, reforçando os valores e a razão de existir da Associação.

## COMENTÁRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Em 2016, a **Abertta Saúde** conseguiu mais uma vez se colocar como referência em saúde para o Grupo ArcelorMittal no Brasil, alcançando o título de melhor operadora médico-odontológica do país e 6º lugar no ranking geral, em função da sua nota de 0,9553 obtida na avaliação do Índice de Desem-

penho da Saúde Suplementar – IDSS, indicador monitorado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. Apesar da crise política e econômica vivenciada pelo Brasil nesse período, a Associação consolidou sua presença nas regiões em que possui Centros de Promoção da Saúde, envidando todos os esforços necessários para atender às demandas de Beneficiários e Patrocinadoras, atuando tanto na melhoria da qualidade dos serviços prestados em saúde, quanto na gestão efetiva e transparente dos custos, demonstrando que a autogestão é uma solução totalmente aderente ao negócio do Grupo ArcelorMittal Brasil, gerando valor para os empregados e para a imagem da organização como um todo.

Olhando para o ambiente que a **Abertta Saúde** está inserida, é importante comentar os fatos relevantes que impactaram a rotina e operação da Associação. O ano de 2016 foi pouco animador para a economia. A turbulência política impedia os ajustes. A paralisia provocou a continuidade da recessão no primeiro semestre do ano e a dificuldade da inflação ceder para patamares abaixo de 9%. A troca de governo em maio, consolidada em agosto, foi um fato importante para remodelar a trajetória da política econômica e reatar as relações desgastadas entre o Executivo e o Legislativo. O Banco Central tem conseguido ampliar a credibilidade da política monetária, com o objetivo de trazer a inflação o mais próximo possível da meta de 4,5%. O IPCA fechou o ano abaixo do teto da meta, em 6,29%. O IBGE divulgou a taxa de desemprego em 12%, o que representa 12,3 milhões de desempregados no Brasil, maior taxa desde 2012.

O mercado de saúde suplementar manteve a trajetória de desaceleração em 2016 com perda de 1,5 milhão de Beneficiários. O aumento da taxa de desemprego nos diversos segmentos da economia e a queda do rendimento médio dos

trabalhadores foram fatores que contribuíram para esse resultado. Com a 2ª maior inflação médica da América Latina, o Brasil tem 18,6% de projeção de aumento em 2016, ficando atrás apenas da Argentina, que deve chegar a 33,3%. A ANS realizou recentemente uma pesquisa que revela variação de até 3.108% em preços de órteses e próteses, confirmando a situação dos altos custos.

Apesar do cenário caótico, a **Abertta Saúde** não mediu esforços para continuar qualificando seus serviços e finalizou, no início do ano, seu planejamento estratégico para o período 2016-2020, com a visão de “Ser a solução em saúde assistencial e ocupacional do Grupo ArcelorMittal no Brasil, percebida e valorizada pelos seus Beneficiários e Patrocinadoras”. Com o foco na expansão de suas atividades e no intuito de minimizar os impactos negativos gerados pela economia e política, a Associação priorizou e iniciou as seguintes ações em 2016: preparação para entrada na Aperam, que resultará na diluição dos custos fixos; implantação de auditoria concorrente para redução dos custos com internação; padronização dos processos e preparação para acreditação da ANS para fortalecer sua posição no mercado e garantir a sustentabilidade.

O ano de 2016 apresentou muitos desafios para a **Abertta Saúde**, que teve reflexos no nosso resultado gerencial de EBITDA, que foi de R\$ -1.902 mil ante ao orçamento de R\$ -1.654 mil. Este cálculo considerou a receita do processo transitado em julgado referente ao INSS de Cooperativas (4,0mi) e não considera Receitas e Despesas não-operacionais como Depreciações e Amortizações (1,8mi) e demais provisões contábeis. O corpo social apresentou queda de 5,5% ao longo do ano em função das adequações realizadas nas Empresas

Patrocinadoras. As epidemias de Zika e Chikungunya também contribuíram para o aumento considerável na busca por exames e consultas de urgência, tanto nos Centros de Promoção da Saúde quanto na rede credenciada. O constante incremento no Rol de Procedimentos da ANS também vem desafiando as operadoras de autogestão nos últimos anos. Enquanto na grande maioria dos setores econômicos o progresso tecnológico representa redução de custos, a incorporação tecnológica na saúde é aditiva, ou seja, vem para somar e não substituir os demais procedimentos.

As atividades que envolveram o projeto para mudança da marca (de ArcelorMittal Abeb para **Abertta Saúde**) realizado ao longo do ano, foram fundamentais para a consolidação da imagem da Associação, tanto frente a seus Beneficiários e Patrocinadoras, quanto no mercado, como uma operadora competitiva e preparada para assumir novos desafios e expandir suas operações para novas Unidades.

O Fluxo de Caixa Operacional, que não considera os valores de Resgates (86,5mi) e de Aplicações Financeiras (77,5mi), apresentou resultado melhor que o orçamento, que foi de R\$ -1.536 mil contra R\$ -2.094 mil. Em 2016, a Associação ainda promoveu a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários e Patrocinadoras, obtendo os resultados de 94% e 91%, respectivamente, superando a meta estabelecida de 85%.

Quanto à gestão de Recursos Humanos, a **Abertta Saúde** realizou diversas ações no sentido de promover o crescimento e engajamento das equipes e lideranças. A área encerrou o ano com 94% dos PDI's cumpridos, iniciou o Programa de Desenvolvimento de Sucessores e realizou Pesquisa de Engajamento, alcançando índice favorável de 84,89%. Foi registrado



um *turnover* de 1,89%, promovendo 24 enquadramentos de empregados, incluindo 14 substituições, 22 desligamentos e 7 promoções, reconhecendo as competências da equipe e conferindo novos desafios aos empregados. Para suportar os desafios futuros, foram realizadas 42 contratações, conforme detalhado na página 9. O impacto dessas ações foi a alteração do quadro de efetivos da **Abertta Saúde** de 247 pessoas em 2015 para 270 em 2016.

Visando o crescimento da Associação com sustentabilidade e transparência, a **Abertta Saúde** institucionalizou sua Política de Governança Corporativa, aprovando a criação de um Conselho Fiscal com a incumbência de examinar e emitir parecer sobre as demonstrações financeiras, além de propor e opinar sobre controles internos e políticas de investimento. Será criado também um Conselho Consultivo que, dentre outras atribuições, deve propor a orientação geral dos negócios, auxiliando nas estratégias e diretrizes da Organização.

Nesse ano, a Associação deu mais um passo para formalização do seu Modelo de Atenção à Saúde, com foco na Atenção Primária, a partir do projeto-piloto VIVAbem no Centro de Promoção da Saúde de Contagem, visando o aprimoramento do cuidado com a saúde do Beneficiário de forma integral. Um dos principais pontos para o sucesso desse novo modelo de atuação é o mapeamento do perfil de saúde da população cuidada. No ano de 2016, os CPSs realizaram o mapeamento do perfil de saúde médico e odontológico de mais de 8 mil Beneficiários, promovendo uma visão geral da condição epidemiológica da população atendida pela Associação. Essa informação é a base da revisão dos programas preventivos, que se tornam linhas de cuidados efetivas para as condições de saúde mais prevalentes.

Tendo em mente a visão de melhoria contínua dos resultados, a **Abertta Saúde** revisou os processos internos com o projeto de Gerenciamento da Rotina, promovendo maior padronização na execução da rotina e um acompanhamento sistemático dos indicadores da Associação e dos planos traçados para o atingimento das metas definidas no início do ano. Essas atividades foram essenciais para a significativa evolução dos resultados de 2016 e, principalmente, fortaleceram a cultura de gestão por indicadores.

Além dos itens citados acima, a Associação efetuou ainda investimentos da ordem de aproximadamente R\$ 7,7 milhões, sem considerar pagamentos relativos ao Ativo Intangível. Estes investimentos representam 11,9% da Receita Operacional, sendo 81% do montante aplicado na reforma do CPS de Contagem e de Belo Horizonte e na expansão para a Aperam. Os demais investimentos estão ligados à troca do sistema para atendimento ao E-Social e aos processos de gestão de RH, implantação de uma ferramenta de agendamento de consultas e autorizações de procedimentos Odontológicos on-line, na implantação de ferramentas de TI, com destaque para o aplicativo para celulares, ferramentas de *BackOffice* e atualização do parque de computadores de todas as Unidades.

A **Abertta Saúde** precisa, mesmo com restrição de recursos financeiros, potencializar a atuação na gestão efetiva da saúde do Beneficiário, aprimorando a atenção prestada. Envidar esforços e recursos para assegurar uma saúde de aço e, por conseguinte, aprimorar os resultados econômico-financeiros da operação deve ser visto como prioridade no planejamento das ações e base para assegurar a perenidade da Empresa.

Marcos Rogério Menghini,  
da área de Segurança do Trabalho  
da ArcelorMittal Piracicaba, e  
sua esposa Heleuzine Santina  
dos Santos Menghini.  
FOTO: BOLLY VIEIRA



# 2. apresentação do relatório

Para a **Abertta Saúde**, 2016 foi um ano marcado por muitos desafios. A definição de uma nova estratégia foi o pontapé que impulsionou todas as atividades realizadas ao longo do ano, norteadas pela sua nova visão de “ser a solução em saúde assistencial e ocupacional do Grupo ArcelorMittal no Brasil, percebida e valorizada pelos seus Beneficiários e Patrocinadoras” até 2020.

Em 2016, os esforços da **Abertta Saúde** para alcance da sua visão concentraram-se em três focos. O primeiro foi demonstrar a sua competitividade e transparência, o que foi possível com o desenvolvimento do processo de Pesquisa de Satisfação, que demonstra o índice de satisfação de seus principais clientes — Beneficiários e Patrocinadoras — possibilitando identificar oportunidades para aprimoramento de processos conforme as expectativas dos públicos; com o acompanhamento sistemático do Custo **Abertta Saúde** X Mercado, importante indicador que viabiliza identificar o quão competitivos são os processos da Associação frente a seus concorrentes; e a revisão da estrutura de Governança Corporativa da **Abertta Saúde**, dando mais transparência aos seus processos e mais assertividade na tomada de decisões estratégicas.

O segundo foco foi o desenvolvimento do *core business* da Associação, com o fortalecimento do seu Modelo de Atenção à Saúde, a partir da implantação da Atenção Primária, uma das estruturas fundamentais para organizar o funcionamento do modelo. Por fim, o terceiro foco se concentrou na preparação da **Abertta Saúde** para sua expansão para as demais Unidades do Grupo ArcelorMittal no Brasil, com o fortalecimento da padronização dos processos das áreas e a reestruturação das equipes, preparando a estrutura da Associação para suportar a entrada de novos Beneficiários, mantendo a qualidade do serviço prestado; e efetivamente com a execução do processo de expansão para uma nova Patrocinadora, a *Aperam South America*, que passará a ser atendida pela **Abertta Saúde** em junho de 2017.

Para suportar todos esses desafios, especialmente no que tange a expansão, foram necessárias adequações em todas as áreas, com a ampliação da equipe para suprir o crescimento da demanda, o que representou um aumento de 29,5% de empregados em todas as áreas administrativas no último ano em relação a 2015. No que se refere aos empregados da área de saúde (médicos, dentistas e demais empregados com vínculo direto na área da saúde), o número de pessoas permaneceu praticamente inalterado (*tabelas 1 e 2*).

TABELA 1 - QUADRO DE PESSOAL

Empregados Abertta Saúde	dez/16	dez/15
Médicos	56	59
Cirurgiões-dentistas	17	18
Empregados com vínculo direto na área de saúde	73	73
Empregados da área de administração	88	62
<b>Subtotal</b>	<b>234</b>	<b>212</b>
Empregados da Abertta Saúde à disposição das patrocinadoras	36	35
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>247</b>

Fonte: Recursos Humanos

TABELA 2 - NÚMERO DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE POR TIPO DE ESPECIALISTA								
Básicas	Belo Horizonte	Carbonita	Cariacica	Contagem	João Monlevade	Piracicaba	Sabará	Total
Pediatria	1	0	1	4	4	1	1	12
Clínica Médica	2	1	2	3	6	1	1	16
Cardiologia	2	0	0	1	2	1	0	6
Ginecologia	2	0	1	2	1	1	1	8
Específicas								
Endocrinologia	0	0	0	1	0	0	0	1
Dermatologia	1	0	0	1	0	1	0	3
Oftalmologia	2	0	1	1	2	0	0	6
Ortopedia	1	0	1	1	1	0	0	4
Nutricionista	1	0	1	0	1	1	0	4
Equipe de Enfermagem	2	0	2	3	3	2	1	13
Dentista	3	0	2	4	4	3	1	17
Higienista	2	0	1	3	2	0	1	9
Psicólogo	1	0	1	0	0	0	0	2
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Fonte: Recursos Humanos

Em relação à carteira da **Abertta Saúde**, houve uma redução de 5,52% no total de Beneficiários, devido aos processos de adequação dos quadros de empregados das Empresas Patrocinadoras (tabela 3). Com a expansão para a Aperam, a expectativa é ampliar a carteira em 56% a partir de junho de 2017.

Em relação à distribuição dos Beneficiários por plano, a concentração maior se mantém no plano Clássico, representando 48% do total de Beneficiários, seguido do plano Prático, representando 23,64%. (tabela 4)

TABELA 3 - BENEFICIÁRIOS DA ABERTTA SAÚDE		
Composição por categoria	dez/16	dez/15
Titular	7.090	7.435
Dependente	11.609	12.358
<b>Total</b>	<b>18.699</b>	<b>19.793</b>

Fonte: Benner Saúde (BD Analysis)

TABELA 4 - BENEFICIÁRIOS POR PLANO			
Tipo de plano	Titular	Dependente	Total
Aprendiz - Mod	71	16	87
Clássico	3.412	5.565	8.977
Clássico - Singular	438	788	1.226
Especial - Mod	204	221	425
Estilo	1.001	1.652	2.653
Executivo	259	559	818
Executivo - Singular	21	34	55
Família	9	27	36
Prático	1.675	2.747	4.422
<b>Total</b>	<b>7.090</b>	<b>11.609</b>	<b>18.699</b>

Fonte: Benner Saúde (BD Analysis)

No que se refere à distribuição dos Beneficiários por Empresa Patrocinadora, a concentração também permanece nos segmentos de Aços Longos (37,26%) e Arames (28,74%). (tabela 5)

TABELA 5 - BENEFICIÁRIOS TITULARES POR EMPRESA PATROCINADORA		
Empresas	dez/16	dez/15
<b>Segmento AÇOS LONGOS</b>	<b>2.642</b>	<b>2.649</b>
Usina de João Monlevade	1.099	1.127
Usina de Piracicaba	423	444
Escritório Central	458	488
Usina de Cariacica	421	420
Usina de Sabará	215	146
CDB - BH	26	24
<b>Segmento ARAMES</b>	<b>2.038</b>	<b>2.204</b>
BBA Contagem	1.366	1.507
BMB Vespasiano	450	471
BBA Contagem Telas	94	104
BBA Sabará	103	95
Afastados	25	27
<b>Segmento BIOFLORESTAS</b>	<b>1.170</b>	<b>1.271</b>
BioFlorestas Martinho Campos	476	464
BioFlorestas Carbonita	421	408
BioFlorestas Dionísio	221	341
BioFlorestas Escritório Central	50	56
BioFlorestas Bahia	2	2
<b>Segmento MINERAÇÃO</b>	<b>119</b>	<b>138</b>
Mina do Andrade	95	98
Mineração Serra Azul - Escritório Central	1	39
Mineração Serra Azul - Mina	23	1
ArcelorMittal Contagem	318	317
Beneficiários do Plano Especial Inativo	214	265
Abertta Saúde	278	273
ArcelorMittal Sistemas	249	252
Projects América do Sul Comércio	27	28
Fundação ArcelorMittal Brasil	8	9
Consórcio Guilman-Amorim	10	10
ArcelorMittal Comercializadora de Energia	6	5
Crebel - Cooperativa de Créditos	4	3
Fundação Felix Chomé	3	2
PBM - Picchioni Belgo Mineira	1	3
Paul Wurth do Brasil - Escritório Central	0	1
Clube do Ipê - Assoc. Recreativa Emp. ArcelorMittal Brasil	1	1
ArcelorMittal Brasil - Belgo Siderurgia JF	1	3
ArcelorMittal Itaúna	1	1
<b>Total</b>	<b>7.090</b>	<b>7.435</b>

Fonte: Benner Saúde (BD Analysis)

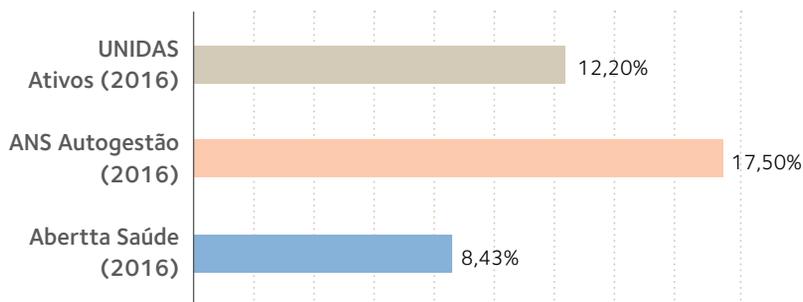
Em relação à rede credenciada, houve uma redução no número de hospitais (20,35%), clínicas (13,95%) e médicos (65,12%), devido à retirada da cidade de Campinas/SP da área de abrangência, que contava com a rede de atendimento da CASSI. Essa redução não gerou impactos para a disponibilidade de atendimentos para os Beneficiários. Em relação às farmácias, houve um aumento de 6,72% nos estabelecimentos credenciados para compra de medicamentos pelo Programa de Benefício de Medicamentos. (tabela 6)

TABELA 6 - REDE CREDENCIADA		
Classe	2016	2015
<b>Hospitais</b>	<b>90</b>	<b>113</b>
<b>Clínicas médica e odontológica</b>	<b>444</b>	<b>516</b>
Clínicas médica e odontológica	9	8
Clínicas médicas	366	462
Clínicas odontológicas	69	46
<b>Laboratório de análises clínicas</b>	<b>106</b>	<b>82</b>
<b>Médicos</b>	<b>166</b>	<b>476</b>
<b>Dentistas</b>	<b>139</b>	<b>115</b>
<b>Outros profissionais vinculados à área de saúde</b>	<b>147</b>	<b>224</b>
Fisioterapeuta	61	71
Fonoaudiólogo	12	21
Nutricionista	6	15
Psicólogo	35	84
Radiologia odontológica	31	25
Terapeuta ocupacional	2	8
<b>Outros serviços de saúde</b>	<b>12</b>	<b>7</b>
Outros	8	0
Remoções ambulância	4	7
<b>Farmácias</b>	<b>13.186</b>	<b>12.299</b>

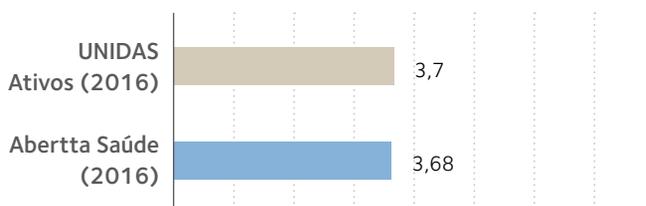
Fonte: Gerência de Rede Credenciada

Para avaliar a utilização do plano de saúde pelos Beneficiários, a **Abertta Saúde** utiliza o relatório de indicadores de saúde. Os baixos índices de internação e média de permanência hospitalar mantidos em 2016, comparados com o mercado, demonstram os reflexos das atividades preventivas e de promoção da saúde desenvolvidas pela Associação junto aos Beneficiários.

### 8,43% dos Beneficiários da Abertta Saúde são internados por ano



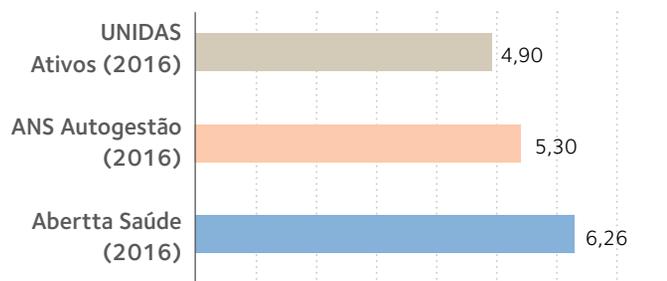
### 3,68 dias é o tempo médio que os pacientes da Abertta Saúde permanecem no hospital



Fonte: Inteligência Competitiva, Mapa Assistencial 2016 (ano base 2015), Caderno de Indicadores Unidas 2016

Os Beneficiários da **Abertta Saúde** realizaram, em média, 6,26 consultas durante o ano de 2016, 15,29% a mais comparado com o mercado de saúde suplementar e 21,69% a mais na comparação com as demais operadoras de autogestão afiliadas à Unidas. Dessas consultas, 56% se concentraram nos Centros de Promoção da Saúde, o que corresponde a 67.865 atendimentos (tabela 7).

## Os Beneficiários Abertta Saúde realizaram, em média, 6,26 consultas durante o ano



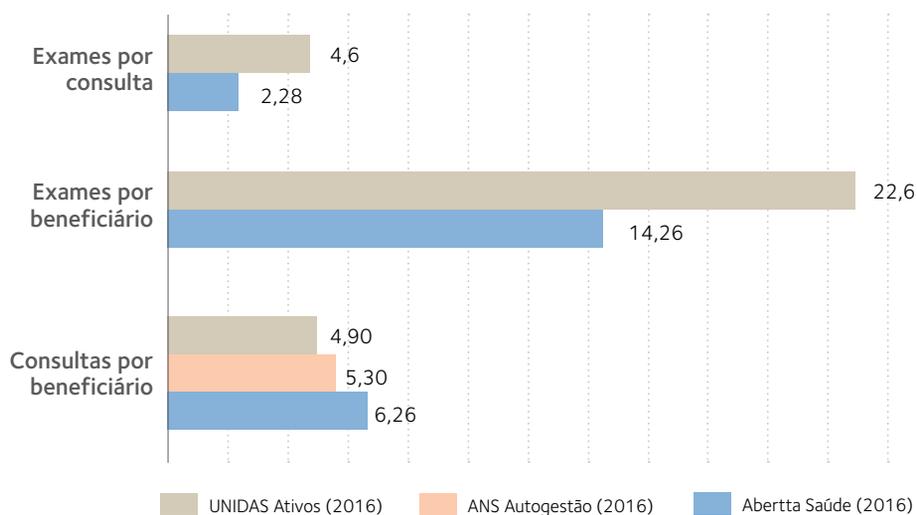
Consultas Internas	56%
Consultas Externas Eletivas	31%
Consultas Externas Pronto Socorro	13%

Fonte: Inteligência Competitiva, Mapa Assistencial 2016 (ano base 2015), Caderno de Indicadores Unidas 2016

TABELA 7 - ATENDIMENTOS REALIZADOS NOS CENTROS DE PROMOÇÃO DA SAÚDE POR ESPECIALIDADE MÉDICA								
Especialidades	Belo Horizonte	Carbonita	Cariacica	Contagem	João Monlevade	Piracicaba	Sabarã	Total
Cardiologia	3.248	-	-	1.669	3.279	561	514	9.271
Clínica Médica	2.042	1.655	1.753	4.002	5.134	603	1.618	16.807
Dermatologia	1.845	-	-	1.133	-	527	-	3.505
Educador Físico	106	-	-	-	-	-	-	106
Endocrinologia e Metabologia	665	-	-	659	-	-	-	1.324
Ginecologia e Obstetrícia	2.431	346	863	2.095	2.061	604	546	8.946
Homeopatia	616	-	-	-	-	-	-	616
Nutrição	567	563	318	449	778	362	-	3.037
Oftalmologia	2.362	-	1.105	1.622	1.504	142	-	6.735
Ortopedia e Traumatologia	1.038	-	413	1.199	690	-	-	3.340
Pediatria	1.655	401	1.102	4.520	4.095	891	896	13.560
Psicologia	128	-	490	-	-	-	-	618
<b>Total</b>	<b>16.703</b>	<b>2.965</b>	<b>6.044</b>	<b>17.348</b>	<b>17.541</b>	<b>3.690</b>	<b>3.574</b>	<b>67.865</b>

Fonte: Sistema RES

A concentração das consultas nos Centros de Promoção da Saúde possibilita um acompanhamento contínuo dos Beneficiários pelos profissionais de saúde da Associação, por meio do registro eletrônico dos atendimentos e do histórico pessoal e familiar que ficam disponíveis em todas as Unidades. Isso proporciona uma utilização mais racional da rede credenciada, refletindo em índices de exames por Beneficiários e exames por consulta 50,47% e 36,92% menores que o mercado, respectivamente.



Fonte: Inteligência Competitiva, Mapa Assistencial 2016 (ano base 2015), Caderno de Indicadores Unidas 2016

Esses resultados demonstram a efetividade do Modelo de Atenção da **Abertta Saúde**, que tem como foco a promoção e prevenção, atuando por meio de Atividades e Programas Preventivos. No último ano, os Centros de Promoção da Saúde mantiveram a excelência da sua atuação preventiva, promovendo diversas ações e atividades visando o incentivo aos Beneficiários para o cuidado com a própria saúde.

# Destques PROMOPREV

Em **BELO HORIZONTE**, os destaques foram as **Blitz da Saúde**, realizadas no CPS com foco na abordagem dos Beneficiários na entrada e sala de espera da Unidade, visando a disseminação de informações em saúde. Foram realizadas ações no **Combate ao *Aedes aegypti***, **Dia Mundial sem Tabaco**, **Semana Mundial do Coração**, **Dia Mundial do Diabetes** e a prevenção ao câncer de pele no **Dezembro Laranja**.



Equipe envolvida na blitz na Semana Mundial do Coração

No CPS de **CARBONITA**, o destaque foi a realização de mais uma edição do **Encontro de Bebês**. Estiveram presentes 17 crianças, acompanhadas de seus pais. Os Beneficiários participaram de um bate papo conduzido pela médica pediatra Dra. Maria Beatriz Vieira Gomes, no qual tiveram a oportunidade de trocar experiências sobre os primeiros meses de vida dos bebês.



Encontro de Bebês em Carbonita



Programa de Adolescentes Contagem



Programa de Adolescentes Cariacica

Nos Centros de Promoção da Saúde de **CARIACICA** e **CONTAGEM**, o Programa de Adolescentes esteve em evidência, com a realização de 4 edições em ambas as Unidades. Na cidade capixaba, as atividades abrangeram 40 adolescentes e 8 pais, com a abordagem de temáticas sobre alimentação saudável, relacionamentos afetivos e atividade física. Em Contagem, 50 jovens participaram das iniciativas ao longo do ano, que tiveram temas como atividade física, alimentação saudável e prevenção e cuidados com a saúde.

Em **JOÃO MONLEVADE**, a alimentação saudável esteve em pauta, com o grupo acompanhado pelo Programa Pratos com foco nos pacientes pós-bariátricos. São 11 Beneficiários que compõem o grupo, que contou com 2 encontros em 2016. O acompanhamento com a equipe multidisciplinar tem sido fundamental para apoiar os Beneficiários na busca de uma melhor qualidade de vida.



Beneficiários do grupo PRATOS em João Monlevade

Em **PIRACICABA**, o destaque foi a implantação do projeto **Olha quem Chegou**, em parceria com a ArcelorMittal Piracicaba. A equipe de enfermagem do CPS realiza uma visita à família logo após o nascimento do bebê, com o intuito de levar informações sobre cuidados com o recém-nascido, amamentação, consultas de puericultura e puerpério. No último ano, foram realizadas 13 visitas.



Família visitada pelo projeto Olha Quem Chegou



Roda de Mulheres

No Centro de Promoção da Saúde de **SABARÁ**, a saúde da mulher esteve em pauta ao longo de todo o ano com os encontros dos projetos **Roda de Mulheres**, desenvolvido dentro da Usina com foco nas empregadas e terceiras, e **Bolsa de Mulher**, que tem como foco as Beneficiárias titulares e dependentes. Nos encontros, são abordados temas de interesse do público feminino, no que tange o cuidado com a sua saúde.

Estas e outras iniciativas promovidas pelos Centros de Promoção da Saúde contribuem para o fortalecimento do Modelo de Atenção à Saúde da Associação, estando alinhadas à missão defendida pela **Abertta Saúde**, de “garantir a assistência à saúde e a prevenção de riscos e doenças aos seus Beneficiários, de forma humanizada e sustentável, estimulando a corresponsabilidade pela busca e manutenção de uma vida saudável”.



**Lucas de Assis Moreira**, da Gerência de Produção de Arames com Baixo Teor de Carbono da Belgo Bekaert Arames Contagem, sua esposa **Priscila Luiz de Assis Soares**, grávida de **Isaque**, e a filha **Valentina**.  
FOTO: RONALDO GUIMARÃES

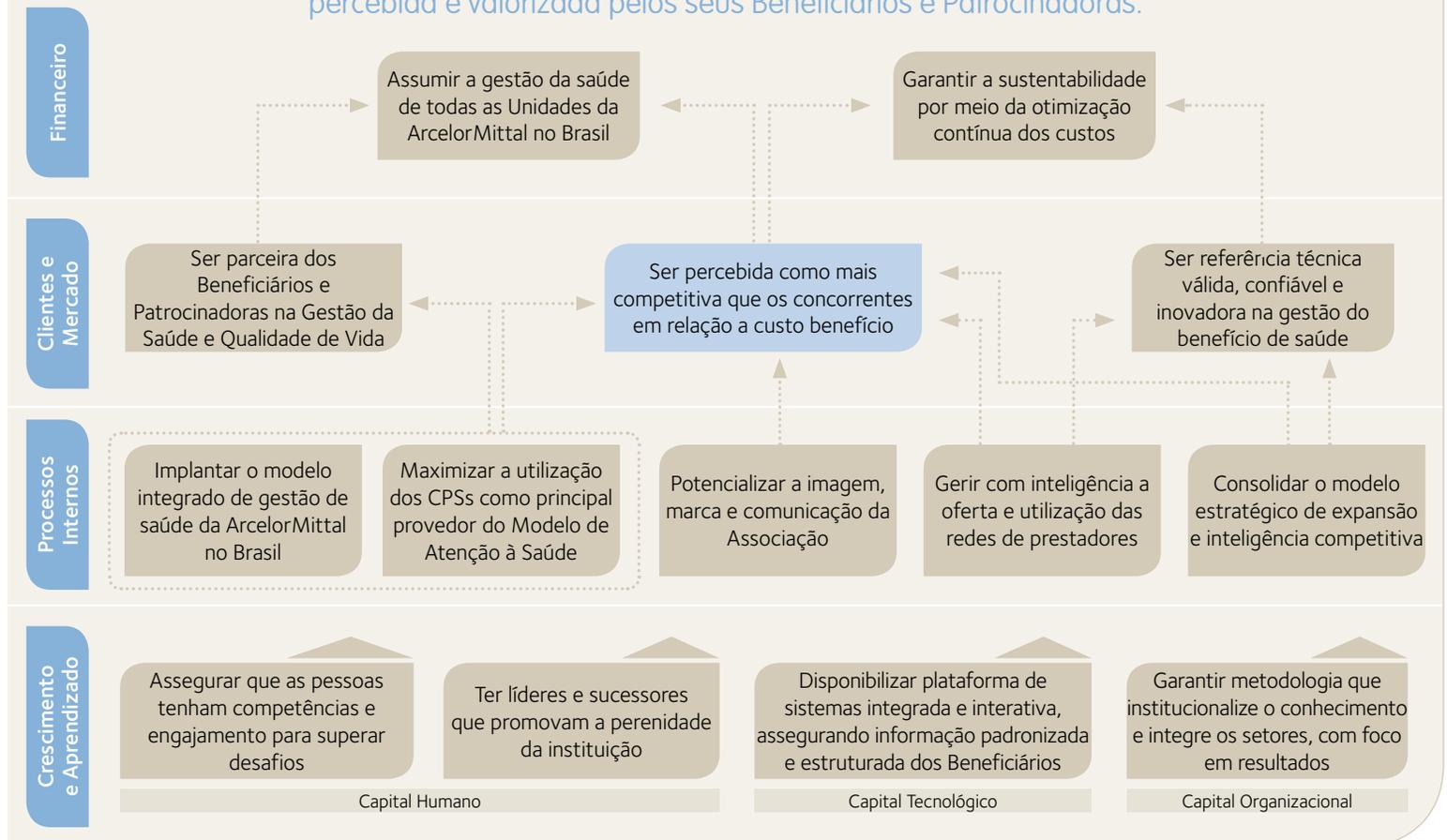
# 3. planejamento estratégico 2016-2020

Após 3 anos guiada por um planejamento que tinha como visão tornar a Associação “a operadora de saúde do Grupo ArcelorMittal Brasil”, em 2016 a atuação da **Abertta Saúde** passou a ser direcionada por novas perspectivas em se tratando da sua estratégia. Foi um longo e exitoso trabalho, den-

tro das expectativas da ArcelorMittal Brasil, que resultou em seu novo Planejamento Estratégico 2016-2020, ampliando a sua visão para “*ser a solução em saúde assistencial e ocupacional da ArcelorMittal no Brasil, percebida e valorizada pelos seus Beneficiários e Patrocinadoras*”.

## Planejamento Estratégico 2016-2020

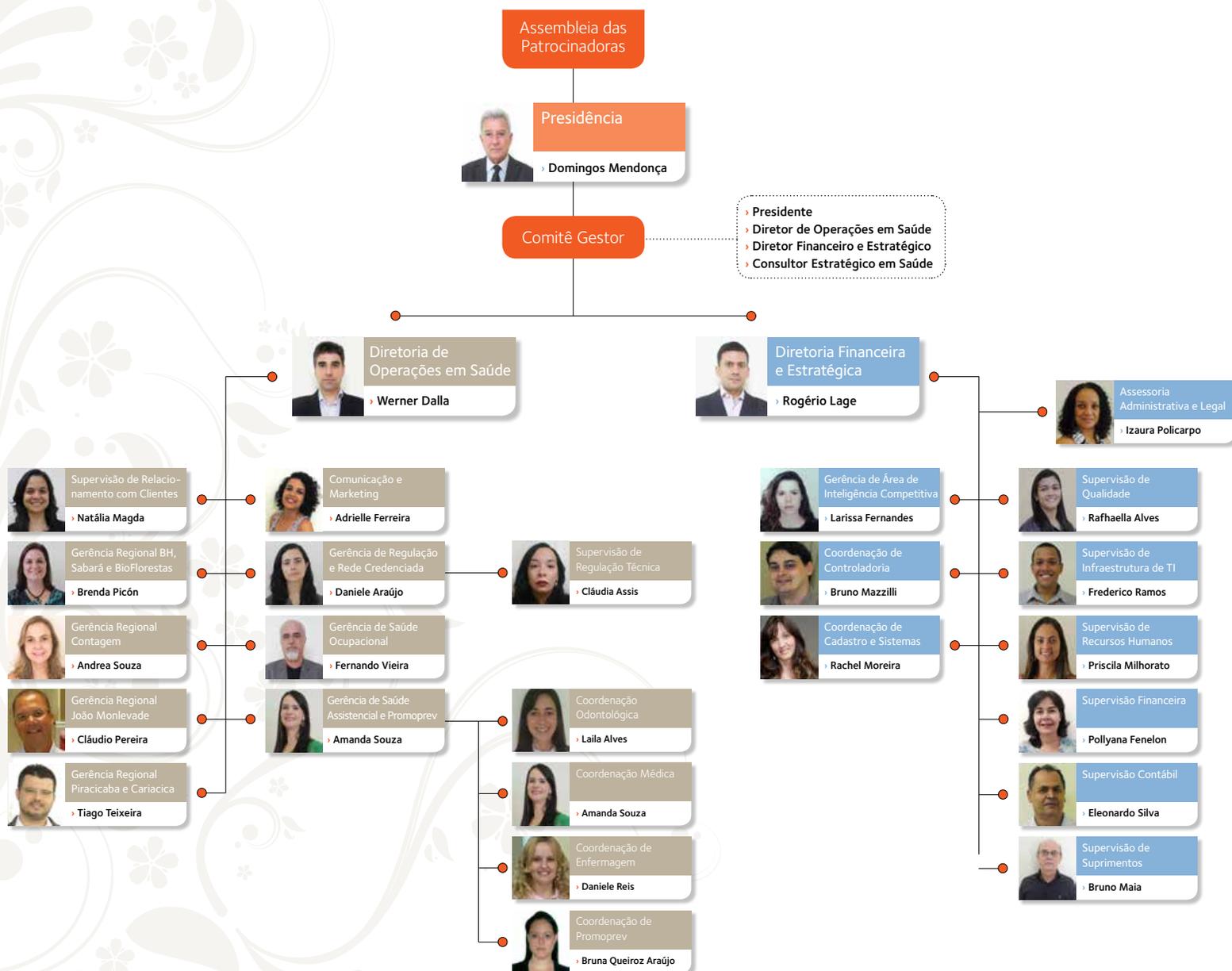
Visão 2020: Ser a solução em saúde assistencial e ocupacional do Grupo ArcelorMittal no Brasil, percebida e valorizada pelos seus Beneficiários e Patrocinadoras.



Uma visão ousada, que exigirá da **Abertta Saúde**, ao longo dos próximos anos, uma série de adequações estruturais, visando tornar a Associação cada vez mais competitiva frente às exigências de seus clientes.

A **REVISÃO DA SUA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL** foi uma importante adequação realizada em 2016. Em vigor desde março, a nova estrutura representa um passo crucial para o alcance da estratégia, preparando a **Abertta Saúde** para os desafios futuros. As principais mudanças realizadas na Estrutura Organizacional foram:

- » Transformação das 3 gerências – Gerência de Negócio, Gerência Administrativa e Financeira e Gerência de Saúde – em 2 diretorias ligadas diretamente à Presidência: a Diretoria de Operações em Saúde e a Diretoria Financeira e Estratégica;
- » Criação das supervisões de Relacionamento com o Cliente e Qualidade;
- » Unificação das Coordenações Médica, Odontológica, de Enfermagem, de Gestão de Casos e de PromoPrev sob a Gerência de Saúde Assistencial e PromoPrev;
- » Unificação das áreas de Recursos Humanos e Departamento Pessoal sob uma única supervisão;
- » Unificação das áreas de Faturamento e Rede Credenciada na Gerência de Regulação e Rede Credenciada;
- » Criação da Gerência de Saúde Ocupacional.



A transição das áreas para adequação à nova estrutura foi realizada ao longo do ano, ao mesmo tempo em que cada setor executava suas ações para alcance das metas e objetivos estabelecidos para 2016. Cada meta desdobrada tinha como objetivo final contribuir para o alcance das **6 metas da Presidência**, são elas:

1. EBITDA
2. Fluxo de Caixa
3. Custo Abertta Saúde X Mercado
4. Satisfação dos Beneficiários
5. Satisfação das Patrocinadoras
6. IQV

O EBITDA e o Fluxo de Caixa refletem os resultados financeiros da **Abertta Saúde**. O EBITDA foi de R\$ -1.906 mil ante o orçado de R\$ -1.654 mil. Já o Fluxo de Caixa fechou o ano em R\$ -1.536 mil, frente um orçado de R\$ -2.094 mil.

O Custo **Abertta Saúde** X Mercado traduz a competitividade da operadora ao comparar os custos dos serviços prestados e a efetividade dos seus processos comparados com os concorrentes.

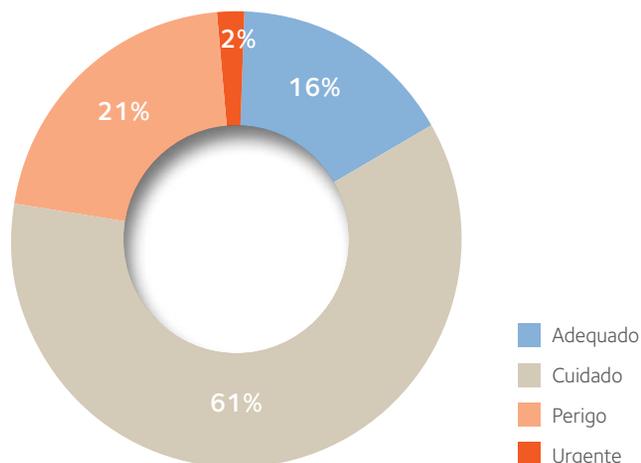
Para mensurar a qualidade dos serviços prestados pela Associação, foram estabelecidos para 2016 os indicadores de Satisfação dos Beneficiários e das Patrocinadoras. A pesquisa aplicada com foco nos Beneficiários avaliou os atendimentos prestados pelos Centros de Promoção da Saúde e Rede Credenciada, o Programa de Benefício de Medicamentos, a Central de Relacionamento e os Canais de Comunicação.

A satisfação alcançada na primeira aplicação da pesquisa foi de 94%, posicionando a **Abertta Saúde** na zona de excelência. A avaliação do Centro de Promoção da Saúde se destacou com 93% de satisfação, o que reforça o seu valor diferenciado para os Beneficiários. Mesmo com um resultado no nível de excelência, foram identificadas oportunidades de melhorias nos quesitos Comunicação, Rede Credenciada e PBM, que serão trabalhados pela Associação visando aumentar a percepção de valor dos Beneficiários em relação a esses itens.

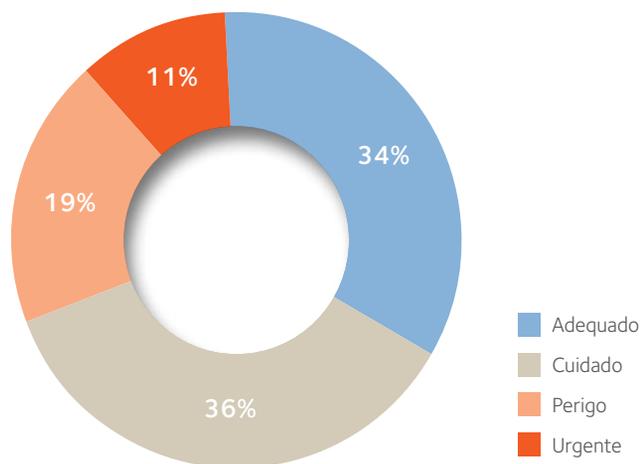
Já a pesquisa aplicada para as Patrocinadoras avaliou a importância que os representantes das empresas dão a itens como custo, gestão da condição de saúde, informações disponibilizadas pela operadora, modernização e ao fato de ser referência técnica. Para os mesmos itens, também foi avaliada a satisfação. O resultado alcançado na primeira aplicação foi de 91% de satisfação, posicionando a Associação na zona de qualidade em relação a este público.

Por fim, o IQV – Índice de Qualidade de Vida monitora o perfil de saúde médico e odontológico dos Beneficiários. Em 2016, 6.364 Beneficiários tiveram seu perfil médico mapeado, representando 48% da população alvo (Beneficiários maiores de 18 anos). Já o perfil odontológico alcançou o mapeamento de 8.758 Beneficiários, o que representa 56% da população alvo (Beneficiários maiores de 1 ano).

### Perfil de Saúde Médico



### Perfil de Saúde Odontológico



O alcance de resultados tão expressivos só foi possível graças ao esforço e dedicação de cada empregado e pelas atividades desenvolvidas por cada uma das áreas ao longo do ano, que serão descritas nos próximos capítulos, que trazem as iniciativas que contribuirão para a consolidação de cada objetivo estratégico da Associação.

Renato Luciano Ayguina de Melo,  
da área de Manutenção Mecânica da  
Laminação da ArcelorMittal Cariacica,  
sua esposa Josiane Nascimento  
Ribeiro e a filha Amanda.  
FOTO: DAYANA CORDEIRO



# 4. crescimento e aprendizado

## 4.1 – ASSEGURAR QUE AS PESSOAS TENHAM COMPETÊNCIAS E ENGAJAMENTO PARA SUPERAR DESAFIOS

### » Pesquisa de Engajamento

Baseada na metodologia apresentada no livro *Conheça seus pontos fortes*, do escritor e consultor britânico Marcus Buckingham, a pesquisa teve como objetivo medir o nível de comprometimento dos empregados em relação à **Abertta Saúde**. O autor se baseou em diversas entrevistas realizadas ao longo da sua atuação e percebeu que conseguiria mensurar o nível de engajamento dos empregados a partir de 12 perguntas, que foi a forma como a **Abertta Saúde** aplicou em sua pesquisa.

A adesão à pesquisa foi de 92% e o resultado alcançado foi de 84,89% de engajamento, superando a meta de 75%. A pesquisa permitiu identificar o nível de engajamento por Unidade Gerencial, possibilitando à área de Recursos Humanos direcionar a atuação para as necessidades de melhorias apresentadas em cada setor, com ações que serão detalhadas e trabalhadas ao longo de 2017 para aprimoramento do índice.

### » Revisão da Política de Cargos e Salários

Organizar a distribuição das atividades desenvolvidas em cada função e sua respectiva remuneração. Este é o objetivo central da Política de Cargos e Salários, responsável por fornecer as diretrizes para que os gestores administrem a carreira de seus empregados.

Em 2016, a Política da **Abertta Saúde** passou por um processo de revisão, visando adequá-la à mesma metodologia adotada pela ArcelorMittal Brasil. Com a aplicação da nova

metodologia, foi possível adequar os cargos e as remunerações ao que o mercado pratica, contribuindo para sustentabilidade e perenidade da Associação.

### » Semana do Conhecimento

A Semana Mundial do Conhecimento 2016 deixa como legado a preparação dos empregados para os desafios que a empresa tem pela frente. Realizada pelo segundo ano consecutivo na Associação, o evento ofertou uma programação abrangente e diversificada para os empregados da Administração Central da **Abertta Saúde**, com palestras sobre planejamento de vida, inteligência emocional e autoconhecimento, líder *coach* para os gestores, além da oficina de grafologia.



*Semana do Conhecimento 2016*

A semana foi encerrada com o lançamento da Biblioteca Virtual, que organizou em um acervo livros que foram recebidos na edição de 2015 do evento, durante a Feira de Troca de Livros. A iniciativa é um importante momento para promover a troca de conhecimentos e estimular os empregados a buscarem seu desenvolvimento.

## » +VIDA – Programa de Qualidade de Vida

### +VIDA

Programa de Qualidade de Vida

Com o objetivo de promover a saúde e qualidade de vida de seus empregados, a **Abertta Saúde** lançou em 2016 o Programa +VIDA. Seu grande objetivo é proporcionar condições para que cada um promova mudanças de hábitos que contribuam para o alcance de uma vida mais saudável, que tem como consequência uma performance profissional superior.

Motivada a partir da análise dos resultados do perfil de saúde dos empregados da Associação, espera-se com o programa contribuir para a melhoria dos fatores de risco mais prevalentes na população – Sedentarismo, Sobrepeso e Obesidade. O monitoramento foi iniciado em novembro, com uma população alvo composta por trinta e cinco empregados do CPS de Belo Horizonte que foram selecionados de forma aleatória para compor um grupo com perfil de saúde heterogêneo.

Os empregados do projeto-piloto foram convidados para a primeira consulta, na qual foi traçado seu plano de cuidados, de acordo com as necessidades mapeadas junto com a médica do programa. O plano de cuidados será acompanhado ao longo de 2017 e, ao final, serão apurados os resultados da iniciativa.

## 4.2 – TER LÍDERES E SUCESSORES QUE PROMOVAM A PERENIDADE DA INSTITUIÇÃO

### » Capacitação dos novos gestores

No último ano, quatro gestores da **Abertta Saúde** participaram do Programa Liderar, iniciativa da ArcelorMittal Brasil que visa o desenvolvimento das lideranças para uma gestão de alta performance. O programa possibilita ao gestor refletir sobre o exercício de seu papel como agente transformador, alinhando sua performance aos valores do Grupo. A iniciativa integra a Academia da Liderança, coordenada pela Gerência Geral de Desenvolvimento e Remuneração.

Outra importante iniciativa foi a oportunidade que 5 gestores tiveram de participar do processo de *coaching* com o objetivo de estimular a busca pelo autoconhecimento e potencializar suas competências.

### » Programa de Desenvolvimento de Sucessores

Implantado desde 2015, o Programa de Desenvolvimento de Sucessores tem como objetivo garantir a existência de em-

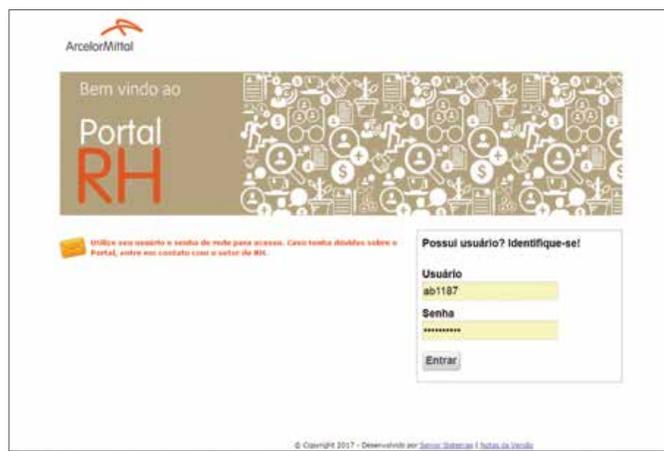
pregados que estejam preparados para assegurar a continuidade da organização.

Ao longo de 2016, foi realizado o acompanhamento dos planos de desenvolvimento dos gestores identificados como potenciais sucessores no ano anterior, bem como atualizada a linha sucessória da **Abertta Saúde** com a entrada de novos sucessores, que terão seu desenvolvimento acompanhado ao longo de 2017.

## 4.3 – DISPONIBILIZAR PLATAFORMA DE SISTEMAS INTEGRADA E INTERATIVA, ASSEGURANDO INFORMAÇÃO PADRONIZADA E ESTRUTURADA DOS BENEFICIÁRIOS

### - Projeto ValorizaRH

Em execução desde agosto de 2015, o projeto Valorizarh foi criado com o objetivo de informatizar e integrar os subsistemas da área de Recursos Humanos da **Abertta Saúde**, bem como atender às exigências do e-Social.



Em 2016, foram realizadas diversas entregas do projeto. A primeira fase contemplou a implantação do módulo de Administração de Pessoal, que viabilizou o lançamento do novo Portal RH, onde o empregado pode consultar seus dados pessoais, histórico de férias, saldo de dias e vencimento, além de detalhamento do seu demonstrativo de pagamento mensal. O novo Portal RH substituiu o até então utilizado, com uma interface mais intuitiva, concentrando as informações em um único lugar.

Na segunda fase do projeto, foi realizada a homologação dos módulos Cargos e Salários, Treinamento e Desenvolvimento e Recrutamento e Seleção. Em 2017, as avaliações de desem-

penho já serão registradas pelos gestores direto no sistema, trazendo ganhos em agilidade e confiabilidade nas informações geradas.

A implantação do módulo de Ponto Eletrônico também foi uma importante evolução, tornando o processo de controle da jornada de trabalho mais prático, seguro e transparente, além de aderente à legislação vigente.

O projeto será concluído em 2017, com a implantação da 3ª onda, que contemplará os módulos de Orçamento, Pesquisas e Quadro de Vagas.

### » Integração dos resultados de exames no prontuário

No último ano, foram realizados importantes avanços para consolidação do processo de integração de informações entre os laboratórios da rede credenciada e o prontuário eletrônico da **Abertta Saúde**.

Em 2016 foram integrados os sistemas dos principais laboratórios com maior fluxo de utilização em Belo Horizonte e João Monlevade. Já são realizadas cargas diárias, que importam diretamente para o prontuário do Beneficiário os resultados dos seus exames realizados no prestador, informações que são acessadas exclusivamente pelo médico no momento do atendimento no Centro de Promoção da Saúde.

Além de contribuir diretamente para os resultados do mapeamento do perfil de saúde da população, essa integração promove a automatização do processo de preenchimento dos dados dos exames no prontuário do paciente, gerando maior confiabilidade dos dados e liberando mais tempo durante a consulta para que o médico possa se dedicar ao cuidado e orientação do Beneficiário nos cuidados com a sua saúde.

### » Automatização do processo de carga do Beneficiário ePharma

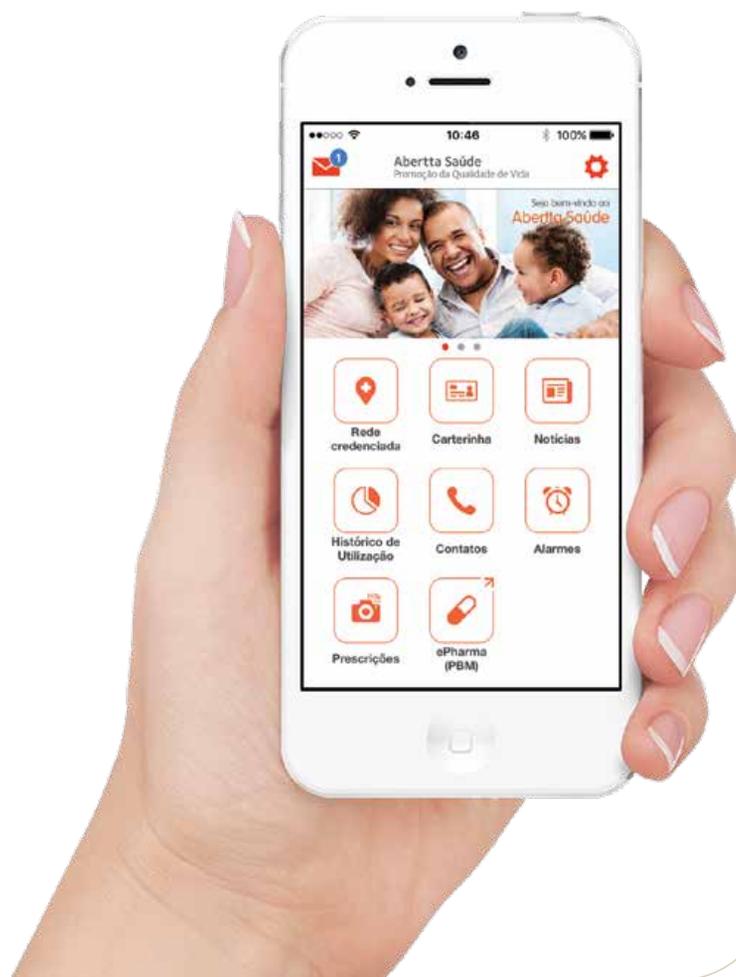
Desde novembro/2015, a atualização de informações cadastrais dos Beneficiários da **Abertta Saúde** junto à ePharma — parceira que viabiliza o Programa de Benefício de Medicamentos (PBM) da ArcelorMittal — está sendo realizada de forma automatizada e semanalmente. Com a mudança, as necessidades de acertos cadastrais junto à ePharma foram praticamente zeradas, trazendo como ganho mais agilidade para o Beneficiário no ato da compra na farmácia.

As mudanças também incluíram a redução do número de regras de desconto existentes, que passou de 35 para nove. Mesmo com a variação do percentual de desconto e da cobertura de Unidade para Unidade, foi possível estabelecer uma padronização que garantiu essa redução expressiva na quantidade de regras, tornando mais simples calcular o benefício.

As melhorias também atingiram às áreas de Recursos Humanos das Unidades do Grupo, que agora têm acesso a relatórios detalhados e analíticos do consumo de medicamentos.

### » Novas funcionalidades no Aplicativo Abertta Saúde

A **Abertta Saúde** investe continuamente no aprimoramento do aplicativo **Abertta Saúde**, visando disponibilizar aos seus Beneficiários uma ferramenta cada vez mais completa, útil e robusta. No último ano, o aplicativo recebeu novas funcionalidades. Além do recurso de busca na rede credenciada, disponível desde o lançamento da ferramenta, agora os Beneficiários podem consultar seu demonstrativo de utilização do plano, acessar a versão virtual do seu cartão de Beneficiário, que pode ser utilizado na ausência da carteirinha física, além de acesso facilitado ao aplicativo da ePharma, onde é possível consultar informações sobre o Plano de Benefício de Medicamentos.



## 4.4 – GARANTIR METODOLOGIA QUE INSTITUCIONALIZE O CONHECIMENTO E INTEGRE OS SETORES COM FOCO EM RESULTADOS

### » Projeto Gerenciamento da Rotina

Conduzido pela área de Qualidade, o projeto Gerenciamento da Rotina teve por objetivo formalizar e padronizar os processos de todas as áreas da Associação. Os principais benefícios esperados incluem estabilidade e maior efetividade dos processos, por meio da redução de retrabalho, aumento da satisfação dos clientes internos e externos, uma vez que os processos estarão ajustados às expectativas, e melhoria da produtividade, na medida em que os empregados terão mais autonomia para executarem a rotina, além da institucionalização do conhecimento.

QUALIDADE MODELO DE NEGÓCIO		ArcelorMittal	
<b>MISSÃO:</b> Contribuir para o alcance dos resultados da Abertta Saúde, assegurando a sistematização da prática do modelo de gestão na rotina das pessoas e Unidades Gerenciais.		<b>VISÃO 2020:</b> Ser reconhecida por contribuir para que as áreas atinjam os desafios propostos de forma eficiente e sustentável.	
<b>PARCEROS ESTRATÉGICOS</b> Pro-Evoluir Sítware ANS Comitê Gestor Abertta	<b>PROCESSOS CHAVE</b> 1. Gerenciamento do Modelo de Gestão da Qualidade (PQA, SDCA, Auditorias) 2. Suporte ao processo de gestão Estratégica 3. Gestão da Execução do Processo de Melhoria Contínua 4. Gestão da Execução do Processo de Fabricação 5. Gestão dos Sistemas de Qualidade (Softwares) 6. Implementação do Programa de Acreditação da ANS	<b>PROPOSTA DE VALOR</b> Inteligência para tornar os processos conhecidos, eficazes e padronizados Agilidade e Otimização na Definição e Alcance dos Resultados	<b>RELAÇÃOAMENTO</b> Pessoal Personalizado Automatizado Comunitário
<b>INDICADORES</b> Adequência da ABeo ao Sistema de Gestão (1,2,3,4) Adequência ao SDCA (4) Mapeamento das Competências por Função (4) Adequência ao Programa de Acreditação da ANS (6)	<b>RECURSOS CHAVE</b> Sistemas de Gestão da Qualidade (PQA e Sítware) Ferramentas de Treinamento/Acompanhamento à Distância	<b>PROPOSTA DE VALOR</b> Processo eficaz de elaboração das diretrizes, objetivos e metas, que assegurem o atingimento da visão da Abertta	<b>SEGMENTOS DE CLIENTE</b> Unidades Gerenciais Abertta Comitê Gestor
<b>CANAIS</b> E-mail, telefone ou encontros presenciais Portal de Padrões Portal de Gestão dos Resultados Painéis de Gestão à Vista Comitês		<b>VERSÃO:</b> 01 <b>ELABORADO EM:</b> 07.04.2016	

Em 2016, foram finalizados os Modelos de Negócio de todas as Unidades Gerenciais, elaborados com base na metodologia Canvas. A cadeia cliente-fornecedor também foi outra etapa concluída, na qual foram mapeados todos os processos e definidos os requisitos de cada produto entregue pelas áreas, viabilizando a elaboração dos Padrões Gerenciais (PG) de mais de 100 processos. Os PGs, após elaborados e aprovados, foram publicados no módulo de gestão de documentos do SIG, também implantado no último ano, dando mais segurança e agilidade ao processo de gestão de documentos.

As áreas também definirão a matriz de criticidade, que tem por finalidade a identificação das tarefas críticas para alcançar os resultados das áreas, para as quais devem ser criados padrões operacionais correspondentes. Todos os esforços envidados pelas áreas neste projeto possibilitaram a evolução da aderência da **Abertta Saúde** ao Sistema de Gestão de 17% para 38%. Em 2017, o projeto continua, com foco na elaboração dos padrões operacionais de todos os processos mapeados como críticos.

### » Comitê de Regras de Negócio

Em vigor na Associação desde abril de 2016, o Comitê de Regras de Negócio foi criado com o objetivo de uniformizar as regras de operação da **Abertta Saúde** e avaliar a aplicação das mesmas na prática. O grupo é composto por pessoas chave de todas as áreas que são diretamente impactadas com qualquer definição de mudança nas regras.



Treinamento Comitê de Regras de Negócio

Uma preocupação importante do comitê é garantir que todas as regras sejam amplamente disseminadas para as equipes que lidam diretamente com os Beneficiários, motivo pelo qual no último ano foi realizado um treinamento para atualização das equipes, resultando no Manual Unificado de Regras de Negócio. Este treinamento passa a ser uma rotina para os CPSs, visando manter as equipes sempre alinhadas.

O Comitê de Regras de Negócio também compõe a estrutura de Governança Corporativa, uma vez que trata-se de um órgão estratégico para o aprimoramento da gestão da **Abertta Saúde**.

Evandro José da Cunha,  
operador de produção  
da ArcelorMittal Sabará,  
e o filho Matheus.  
FOTO: RONALDO GUIMARÃES



# 5. processos internos

## 5.1 – IMPLANTAR O MODELO INTEGRADO DE GESTÃO DE SAÚDE DA ARCELORMITTAL NO BRASIL

### » Projeto Integrar Saúde



Iniciado em 2015, o projeto Integrar Saúde realizou diversos avanços no último ano, ainda concentrado no projeto-piloto na ArcelorMittal Monlevade. O trabalho teve como foco buscar a integração dos indicadores de saúde ISBE e IQV, visando unificar o monitoramento realizado tanto com o médico do trabalho quanto no Centro de Promoção da Saúde. A partir de 2017, o índice passará a chamar apenas IQV.

Também foi realizado diagnóstico e reestruturação dos processos do Programa Sangue Bom, com a definição de rede de referenciamento e construção de um book contendo o estudo técnico do programa.

Em relação ao Programa de Benefício de Medicamentos – PBM, foi implantado o Projeto Sentinela, que consiste em um relatório de alerta para a Medicina Ocupacional, que mescla as informações do risco que existe entre o medicamento utilizado pelo Empregado e a atividade realizada na Usina, contribuindo para gerar mais segurança para o trabalhador na execução da sua atividade.

Outro destaque foi a atuação da equipe de Sistemas e Cadastro no desenho do escopo para integração das plataformas, visando à troca de informações entre o sistema utilizado pela Medicina Ocupacional e o prontuário eletrônico da **Abertta Saúde**, o que viabilizará uma gestão integrada da saúde do empregado.

## 5.2 – MAXIMIZAR A UTILIZAÇÃO DOS CPS COMO PRINCIPAL PROVEDOR DO MODELO DE ATENÇÃO À SAÚDE

### » Modelo de Atenção à Saúde

O Modelo de Atenção da **Abertta Saúde** tem como um dos seus princípios norteadores a abordagem integral da saúde dos indivíduos, em sua dimensão biopsicossocial, intervindo nas diversas fases do ciclo de vida e nas múltiplas dimensões do processo saúde-doença, visando à satisfação das necessidades individuais e coletivas dos Beneficiários. Em 2016, a Associação deu continuidade ao processo de institucionalização de seu Modelo de Atenção à Saúde, atuando com o foco na implantação da Atenção Primária, com a estruturação e lançamento do projeto-piloto VIVAbem.



Trata-se de um aprimoramento na forma como o atendimento é realizado pelo Centro de Promoção da Saúde, tornando-o um local de referência para o Beneficiário e sua família nos cuidados com a saúde. O piloto foi implantado no CPS de Contagem a partir de novembro, com o atendimento de uma população-alvo de cerca de 1.000 Beneficiários.

Os Beneficiários atendidos no piloto são acompanhados por uma equipe multidisciplinar, composta por médico de família, enfermeiro, pediatra, ginecologista, médico clínico e recepção do CPS. Os profissionais envolvidos no atendimento conhecem não apenas o histórico de saúde do Beneficiário atendido, mas todo o contexto em que o mesmo está inserido, olhando para o indivíduo em sua integralidade, para além de sua enfermidade.

Dessa forma, o Beneficiário fortalece o vínculo com a equipe de saúde do CPS, por ser abordado de forma individualizada, direta e resolutiva, tornando o serviço sua primeira opção na busca pelos cuidados em saúde. O piloto será monitorado ao longo do primeiro semestre de 2017 e já há expectativa de expansão do modelo para outros CPSs.

### » IDR – Índice de Desempenho das Regiões

Acompanhado há 3 anos pela **Abertta Saúde**, o Índice de Desempenho das Regiões é o principal indicador que traduz a evolução da gestão dos Centros de Promoção da Saúde. No último ano, a Associação alcançou o desempenho de 73%, superando a meta de 72% estabelecida para 2016.

O IDR é composto por indicadores que avaliam três dimensões: os processos internos dos Centros de Promoção da Saúde, a gestão da utilização da rede credenciada e indicadores das Patrocinadoras que são impactados positivamente pela atuação preventiva do CPS.

INTERNO	2015	2016	
Acesso	86%	93%	😊
Taxa de Ocupação Médica	86%	80%	
Taxa de Ocupação Odontológica	94%	93%	
Pontualidade	81,5%	86%	😊
PDI	96%	100%	😊
Aderência ao SDCA	-	22%	
EXTERNO			
Taxa de Internação	9,49%	8,21%	😊
Média de Permanência	2,91	3,58	
Reembolso sem Ressarcimento	73	55	😊
UNIDADES			
IQV	94%	95,7%	😊
Absenteísmo	2,03%	1,31%	😊

A taxa de acesso fechou o ano com um desempenho acima do esperado, impactado pela ampliação da disponibilidade de horários a partir da reorganização das agendas dos profissionais de saúde, que foram adequadas para atender à nova escala de atendimento. Outro importante destaque foi a redução da taxa de internação, reflexo da atuação dos CPSs para uma gestão mais efetiva dos pacientes internados.

O mapeamento do perfil de saúde médico e odontológico e a pontualidade tiveram desempenho dentro do esperado. Para o próximo ano, o desafio será a manutenção dos indicadores que apresentaram desempenho positivo em 2016 e a melhoria dos índices que não alcançaram os resultados esperados, visando à melhoria contínua da gestão dos Centros de Promoção da Saúde, visando a oferta de um atendimento de alto padrão de qualidade a seus Beneficiários.

### » Reforma do CPS de Contagem

O Centro de Promoção da Saúde de Contagem está ainda mais moderno, seguro e pronto para receber e cuidar dos Beneficiários. Após 12 meses de obras, em outubro a Unidade foi entregue aos Beneficiários, totalmente reformada.



Fachada do CPS de Contagem pós-reforma



Visão da sala de espera odontológica

Entre as melhorias implementadas, destaque para a substituição de todo o sistema de climatização, adotando uma opção mais ecológica que consome menos energia e polui menos o ar. Também foi trocada toda a iluminação por lâmpadas de LED. Além disso, todos os consultórios foram modernizados, novos foram construídos, as salas de espera estão mais amplas e confortáveis, além da revitalização dos jardins, deixando o ambiente mais agradável. Ao todo são cinco consultórios odontológicos, onze consultórios médicos, enfermagem completa com sala de curativo, observação e vacina.

### » Implantação da sala de apoio à amamentação em Cariacica

O Centro de Promoção da Saúde (CPS) de Cariacica oferece, desde abril, um espaço exclusivo para as Beneficiárias lactantes. A sala de apoio à amamentação foi pensada para que as mães tenham um ambiente acolhedor para amamentar os bebês, fazer a ordenha do leite e, se necessário, estocá-lo para levar para casa. Elas também recebem orientações de profissionais da saúde sobre a importância do aleitamento materno e a forma correta de recolher o leite. O excedente é doado para o Banco de Leite do Estado do Espírito Santo, apoiando crianças que necessitam. Em agosto, a sala de apoio à amamentação recebeu a placa de certificação do Ministério da Saúde.



Certificação da Sala de Apoio à Amamentação

### » Revisão do Calendário de Vacinação

Desde outubro, a cobertura vacinal oferecida pelo programa Vacinar, da **Abertta Saúde**, foi ampliada. Além das vacinas do Programa Nacional de Imunizações (PNI), do Governo Federal, foram incluídas novas doses para proteção contra Varicela, Hepatite A e Meningite.

A proteção contra a Varicela foi ampliada com a inclusão de 1 dose complementar à primeira, aplicada com um ano de

idade ou após três meses de aplicação da Tetraviral. No caso da Hepatite A, foi incluída a segunda dose, aplicada seis meses após à primeira. Em relação à Meningite, foram incluídas três doses da Meningo ACWY, a primeira aplicada aos 12 meses de vida.

Baseada em evidências científicas, a atualização seguiu protocolos da Sociedade Brasileira de Pediatria e da Sociedade Brasileira de Imunizações, entre outras entidades. A inclusão das novas doses significa mais um reforço para o Vacinar em sua tarefa de preservar a saúde e evitar a propagação de doenças.

## 5.3 – POTENCIALIZAR A IMAGEM, MARCA E COMUNICAÇÃO DA ASSOCIAÇÃO

### » Projeto *Re-branding*

No processo de revisão do negócio da Associação, percebeu-se a necessidade de definir um novo posicionamento e Identidade Corporativa, que culminou na mudança do seu nome. Após 45 anos de tradição com o nome ArcelorMittal Abeb, a partir de 2016 a Associação passou a se chamar **Abertta Saúde** – Associação Beneficente dos Empregados da ArcelorMittal no Brasil.



Evento de 45 anos em uma das Unidades, com o descerramento da placa de lançamento do novo nome

Para realizar a gestão da mudança da marca, foi conduzido ao longo de 2016, o projeto *Re-branding*. O lançamento oficial foi realizado em abril, na semana do aniversário da **Abertta Saúde**, marcado pela realização de eventos solenes em todos os Centros de Promoção da Saúde. Uma campanha institucional também foi lançada neste momento, veiculada ao longo de todo o ano, para reforçar a mudança para todos os públicos – empregados, Beneficiários, rede de prestadores e parceiros estratégicos.

Abertta Saúde  
Promoção da Qualidade de Vida

ArcelorMittal

A ArcelorMittal Abeb agora é **Abertta Saúde**  
cada vez mais **para você**

Márcia de Assis Firme é Beneficiária da Abertta Saúde e trabalha no Gerência Geral de Crédito, Cobrança e Operações Estruturadas, Escritório Central Administrativo da ArcelorMittal Brasil.

ANS - nº 21.666-8

Algumas das peças da campanha de comunicação para lançamento da nova marca

Abertta Saúde  
Promoção da Qualidade de Vida

ArcelorMittal

**cada vez mais completa**

Com um Modelo de Atenção à Saúde voltado para cada pessoa em todos os seus momentos, a Abertta une esforços com a Saúde Ocupacional das Unidades da ArcelorMittal e com uma rede de prestadores referenciados para proporcionar um cuidado integral para você e sua família.

Lucas de Assis Moreira, do Gerência de Produção de Arseni com Bateria em Carbono da Siga-Batteries Arseni, Colômbia, no Centro de Saúde da Abertta Saúde, próximo ao Parque e à Vila Valéria.

A ArcelorMittal Abeb agora é Abertta Saúde

Abertta Saúde  
Promoção da Qualidade de Vida

ArcelorMittal

**cada vez mais excelente**

São 45 anos de experiência, carinho e dedicação, aliados às novas práticas e tecnologias de gestão em saúde para estar mais próximo e ajudar você a promover de forma mais efetiva a sua qualidade de vida e a de sua família.

Marcos Rogério Menghini, do Área de Segurança do Trabalho da ArcelorMittal Prochada e sua esposa Heloísa Santana dos Santos Menghini.

A ArcelorMittal Abeb agora é Abertta Saúde.

Abertta Saúde  
Promoção da Qualidade de Vida

ArcelorMittal

**cada vez mais moderna**

Com a visão de ajudar na promoção da sua qualidade de vida e de sua família, a Abertta Saúde renova a forma de atuação dos Centros de Promoção da Saúde – CPS, que, além de realizarem atendimentos eletivos, passam a ser responsáveis pela condição de saúde de cada um dos Beneficiários.

Estevão José de Castro, gerente de produção da ArcelorMittal Siderúrgica e a Vila Marília.

A ArcelorMittal Abeb agora é Abertta Saúde

Abertta Saúde  
Promoção da Qualidade de Vida

ArcelorMittal

**cada vez mais presente**

No aplicativo de celular Abertta Saúde, no site, na Central de Relacionamento, no Centro de Promoção da Saúde – CPS ou onde você estiver, a Abertta está sempre perto para trazer segurança e promover o autocuidado, ajudando você e sua família a cuidar da sua saúde.

Denise Luciane Aguiar de Melo, do Área de Relacionamento ArcelorMittal Coritiba, seu esposo Jefferson Nascimento Ribeiro e a Vila Europa.

A ArcelorMittal Abeb agora é Abertta Saúde.

Abertta Saúde  
Promoção da Qualidade de Vida

ArcelorMittal

**cada vez mais inteligente**

Transformamos informações em ações e serviços para você e sua família. A partir dos dados dos sistemas eletrônicos e do mapeamento do seu perfil de saúde, por meio do Índice de Qualidade de Vida – IQV, a Abertta Saúde desenvolve programas e ações preventivas e de promoção da saúde cada vez mais aderentes às suas necessidades.

Melina Rodrigues Saenger, coordenadora de Gestão de Programas de Saúde, com o esposo Thadeu Correa Leite e a Vila Itaipava.

A ArcelorMittal Abeb agora é Abertta Saúde.

Abertta Saúde  
Promoção da Qualidade de Vida

ArcelorMittal

**cada vez mais humana**

Com uma atenção individualizada, prevendo os recursos necessários de acordo com a condição de saúde, a Abertta Saúde desenvolveu o Programa de Gestão de Casos, que olha para a pessoa e sua necessidade de cuidado, ajudando a promover qualidade de vida mesmo na existência de condições mais graves.

Shery Gonçalves de Silva, responsável do Área de Saúde da ArcelorMittal Siderúrgica em Curitiba, com o esposo Thadeu Correa Leite e a Vila Itaipava.

A ArcelorMittal Abeb agora é Abertta Saúde.

A mudança também envolveu a atualização da identidade visual dos CPSs, com a revitalização das sinalizações. Os materiais institucionais também foram revisados, com destaque para atualização dos Manuais dos Beneficiários e criação do novo folder e nova apresentação institucional, constituindo materiais mais modernos e robustos para apresentar a Associação.

Outra importante iniciativa foi o processo de substituição dos cartões dos Beneficiários, que tiveram a identidade atualizada.

### » Substituição dos cartões dos Beneficiários

Em maio, todos os Beneficiários da **Abertta Saúde** tiveram seus cartões do plano substituídos. A troca dos cartões já estava prevista no calendário anual e com a mudança da marca da Associação, foi a oportunidade de atualizar a identidade visual do documento. Além disso, durante o processo de distribuição, foi organizada uma estrutura, coordenada pelas equipes dos Centros de Promoção da Saúde, para que os Beneficiários pudessem buscar os novos cartões dentro da própria Unidade de trabalho, facilitando o acesso ao documento, além da oportunidade de sanar dúvidas de forma rápida.

Juntamente com a substituição dos cartões, também foi disponibilizado no aplicativo a versão virtual do documento, facilitando o acesso em caso de perda ou extravio.

## 5.4 – GERIR COM INTELIGÊNCIA A OFERTA E UTILIZAÇÃO DAS REDES DE PRESTADORES

### » Projeto Rede

Dando continuidade ao processo de reestruturação da área de Rede Credenciada, iniciado em 2015, no último ano o foco do trabalho se concentrou na reestruturação do processo de Regulação Técnica, na expansão da rede de Piracicaba e na implantação do DRG.

Em relação à Regulação Técnica, o primeiro passo foi a organização da área, com a definição de uma supervisão e a reestruturação de toda a equipe para atendimento à nova visão dos processos de auditoria médica e odontológica. Os processos de autorização também foram redefinidos, centralizando o

recebimento e análise das solicitações, visando a uniformidade do processo. Em relação à auditoria odontológica, foram revisadas as tabelas odontológicas e os critérios técnicos de autorização por eventos.

Outro destaque no processo de Regulação foi a implantação da compra direta de OPME (Órteses, Próteses e Materiais Especiais), a partir de um relacionamento mais próximo com os fornecedores e com o acordo prévio de tabelas com os prestadores, possibilitando maior previsibilidade dos gastos com a compra de materiais e custos mais competitivos. Só em 2016, os ganhos com a compra direta de OPME somaram uma economia de R\$ 1,2 milhões.

Em relação à expansão da Rede Credenciada, o foco do trabalho foi na região de Piracicaba – SP. Foram realizados 31 novos credenciamentos na região, entre hospitais, clínicas e pessoas físicas, visando uma oferta maior de prestadores para os Beneficiários da ArcelorMittal Piracicaba. O trabalho continua em 2017 e a expectativa ao finalizar o processo é contar apenas com a rede própria, tornando o atendimento mais alinhado à forma de atuação da **Abertta Saúde**, ampliando a qualidade do serviço prestado na região.

Também foram realizados esforços para expansão da rede nas regiões do Vale do Aço e Jequitinhonha, em Minas Gerais, com a visão de atender aos empregados e dependentes da Aperam, que passarão a ser Beneficiários da **Abertta Saúde** a partir de junho de 2017. Foram credenciados mais de 160 prestadores, que darão acesso a atendimentos em mais de 250 profissionais, oferecendo cobertura completa para as cerca de 11 mil vidas na nova Patrocinadora.

Em 2016, a equipe de Regulação também contou com o apoio de uma consultoria, que visitou algumas instituições hospitalares da rede credenciada para aplicação de um diagnóstico com base na metodologia DRG. No primeiro diagnóstico, realizado em hospitais de Belo Horizonte, já foi possível identificar importantes oportunidades de melhorias nos processos. Em 2017 esses pontos serão trabalhados e as perspectivas são de ganhos para a sustentabilidade da operação da **Abertta Saúde** e qualidade da assistência prestada.

Todas essas iniciativas foram fundamentais para o controle dos Custos Assistenciais Externos no último ano e para 2017, o desafio será buscar alternativas para aprimorar ainda mais essa gestão.

## 5.5 – CONSOLIDAR O MODELO ESTRATÉGICO DE EXPANSÃO E INTELIGÊNCIA COMPETITIVA

### » Fortalecimento da Inteligência Competitiva

A atuação da área de Inteligência Competitiva foi fundamental no último ano para aprimorar a qualidade das informações disponibilizadas às áreas clientes, contribuindo efetivamente para a tomada de decisões e implementação de ações com foco na melhoria de processos.

O aprimoramento da análise das internações foi um dos destaques, a partir da definição de novo cálculo que teve como ganhos maior assertividade na apuração dos indicadores de taxa de internação e média de permanência, e ampliando a análise com a visão do custo das internações, permitindo um acompanhamento ainda mais completo.

A análise da Margem de Contribuição dos planos foi outro indicador aprimorado, a partir de identificação de oportunidades de melhorias em processos que viabilizaram a proposição de ações que permitirão atuar com mais assertividade para redução dos fatores que impactam os custos assistenciais, contribuindo para maior competitividade e sustentabilidade dos planos ofertados pela Associação.

Outro ganho com a atuação da inteligência foi o início das análises epidemiológicas, que possibilitaram identificar os principais grupos de doenças e problemas relacionados à saúde de uma internação ou tratamento ambulatorial e a identificação antecipada de possíveis casos para acompanhamento, trazendo mais assertividade na atuação e ganhos na qualidade assistencial.

Em 2017, a área terá como foco a reestruturação de seus processos, para alcance de resultados ainda mais robustos na geração de informações relevantes para o negócio.



Jhony Gonçalves da  
Silva, empregado da  
área de Silvicultura da  
ArcelorMittal BioFlorestas  
em Carbonita, com a  
esposa **Thalya Correia  
Leite** e a filha **Sthefany**.  
FOTO: FLAVIO GASQUEL



# 6. clientes e mercado

## 6.1 – SER PARCEIRA DOS BENEFICIÁRIOS E PATROCINADORAS NA GESTÃO DA SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA

### » Relacionamento com as Patrocinadoras

Um importante foco da área de Relacionamento com Clientes no último ano foi a sistematização do relacionamento com os representantes das Patrocinadoras. A implantação da pesquisa de satisfação para esse público foi um dos processos cruciais que viabilizará uma série de desdobramentos em melhorias a partir de 2017, como o aprimoramento dos relatórios analíticos apresentados para os representantes das Empresas, trazendo informações que vão de encontro às expectativas do público e contribuam para a gestão da saúde dos empregados.

Em 2016, além da aplicação do primeiro ciclo da pesquisa, foram realizadas as reuniões periódicas pelos gerentes dos CPSs para apresentação dos resultados para os gerentes de RH das Empresas. A ocorrência dessas reuniões é fundamental para estreitar o relacionamento entre as Unidades, permitindo uma atuação mais assertiva. Para 2017, já está definido o calendário de reuniões abrangendo todo o ano. Além das reuniões locais, a direção da **Abertta Saúde** também se reúne semestralmente com a Vice-Presidência de Recursos Humanos e Tecnologia da Informação para apresentação dos resultados dos indicadores da Associação de cada período, fortalecendo a gestão e governança da **Abertta Saúde**.

### » Comitê de Saúde

Cuidar da saúde dos Beneficiários, em todos os momentos, é um compromisso da **Abertta Saúde**. Com base nesse propósito, continuamente são planejadas iniciativas com o foco preventivo, contribuindo para que as predisposições a doenças

sejam identificadas logo no início e possam ser controladas antes de se agravarem.



Comitê de Saúde

Para reforçar ainda mais essa atuação, a **Abertta Saúde** criou no último ano o Comitê de Saúde. Formado por profissionais das áreas administrativas e técnicas (medicina, odontologia, enfermagem, saúde ocupacional, relacionamento com o cliente, Unidades regionais e diretoria), o Comitê de Saúde realiza reuniões periódicas, visando à discussão conjunta de assuntos relacionados ao processo de gestão da saúde e o vislumbre de oportunidades de aprimoramento da atuação.

As responsabilidades do Comitê envolvem análise dos indicadores e dos processos de gestão com foco no estabelecimento de medidas para manutenção da saúde e qualidade de vida dos Beneficiários, discussão e implantação de reestruturações de programas de prevenção e promoção da saúde, análise de casos específicos do corpo clínico e, ainda, o acompanhamento contínuo dos mapeamentos do Índice de Qualidade de Vida (IQV), que servem de insumo para o planejamento de novas iniciativas.

Em 2016, o comitê realizou 5 encontros, que viabilizaram avanços nas definições para aprimorar o monitoramento do

perfil de saúde, acompanhamento da evolução do Programa Gestão de Casos e validação das reestruturações propostas aos programas Anti-tabagismo e Dente-são. Como ganhos dessa atuação, pode-se destacar maior agilidade e integração das áreas estratégicas na tomada de decisões.

Assim como o Comitê de Regras de Negócio, o Comitê de Saúde também compõe a estrutura de Governança Corporativa.

### » Revisão do Check-up dos Executivos

O Check-up constitui-se como um importante benefício ofertado ao público de Beneficiários Executivos. Anualmente, os Beneficiários elegíveis são convocados para realizarem a revisão da sua saúde em clínica especializada.

Em 2016, o processo foi revisado pela Gerência de Saúde, no intuito de aprimorar a forma de monitoramento deste público. Os procedimentos e consultas que cada Beneficiário deve se submeter são indicados de acordo com critérios como sexo, faixa etária e perfil de saúde do Executivo. Dessa forma, concentra-se a realização de exames de acordo com cada perfil e obtém-se maior assertividade no monitoramento da saúde de cada pessoa, tornando o Check-up ainda mais personalizado e adequado às reais necessidades de atenção.

## 6.2 – SER PERCEBIDA COMO MAIS COMPETITIVA QUE OS CONCORRENTES EM RELAÇÃO A CUSTO BENEFÍCIO

### » Resultados dos indicadores monitorados pela ANS

A cada novo monitoramento realizado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, a **Abertta Saúde** mantém a excelência de seus resultados. Em 2016, a nota alcançada pela Associação no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS, referente ao ano de 2015, lhe conferiu o título de melhor operadora médico-odontológica do país, ficando à frente de todas as grandes operadoras do Brasil, com nota 0,9553, numa escala de 0 a 1.

Esta avaliação representa uma evolução em relação a 2014, quando a nota foi de 0,88. O resultado reflete a solidez e a sustentabilidade da Associação no mercado de saúde suplementar e traz ainda mais tranquilidade aos seus Beneficiários que contam com uma assistência de alto padrão de qualidade.

## 6.3 – SER REFERÊNCIA TÉCNICA VÁLIDA, CONFIÁVEL E INOVADORA NA GESTÃO DO BENEFÍCIO DE SAÚDE

### » Preparação para Acreditação à ANS

A **Abertta Saúde** tem como importante objetivo em seu planejamento estratégico ser acreditada pelo Programa de Acreditação da ANS. Trata-se de um programa que tem como objetivo certificar a qualidade assistencial das operadoras de planos de saúde, levando em consideração fatores como administração, estrutura e operação dos serviços de saúde oferecidos, desempenho da rede de prestadores e nível de satisfação dos Beneficiários.



Treinamento Programa de Acreditação

Em 2016, foi dado andamento ao projeto para preparar os processos da **Abertta Saúde** para estar aderente aos requisitos do programa. O primeiro passo foi a realização de um treinamento, ministrado por uma consultora especializada no assunto, que detalhou para os gestores envolvidos no projeto cada uma das dimensões e seus respectivos requisitos. Durante o próprio treinamento já foi possível fazer algumas análises para identificar processos da **Abertta Saúde** que necessitam ser criados e/ou aprimorados para atendimento aos requisitos.

Essa análise foi detalhada com os responsáveis de cada dimensão, com a elaboração dos planos de ação para evolução da aderência. Ao final do ano, a **Abertta Saúde** alcançou o resultado de 30 pontos de aderência aos requisitos. Para 2017, a meta é ampliar a aderência para 70 pontos até novembro, visando buscar a acreditação em 2018.

## » Governança Corporativa

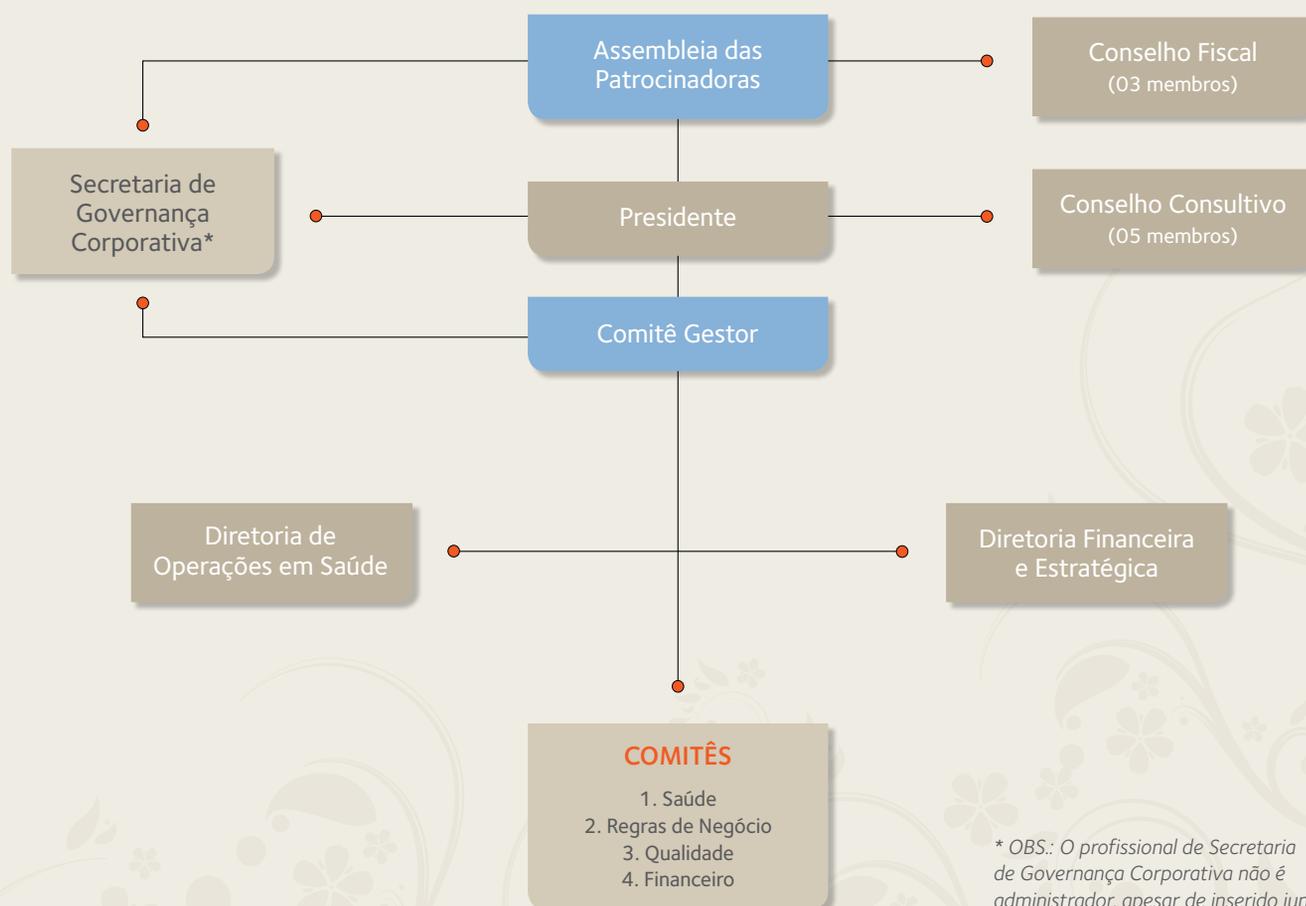
Visando uma gestão cada vez mais transparente, em 2016 a **Abertta Saúde** institucionalizou o seu sistema de Governança Corporativa. A Associação já tinha como premissa em seus processos e relações a ética e a transparência, e para isso sempre contou em sua estrutura organizacional com a Assembleia das Patrocinadoras, responsável pelas tomadas de decisões estratégicas da organização.

Para estar aderente aos princípios da Governança Corporativa vigentes, a estrutura da **Abertta Saúde** foi adequada, e agora, além da Assembleia, conta com os Conselhos Fiscal e

Consultivo, Secretaria de Governança e os Comitês de Saúde, Regras de Negócio, Qualidade e Financeiro.

A nova estrutura já está aprovada em Assembleia, bem como já foi revisado o Estatuto Social constando as definições da Governança. Em 2017, durante a primeira Assembleia prevista para abril, os novos órgãos criados terão seus membros eleitos e empossados por um mandato de 2 anos, entrando em vigor oficialmente a nova estrutura. Trata-se de um processo fundamental, que além de ser uma prática organizacional já amplamente difundida, amplia a transparência dos processos da **Abertta Saúde** e contribui para sua competitividade e sustentabilidade.

### Governança Corporativa Abertta Saúde





**Mônica Rodrigues Xavier**, empregada da Gerência de Recursos Humanos da ArcelorMittal Monlevade, com a filha **Ana Carolina**.

FOTO: RONALDO GUIMARÃES

# 7. financeiro

## 7.1 – ASSUMIR A GESTÃO DA SAÚDE DE TODAS AS UNIDADES DA ARCELORMITTAL NO BRASIL

### » Projeto Crescer: expansão para Aperam

O último ano foi marcado pela retomada do projeto de expansão da **Abertta Saúde** para as demais Unidades do Grupo ArcelorMittal no Brasil. Desde maio, a equipe se dedica para início das operações em uma nova Patrocinadora: a Aperam South America. Fundada em 1944 com o nome ACESITA, a Aperam South America é produtora integrada de Aços Planos Inoxidáveis e Elétricos, e fabrica também Aços Planos Especiais ao Carbono.

A adesão da Aperam vai significar um crescimento de 56% no número de vidas atual, passando de 18.699 para 28.455 vidas. A operação, que terá início em 1º de junho de 2017, será no modelo de pós-pagamento. Para atender os novos Beneficiários, serão construídos três Centros de Promoção da Saúde — em Timóteo, Capelinha e Itamarandiba —, além de dois Postos Administrativos (Minas Novas e Turmalina), todas as Unidades em Minas Gerais, cuidando da atenção primária e, assim, evitando internações e eventos mais complexos.

Dentre as diversas operadoras do mercado, a Aperam entendeu que o modelo da Associação é o mais aderente à proposta de atenção à saúde da empresa e irá resultar na evolução de sua gestão. Esta expansão auxiliará a sustentabilidade da Associação e é um reconhecimento da qualidade e competitividade de seu Modelo de Atenção à Saúde, avançando mais um importante passo no alcance da sua visão, de “ser a solução em saúde assistencial e ocupacional do Grupo ArcelorMittal no Brasil, percebida e valorizada pelos seus Beneficiários e Patrocinadoras”.

### » Projeto Crescer: construção do CPS de Martinho Campos

Outra importante iniciativa que faz parte do projeto de expansão é a construção do Centro de Promoção da Saúde de Martinho Campos, para atendimento aos Beneficiários da ArcelorMittal BioFlorestas lotados na região. O CPS terá estrutura similar ao de Carbonita e contará com o atendimento das especialidades médicas básicas, enfermagem e apoio administrativo.

Previsto para ser inaugurado em abril de 2017, a construção do Centro de Promoção da Saúde de Martinho Campos representa um importante ganho para a região, que enfrenta uma realidade marcada pela baixa oferta de rede credenciada, trazendo mais comodidade aos Beneficiários na busca por atendimento.

## 7.2 – GARANTIR A SUSTENTABILIDADE POR MEIO DA OTIMIZAÇÃO CONTÍNUA DE CUSTOS

### » Reestruturação Suprimentos/Célula Fiscal

Em 2016, o foco da área de Suprimentos/Célula Fiscal foi a reestruturação de seus processos. No que se refere às atividades da Célula Fiscal, foram ajustados os prazos limites para recebimento de documentos fiscais, revisado o padrão para indicação das informações para pagamento nas notas fiscais e atualizado o Manual de Diretrizes para Pagamentos. Essas ações contribuíram para otimizar o processo de pagamento e mitigação de erros nos lançamentos das informações.

Em relação às atividades da equipe de Suprimentos, foi destaque a revisão de todos os itens de compras cadastrados

no sistema, o que gerou a padronização dos materiais utilizados em todos os CPSs, trazendo ganhos de custo para as requisições. Também foi definido um calendário mensal para o processo de compras, possibilitando programar com antecedência todas as etapas do processo de abertura, análise e atendimento das requisições.

O lançamento do Portal de Compras foi outro importante avanço no último ano, integrando em uma mesma ferramenta o acesso dos usuários que realizam a abertura de requisições e o cadastro das cotações pelos fornecedores, contribuindo para automatização do processo de análise dos orçamentos e seleção da proposta que trará maior custo-benefício para a Associação.

Além disso, também foram incorporadas à área de Suprimentos as atividades referentes à manutenção predial, reformas e construção de novas Unidades.

### » GMD – Gerenciamento Matricial de Despesas

Em 2016, os gestores de pacote deram andamento nas análises das contas, avançando no processo de Gerenciamento Matricial de Despesas. Depois de conhecerem a fundo os pa-

cotes de sua responsabilidade, os gestores iniciaram a proposição de ações de redução de custo e melhoria dos processos. Os resultados das análises foram apresentados periodicamente para o Comitê Gestor, que acompanhou de perto o trabalho dos gestores.

Entre as ações de melhoria identificadas e já executadas, destaca-se a padronização das camisolas utilizadas nos consultórios, adotando em todos os CPSs as camisolas descartáveis, reduzindo custos com Lavanderia. Também foi realizada a revisão do processo de coleta de lixo no CPS de Belo Horizonte, com a implantação da coleta seletiva de materiais recicláveis e substituição do fornecedor que faz a coleta de material infectante, trazendo economia nos custos com descarte de resíduos. Outra iniciativa foi a institucionalização da empresa para utilização do serviço de táxi, trazendo economia nos custos com deslocamentos realizados pelos empregados.

Lançado em 2014, o projeto Gerenciamento Matricial de Despesas (GMD) tem o objetivo de identificar oportunidades de otimização dos gastos da Associação para assegurar maior competitividade aos processos. A iniciativa é conduzida pela área de Controladoria.

# 8. perspectivas futuras

A efetivação de um grande passo para o alcance da visão da Associação ocorrerá em 2017. Será um grande desafio a expansão para a Aperam e traduzirá a concretização de um processo de preparação para a expansão da empresa dentro do Grupo ArcelorMittal no Brasil, que acontece desde 2008. A ArcelorMittal projeta um resultado positivo para 2017, principalmente em função do projeto Action 2020, que preconiza a ampliação da produtividade dos ativos no Brasil e no mundo, a partir da redução de custos.

A caminhada do país em direção ao restabelecimento do tripé que sustenta a economia brasileira, a partir de uma inflação projetada para 2017 em 4,43%, de uma redução do déficit primário de 2,8% para 2,2% e da manutenção do câmbio flutuante, em que se projeta um dólar de R\$ 3,30 para dezembro de 2017, traz segurança e norteia a queda da taxa de juros, que deve chegar a 9,5% no fim do ano.

A **Abertta Saúde**, inserida totalmente dentro do contexto, continua almejando tornar-se cada vez mais competitiva e sustentável ao longo do tempo. Para tanto, prevê que o ganho de escala e a redução de desperdícios por meio de uma gestão efetiva da saúde dos Beneficiários e das despesas administrativas devem ser os focos de atuação para 2017. Somado ao ganho de competitividade, a **Abertta Saúde** investirá no aperfeiçoamento dos seus processos, equipes e na percepção dos clientes.

A despeito dessa visão positiva, a redução do quadro de Beneficiários, somada a limitada capacidade de repasse dos custos da operação de plano de saúde e à necessidade de preparação para a expansão, trouxeram um desafio adicio-

nal para a Associação, que se reflete no resultado negativo projetado para 2017.

Dessa forma, os resultados a serem perseguidos em 2017 são: Custo dos Produtos **Abertta Saúde** x Mercado, 1,10; Satisfação de Beneficiários, 85%; Satisfação de Patrocinadoras, 80%; e IQV (Índice de Qualidade de Vida), 94%; além de assegurar os resultados financeiros previstos no orçamento 2017; EBITDA igual a R\$ -3.605 mil e fluxo de caixa operacional de R\$ 811 mil.

Com o foco na expansão da operação da **Abertta Saúde** para a Aperam, serão investidos cerca de R\$ 9 milhões na construção dos Centros de Promoção da Saúde de Timóteo/MG e Itamarandiba/MG, na reforma da Unidade de Capelinha/MG, na adequação dos sistemas para integração das informações e operações, contratação e preparação das equipes para atendimento nas novas Unidades, elaboração de materiais e campanhas sobre o processo de transição e adequação dos processos atuais para a nova forma de operação, que prevê um produto em pós-pagamento.

A **Abertta Saúde** também inaugurará em maio desse ano um novo serviço próprio em Martinho Campos/MG, fruto de um investimento de cerca de R\$ 1 milhão em parceria com a ArcelorMittal BioFlorestas.

Outros 25 projetos estratégicos fazem parte do planeja-

mento para 2017 os quais podem ser agrupados de acordo com as dimensões do mapa estratégico. Com o foco financeiro, serão implantados os projetos de redução de custos assistenciais, estruturação da auditoria concorrente integrada aos processos de gestão de casos, reestruturação do produto odontológico, revisão dos produtos ofertados pelos CPSs e ampliação do papel analítico do setor de faturamento.

Em relação à dimensão de clientes e mercado, serão sistematizados os processos de relacionamento com Patrocinadoras, implantado um novo portal para os Beneficiários, ampliadas as funcionalidades do aplicativo **Abertta Saúde**, implementadas as redes referenciadas de BH e Contagem, revisitados os materiais dos programas e ações preventivas, finalizada a primeira etapa do projeto de integração com a saúde ocupacional e potencializado o Programa VIVAbem, que traduz o Modelo de Atenção à Saúde da Associação.

Para aprimorar os processos internos, serão delineados projetos que tendem a ampliar a capacidade de gestão com base na ocorrência da solicitação de autorização ou realização de um evento, bem como na utilização dos dados epidemiológicos. São iniciativas previstas para a implantação dos novos autorizadores médico e odontológico, a revisão do processo de autorização, a integração da autorização com o sistema DRG, a atualização do prontuário eletrônico,

a estruturação do produto de saúde ocupacional, a criação da base de dados assistenciais e o fortalecimento da área de inteligência.

Para a dimensão de crescimento e aprendizado estão previstos os projetos de implantação dos processos de orçamentação e gestão de desempenho no sistema de RH, efetivação da gestão dos sucessores, desenvolvimento de lideranças e a conclusão do processo de aperfeiçoamento do gerenciamento da rotina de todas as Unidades gerenciais, com vistas à formalização da preparação para acreditação da operadora.

O futuro da **Abertta Saúde** é construído a cada momento pela equipe que a compõe. Investir no desenvolvimento, autonomia e reconhecimento das pessoas é preparar a Associação para mais outros muitos 45 anos de existência. A evolução das organizações passa pela capacidade de se reinventar a cada dia e essa reinvenção se torna cada vez mais sustentável quando é proveniente das pessoas que fazem parte da operação da organização.

A direção da Associação se sente orgulhosa e agradece por fazer parte de uma equipe diferenciada, engajada e que vive a forma de atuação e o sonho da **Abertta Saúde**, tornando-a jovem a cada momento. Espera-se que 2017 seja mais um marco da história dessa belíssima Organização.

# expediente

## Presidente

Domingos Sávio Carneiro de Mendonça

## Comitê Gestor

Domingos Sávio Carneiro de Mendonça (Presidente)

Werner Duarte Dalla (Diretor de Operações em Saúde)

Rogério Brandão Lage (Diretor Administrativo e Financeiro)

Fernando Márcio Vieira (Consultor Estratégico)

## Representantes das Empresas Patrocinadoras

» ArcelorMittal BioFlorestas – Márcio Cardozo Van Der Put

» ArcelorMittal Brasil – José Antônio Gimenez

» ArcelorMittal Contagem – Rogério Barbosa

» ArcelorMittal Comercializadora de Energia Ltda. – Márcio Guimarães Fenelon

» ArcelorMittal Sistemas – Luiz Cláudio Magaldi

» Belgo Bekaert Arames Ltda. – Dario Rios Gomes Neto

» Belgo Mineira Bekaert Artefatos de Arames Ltda. – Rogério Chaves Miranda

» Clube do Ipê – José Henrique de Paiva

» Consórcio UHE Guilman-Amorim – José de Arimathéa Silveira Nunes

» Crebel – Fernando Andrade Neves

» Fundação ArcelorMittal Brasil – Leonardo Gloor

» Fundação Felix Chome – Márcio Mendes Ferreira

» PBM-Picchioni Belgo Mineira Distr Titls e Vals Mobls S/A – Jonas de Oliveira

## PUBLICAÇÃO DA ABERTTA SAÚDE – ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DOS EMPREGADOS DA ARCELORMITTAL NO BRASIL

### Supervisão geral

Werner Dalla

### Edição e redação

Adrielle Ferreira, Bruno Mazzilli, Eleonardo Silva, Izaura Policarpo, Natália Silva, Poliana Moura, Priscila Abreu, Rachel Moreira, Rafaella Alves, Werner Dalla

### Revisão

Adrielle Ferreira, Domingos Mendonça, Werner Dalla

### Projeto gráfico e editoração

Mondana:IB

### Fotografia

Arquivo Abertta Saúde

*É permitida a reprodução dos textos, desde que citada a fonte.*

### Abertta Saúde – Associação Beneficente dos Empregados da ArcelorMittal no Brasil

Av. Bernardo Monteiro, 831, Santa Efigênia

Belo Horizonte – MG – CEP 30150-283

Telefone: (31) 3308-4353 – Fax: (31) 3308-4377

[www.aberttasaude.com.br](http://www.aberttasaude.com.br)



cada  
vez  
mais  
para você



**ArcelorMittal**

**Abertta Saúde**

Promoção da Qualidade de Vida