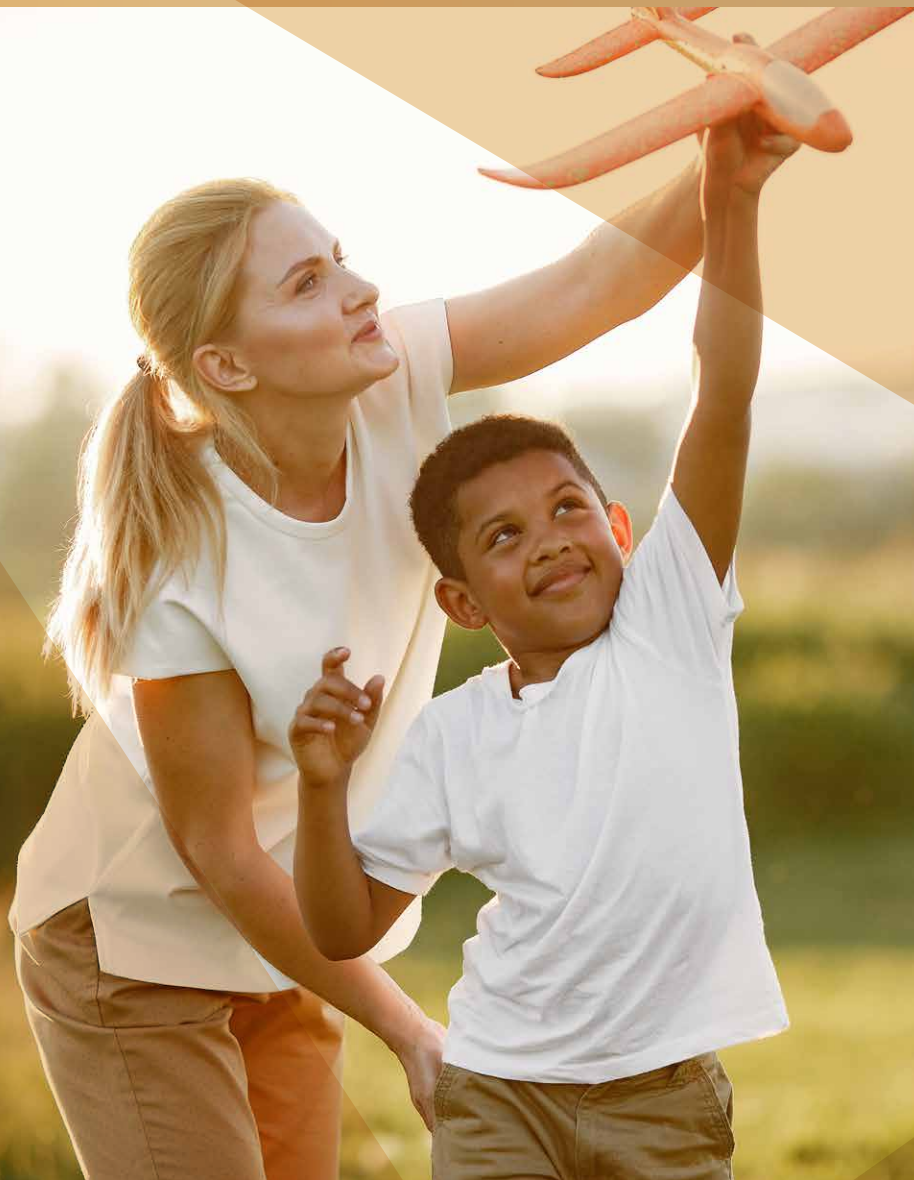


**Abertta Saúde**  
Promoção da Qualidade de Vida



**ArcelorMittal**



**Relatório  
de Gestão** **2021**

# Sumário

1. Mensagem da Administração	3
2. Aberta Saúde em números	6
3. Planejamento Estratégico	11
4. Medidas de enfrentamento à Covid-19	14
5. Melhorias em processos	16
6. Clientes e mercado	19
7. Resultados financeiros	23
8. Perspectivas futuras	25

# 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, 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.

**As atividades desenvolvidas visam o interesse coletivo e o bem-estar dos empregados das empresas do Grupo ArcelorMittal no Brasil e seus dependentes, o que permite à Associação assistir 39.455 vidas, distribuídas em diversas regiões do país. Além disso, a entidade realiza a gestão dos custos e da qualidade da prestação dos serviços de saúde assistencial prestados por meio do gerenciamento de contratos com outras operadoras, sendo 6.277 Beneficiários assistidos por esta atividade.**

O benefício de saúde contempla assistência médica ambulatorial e hospitalar com obstetrícia, odontológica, serviços ocupacionais e um programa de benefício de medicamentos, além de programas de caráter preventivo e educativo, visando o incentivo ao autocuidado, a promoção da saúde e bem-estar e a melhoria da qualidade de vida.

A **Abertta Saúde** não apresenta em sua estrutura empresas coligadas e controladas e atua por meio dos Centros de Promoção da Saúde (CPS's) próprios, Espaços **Abertta Saúde**, rede credenciada de prestadores de serviços em saúde e cessão de rede de outras operadoras. As unidades próprias estão localizadas em Belo Horizonte (MG), Capelinha (MG), Carbonita (MG), Contagem (MG), Itamarandiba (MG), Itaúna (MG), João Monlevade (MG), Martinho Campos (MG), Piracicaba (SP), Sabará (MG) e Timóteo (MG). Os Centros de Promoção da Saúde são focados nas diretrizes de Atenção Primária à Saúde com equipes multidisciplinares e, além de disponibilizarem atendimentos nas especialidades de maior demanda na região, realizam atividades de gestão da saúde da carteira atendida. Em algumas unidades, possuímos Espaços **Abertta Saúde** dentro das Patrocinadoras com equipes de enfermagem e administrativas para realizar a gestão da saúde e do acesso dos Beneficiários. A rede de prestadores credenciados conta com hospitais, clínicas, laboratórios, farmácias, serviços de apoio ao e tratamento além de uma ampla relação de consultórios.

A fonte principal dos recursos financeiros da Associação é proveniente das contraprestações das empresas Patrocina-

doras e do valor da coparticipação referente à utilização dos Beneficiários pelos serviços prestados. Atualmente, a **Abertta Saúde** possui um plano (Plano Especial Inativo) anterior à Lei nº. 9.656/98 sem coparticipação, já adaptado às regras da ANS, além de outros produtos registrados junto ao órgão. 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 2021-2025 da empresa apresenta claramente sua missão de oferecer "bem-estar e excelência na gestão da saúde", e sua visão de "ser referência em gestão de saúde no Brasil".** Todos os esforços são direcionados no sentido de alcançar este objetivo, reforçando os valores e a razão de existir da Associação, que completou 50 anos em 15 de abril de 2021. Em todo esse tempo, as ações da **Abertta Saúde** têm sido guiadas pelo cuidado com a vida e pelo compromisso com os Beneficiários. Cada ano de história ajudou a construir o resultado coletivo atual e o legado que será deixado para as futuras gerações.

## MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

**2021 foi um ano de grandes desafios, diante de um cenário ainda difícil devido à pandemia do coronavírus, mas também um ano de grandes realizações.** Em todo o mundo, foi registrado um aumento do número de casos confirmados e, também, do número de óbitos em decorrência do vírus. Na **Abertta Saúde**, continuamos reforçando as medidas de prevenção e o acompanhamento dos nossos Beneficiários. No âmbito financeiro, o impacto da pandemia foi notório, devido ao aumento da utilização dos serviços de saúde, justificado pelas demandas reprimidas de 2020, ao não reajuste dos planos juntos às Patrocinadoras e ao aumento dos custos assistenciais com a incorporação de novas carteiras, com comportamentos de utilização ainda desconhecidos.

**Mesmo diante deste contexto, o cuidado com a vida esteve acima de qualquer desafio, por isso, continuamos investindo em soluções de saúde para os nossos Beneficiários, trazendo inovação, tecnologia e conforto.** Com o avanço da vacinação em todo o país, apoiamos a nossa população com informações seguras e confiáveis coordenando os Comitês de Saúde e de Crise e desenvolvemos um



sistema para acompanhamento e monitoramento do status da vacinação dos nossos titulares e dependentes.

Com uma maior flexibilização das medidas de prevenção, retomamos os atendimentos odontológicos nos nossos Centros de Promoção da Saúde, investimos recursos para o fortalecimento do nosso canal de atendimento online com profissionais próprios e incentivamos a utilização das demais ferramentas de atendimento virtual. As equipes administrativas, ainda em home office, foram sendo capacitadas para atuar em um ambiente cada vez mais digital, tecnológico e inovador.

**Diante de um desafio de escala global, fomos ágeis, priorizando a segurança e o bem-estar de todos. Norteados pelo desenvolvimento da saúde 4.0, reformulamos o nosso site e lançamos o novo aplicativo da Abertta Saúde.**

Como forma de garantir uma melhor experiência dos nossos Beneficiários, continuamos investindo em ferramentas tecnológicas para a melhoria dos processos, como a implantação da nova solução para autorização e faturamento e o desenvolvimento do painel de informações para auxiliar na tomada de decisões.

Além disso, visando fortalecer e aprimorar o Programa de Benefício de Medicamentos (PBM), fizemos um estudo englobando análise do prestador atual e prestadores de mercado, benchmarking com outras empresas e implantação de projeto piloto para avaliação de novas possibilidades. Foi feita a ampliação do benefício com um novo fornecedor e a revisão/padronização dos processos, além do fortalecimento dos controles e governança do programa. Por fim, fizemos uma ampla campanha de comunicação de valorização e utilização do benefício.

**Objetivando promover uma melhor experiência do empregado Abertta Saúde, desenvolvemos o portal da Intranet para facilitar o acesso à comunicação e centralizar as informações em um único local.** Implementamos também o Encontro com a Liderança, um evento online trimestral para alinhamentos da Diretoria Executiva com os nossos empregados e investimos na implantação do novo sistema do SAP HR, em substituição à Sênior, visando sinergia com o Grupo e a unificação dos processos relacionados à gestão de Pessoas e Administração de Pessoal.

Com base no nosso modelo de atuação e de acordo com os avanços do mercado, adequamos nossa estrutura organizacional e nos consolidamos como uma instituição que faz

a gestão do benefício de saúde e tem um olhar para a saúde integral do indivíduo.

Além dos programas de promoção da saúde já existentes e seguindo nosso propósito de bem-estar e qualidade de vida, lançamos, em parceria com a ArcelorMittal, o programa Viver Bem, que tem como objetivo estimular o cuidado com a saúde do Beneficiário titular dentro dos pilares físico, emocional, social, espiritual e financeiro.

Como de costume, a **Abertta Saúde** investiu em iniciativas de educação em saúde, com campanhas de sensibilização e incentivo à adoção de hábitos saudáveis, busca pelo bem-estar e prevenção de doenças, através dos canais de comunicação internos e nossas redes sociais.

**Fortalecemos ainda mais o nosso processo de Governança Corporativa** com a revisão do Estatuto Social e da estrutura de governança da **Abertta Saúde**, além de melhoramos os nossos processos internos com a implantação do Netlex e do Portal Jurídico, duas soluções para facilitar a gestão dos contratos. Diversas iniciativas, voltadas tanto para o público interno quanto para o público externo, foram desenvolvidas para mobilizar as equipes quanto às adequações à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Expandimos a nossa atuação com a inauguração de três novos espaços na ArcelorMittal Juiz de Fora (MG), ArcelorMittal Sul Fluminense, em Resende (RJ) e Barra Mansa (RJ), e na Belgo Bekaert em Feira de Santana (BA), com equipes especializadas em prestar uma atenção personalizada em gestão de saúde para assegurar o melhor acesso a partir de uma coordenação do cuidado e do esclarecimento sobre a utilização do plano.

**Reafirmamos o nosso compromisso com a qualidade diferenciada da assistência em saúde ofertada aos nossos Beneficiários, obtendo nota máxima em uma escala de 0 a 1 no IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar), ano base 2020, que nos posiciona como a única autogestão com essa nota pelo segundo ano consecutivo.**

**O IDSS faz parte do Programa de Qualificação da Saúde Suplementar, que visa avaliar e aprimorar o desempenho das operadoras de planos de saúde em quatro dimensões: Qualidade em Atenção à Saúde, Garantia de Acesso, Sustentabilidade do Mercado e Gestão de Processos de Regulação.** Quando se trata da percepção dos Beneficiários com os serviços prestados pela **Abertta Saúde**, obtivemos resultado de 90,19% na pesquisa de satisfação obrigatória da ANS.



## 2. Abertta Saúde em números

Em um ano ainda muito desafiador, mantivemos as equipes engajadas e adaptadas ao novo formato de trabalho, tanto na área administrativa quanto na área assistencial. Ainda em um cenário de pandemia, **tivemos um crescimento orgânico, mantendo o quadro de pessoal equilibrado** (tabelas 1 e 2).

**TABELA 1 - DISTRIBUIÇÃO EMPREGADOS ABERTTA SAÚDE**

Administração	137
Assistencial	142
Administração CPS	49
À disposição	54
<b>Total</b>	<b>382</b>

**TABELA 2 - PROFISSIONAIS DE SAÚDE POR ESPECIALIDADE**

	Belo Horizonte	Capelinha	Carbonita	Contagem	Feira de Santana	Itamarandiba	Itaúna	João Monlevade	Martinho Campos	Piracicaba	Sabará	Timóteo
Assistente Odontológico										1		
Auxiliar de Saúde Bucal	1		1	1		1	1	2	1		1	2
Dentista	2	1		4	1	2	2	3	1	2	1	3
Enfermeiro	1	2	1	1		1	1	2	1	1	2	1
Médico		1						1			1	1
Médico Cardiologista	1			1				1				1
Médico Clínico	1	1		2		1		1	1	1		2
Médico de Família e Comunidade	1						1			1		
Médico Dermatologista	1			1						1		
Médico do Trabalho	1											
Médico Endocrinologista	1							1				
Médico Generalista								1				1
Médico Ginecologista	2			2		1	1	2		1		1
Médico Oftalmologista	1			1				2				2
Médico Ortopedista				1				1				1
Médico Pediatra	1			3		1	1	2		1		3
Nutricionista	1		1					1	1	1		1
Psicólogo		1	1	1				2		1		
Recepcionista				3		1	1	2		1		2
Técnico de Enfermagem	3		1	3		1	1	3	1	1		2
Técnico em Saúde Bucal	1			2				2				2

A **expansão do nosso modelo de atuação para a unidade de Feira de Santana (BA)** contribuiu para um aumento de aproximadamente 7% da população de titulares e dependentes da **Abertta Saúde** (tabela 3).

**TABELA 3 - BENEFICIÁRIOS DA ABERTTA SAÚDE**

Composição por categoria	dez/20	dez/21
Titular	13.913	15.040
Dependente	23.036	24.415
<b>Total</b>	<b>36.949</b>	<b>39.455</b>

Em relação aos **produtos da operadora**, a maior concentração de Beneficiários está nos planos Essencial (57%), Integral (25%) e Intermediário (13%) (tabela 4).

**TABELA 4 - BENEFICIÁRIOS POR PLANO**

Tipo de plano	Titular	Dependente	Total
Aprendiz	5	2	7
Conforto	10	15	25
Dinâmico	239	504	743
Especial	84	90	174
Essencial	8.474	13.893	22.367
Executivo	-	3	3
Família	4	15	19
Integral	3.879	6.109	9.988
Intermediário	2.068	3.244	5.312
Líder	29	65	94
Odonto básico	10	14	24
Pleno	2	3	5
Senior	16	23	39
Versátil	220	435	655
<b>Total</b>	<b>15.040</b>	<b>24.415</b>	<b>39.455</b>

Na distribuição das vidas por Patrocinadora, a ArcelorMittal Brasil concentra maior número de Beneficiários (69%), englobando os segmentos Aços Longos, Arames, BioFlorestas e Mineração (tabela 5).

TABELA 5 - TITULARES POR EMPRESA PATROCINADORA

Segmento	Empresas	dez/20	dez/21
ABERTTA SAÚDE	ABERTTA SAÚDE	330	375
	ARCELORMITTAL USINA RESENDE SIDERURGIA	-	1
	BELGO BEKAERT ARAMES LTDA. - BBA-CONTAGEM	1233	2
	BELGO BEKAERT ARAMES LTDA. - BBA-SABARÁ	99	1
ABERTTA FAMÍLIA	PLANO FAMÍLIA	5	4
AÇO INOX	ACESITA PREVIDENCIA PRIVADA	15	15
	APERAM BIOENERGIA LTDA - BELO HORIZONTE	1	1
	APERAM BIOENERGIA LTDA - CAPELINHA	400	437
	APERAM BIOENERGIA LTDA - ITAMARANDIBA	607	549
	APERAM BIOENERGIA LTDA - MARLIERIA	31	32
	APERAM BIOENERGIA LTDA - MINAS NOVAS	26	28
	APERAM BIOENERGIA LTDA - PERIQUITO	6	7
	APERAM BIOENERGIA LTDA - TIMÓTEO	1	1
	APERAM BIOENERGIA LTDA - TURMALINA	7	6
	APERAM BIOENERGIA LTDA - VEREDINHA	24	22
	APERAM INOX AMERICA DO SUL S.A. - BELO HORIZONTE	42	44
	APERAM INOX AMERICA DO SUL S.A. - TIMOTEO	2601	2711
	FUNDACAO APERAM ACESITA	17	29
	AÇOS LONGOS	ARCELORMITTAL BARRA MANSA SIDERURGIA	359
ARCELORMITTAL BIOFLORESTAS - VAZANTE		158	142
ARCELORMITTAL COMERCIAL		148	171
ARCELORMITTAL CORPORATIVO - TREFILARIA		30	31
ARCELORMITTAL ECA		231	230
ARCELORMITTAL JUIZ DE FORA - CORPORATIVO		1	3
ARCELORMITTAL JUIZ DE FORA - TREFILARIA		6	453
ARCELORMITTAL JUIZ DE FORA - SIDERURGIA		359	717
ARCELORMITTAL METÁLICOS		32	27
ARCELORMITTAL MINA DO ANDRADE		351	363
ARCELORMITTAL - MINERAÇÃO SERRA AZUL		336	342
ARCELORMITTAL MONLEVADE		1078	1176
ARCELORMITTAL PROJECTS AMÉRICA DO SUL COMÉRCIO		7	7
ARCELORMITTAL SABARÁ TREFILARIA		237	251
ARCELORMITTAL SHARED SERVICES		224	225
ARCELORMITTAL SUL FLUMINENSE - TREFILARIA		103	58
ARCELORMITTAL USINA DE PIRACICABA		489	482
ARCELORMITTAL USINA RESENDE - TREFILARIA		223	264
ARCELORMITTAL USINA RESENDE - SIDERURGIA		517	556
SITREL - SIDERURGICA TRES LAGOAS		89	105
AM CONTAGEM		ARCELORMITTAL BRASIL S.A. - CONTAGEM	308
ARAMES	ARCELOR BRASIL S/A - AFASTADOS	21	18
	BELGO BEKAERT ARAMES LTDA - FEIRA DE SANTANA - FAC	-	316
	BELGO BEKAERT ARAMES LTDA - FEIRA DE SANTANA - FAI	-	200
	BELGO BEKAERT ARAMES LTDA. - BBA-CONTAGEM	1233	1233
	BELGO BEKAERT ARAMES LTDA. - BBA-CONTAGEM TELAS	57	51
	BELGO BEKAERT ARAMES LTDA. - BBA-SABARÁ	99	91
	BMB - BELGO MINEIRA BEKAERT - VESPASIANO	342	313
	BMB - BELGO MINEIRA BEKAERT ARTEFATOS - ITAUNA	592	741
BENEFICIÁRIO ESPECIAL	BENEFICIÁRIO ESPECIAL	121	116
BIOFLORESTAS	ARCELORMITTAL BIOFLORESTAS - ESC. CENTRAL	173	154
	ARCELORMITTAL BIOFLORESTAS - MARTINHO CAMPOS	396	415
	ARCELORMITTAL BIOFLORESTAS - REGIAO BAHIA	1	1
	ARCELORMITTAL BIOFLORESTAS - REGIAO CARBONITA	347	316
	ARCELORMITTAL BIOFLORESTAS - REGIAO DIONISIO	63	115
OUTROS	CONSÓRCIO UHE GUILMAN -AMORIM	10	11
	CREBEL - COOPERATIVA DE CRÉDITOS TCI	2	3
	FUNDAÇÃO ARCELORMITTAL BRASIL	7	10
SISTEMAS	ARCELORMITTAL SISTEMAS S.A.	242	288



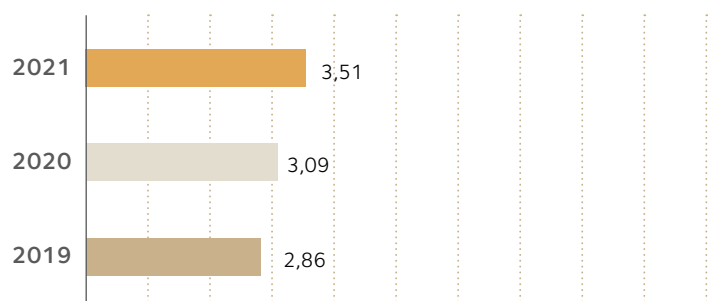
No que se refere à **Rede Credenciada**, houve uma redução de 32 prestadores devido à ausência de utilização nos últimos 18 meses. Na categoria “Hospital” houve um destaque no volume de credenciamentos, com o acréscimo de 10 prestadores em relação ao ano anterior (tabela 6).

**TABELA 6 - REDE CREDENCIADA**

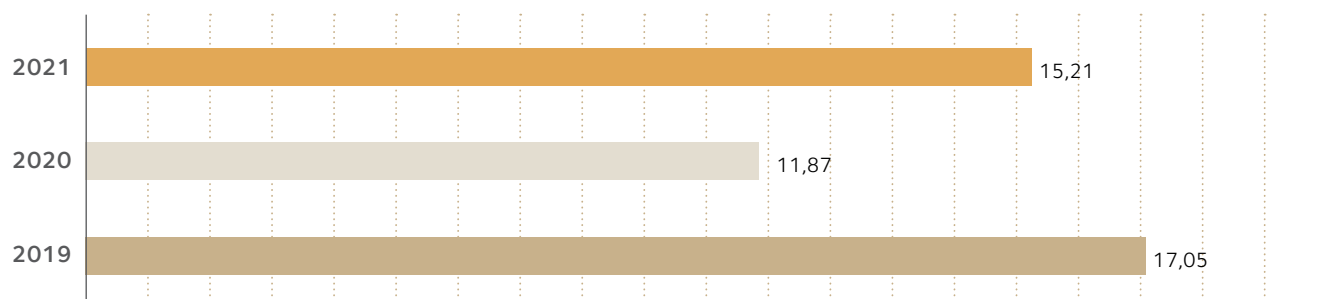
Tipo de Prestador	2020	2021
Clínica de Fisioterapia	40	46
Clínica de Imagem e Radiologia	92	90
Clínica de Oncologia	4	6
Clínica Médica/Odontológica	19	19
Clínica Odontológica	130	120
Clínica Radiológica/Odontológica	49	47
Clínicas Médicas	547	545
Cooperativa Médica	29	33
Dentista	161	140
Farmácia	-	1
Fisioterapeuta	40	38
Fonoaudiólogo	16	15
Hospital	117	127
Laboratório de Análises Clínicas	137	143
Médico	206	194
Nutricionista	8	7
Outros	27	26
Psicólogo	44	38
Terapia Ocupacional	3	2
<b>Total Geral</b>	<b>1.669</b>	<b>1.637</b>

Devido à redução dos atendimentos eletivos, tanto nos Centros de Promoção da Saúde quanto nos prestadores da Rede Credenciada, em função do cenário de pandemia, percebemos que em 2021 houve uma maior busca dos nossos Beneficiários por esses atendimentos, representando um aumento de 14,2% de um ano para o outro. Ainda assim, não conseguimos retornar ao patamar do período de pré pandemia (2019), em que o número médio de consultas por Beneficiário era de aproximadamente 6,46 ao ano.

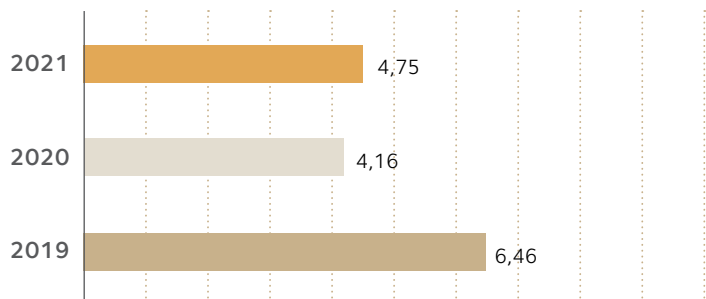
### Exames por consulta



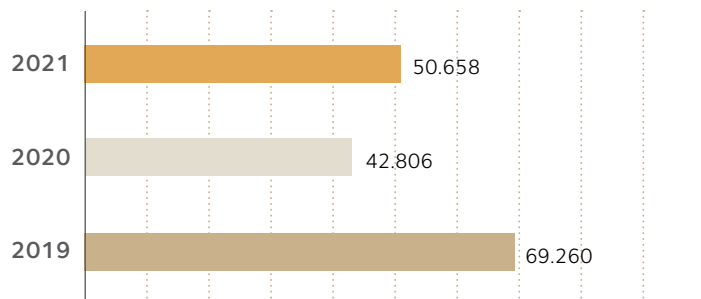
### Exames por beneficiários



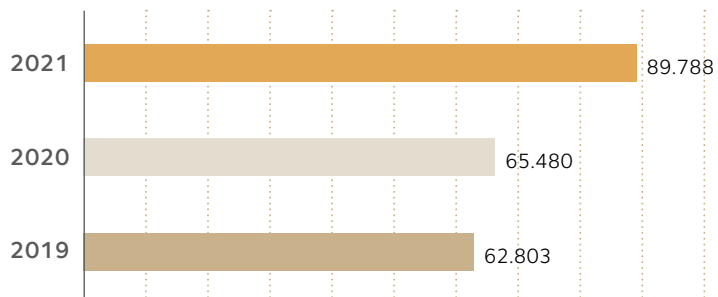
### Consultas por beneficiários



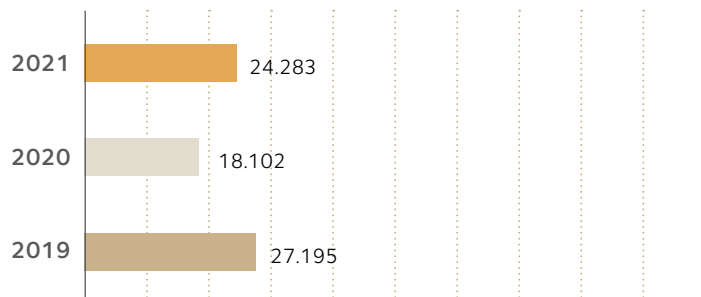
### Consultas eletivas internas



### Consultas eletivas externas



### Consultas externas pronto socorro



# 3. Planejamento Estratégico



Em 2021, seguimos a nossa estratégia **focados nos top 5 direcionadores**, mantendo o foco nas pessoas e trabalhando de forma inovadora e integrada.

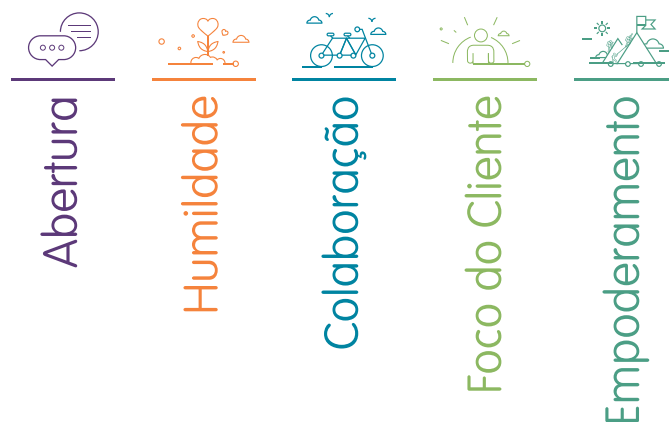


FIGURA 1 – MAPA ESTRATÉGICO ABERTTA SAÚDE 2021-2025

Para cada direcionador foram definidas metas e iniciativas que foram acompanhadas ao longo do ano. O monitoramento ocorreu de forma sistemática por meio da medição dos processos, análise dos indicadores, gestão de projetos e mensuração dos resultados obtidos.

INDICADOR	REAL ACUMULADO	META ACUMULADA	PAINEL
Ebitda (KR\$)	-16.364	-4.980	●
Fluxo de Caixa Operacional (KR\$)	5.510	-4.775	●
Sinistralidade (%)	95,00	90,00	●
Satisfação do Beneficiário NPS (%)	56,00	55,00	●
IQV (%)	83,03	83,00	●
Roadmap Digital (%)	100	100	●
Evolução da Governança (%)	100	90,00	●
AMAS (%)	100	102	●

Trabalhamos fortemente os cinco comportamentos esperados da cultura com os nossos empregados, deixando o nosso time mais preparado para os desafios e para atender cada vez melhor os nossos Beneficiários e Patrocinadoras.

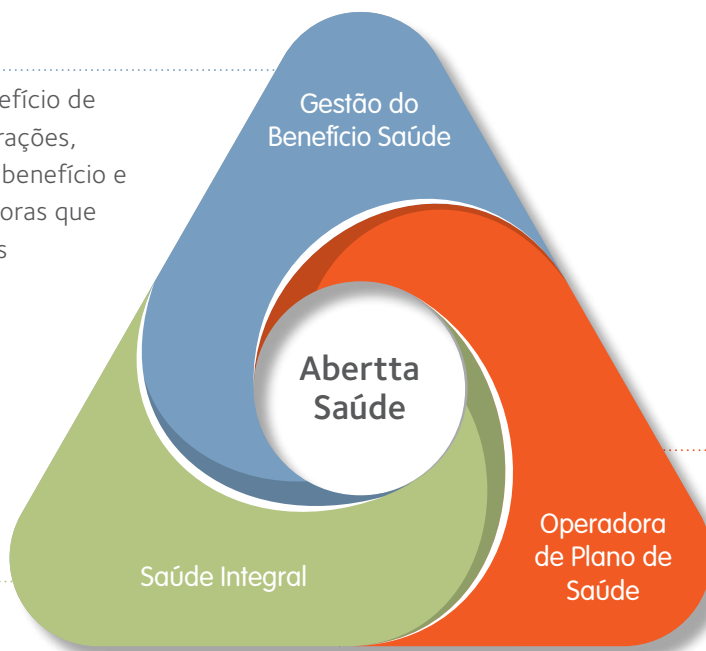




Nos consolidamos como uma instituição que faz a gestão do benefício de saúde e tem **um olhar para a saúde integral do indivíduo**:

Segmento que **define a política** de benefício de saúde, **compara os resultados** das operações, **estabelece iniciativas** de gestão deste benefício e **realiza gestão das carteiras** de operadoras que não são autogestão, tendo como foco as patrocinadoras.

Segmento que **atua na integração** entre a **saúde assistencial e ocupacional**, promovendo uma atuação coordenada e sinérgica com o Grupo ArcelorMittal no Brasil.



**Estratégia de operação de saúde com gestão própria**, sendo uma empresa independente com governança corporativa e modelo de gestão próprios.

FIGURA 2 – MODELO DE ATENÇÃO DA ABERTTA SAÚDE

Por fim, mantivemos a nossa **Estrutura Organizacional**, em vigor desde janeiro de 2021:

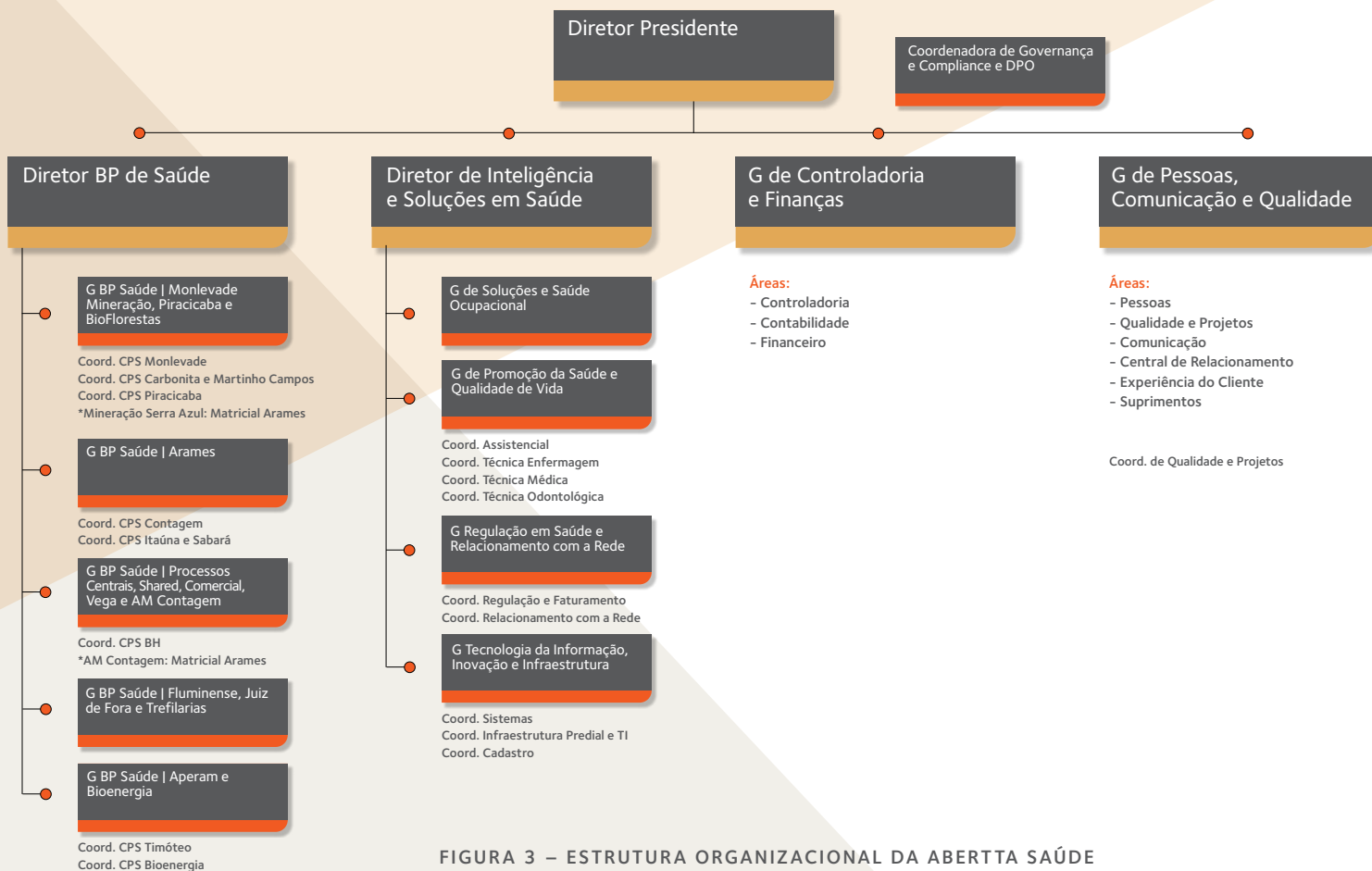
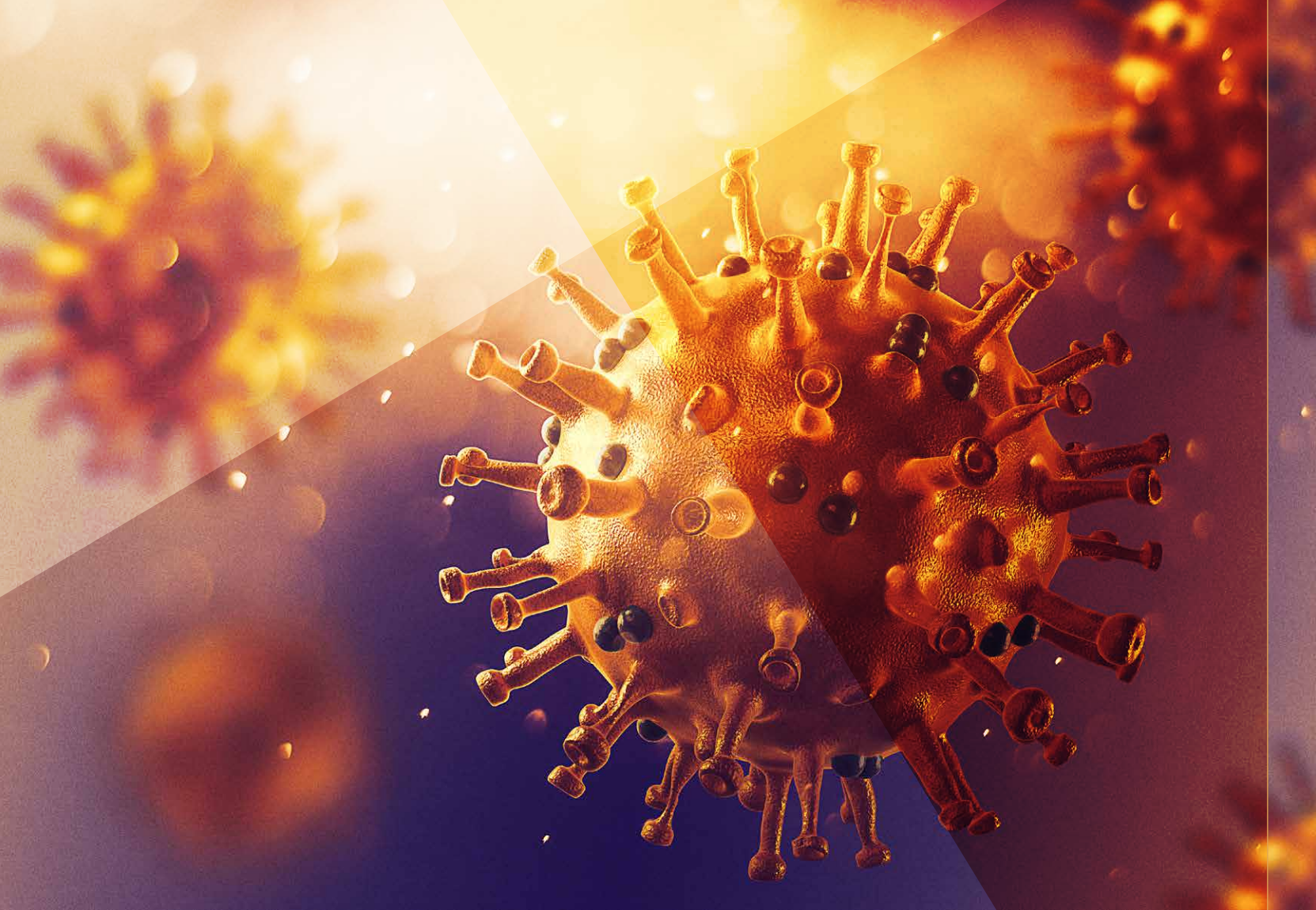


FIGURA 3 – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA ABERTTA SAÚDE



# 4. Medidas de enfrentamento à Covid-19

## 4.1 CAMPANHAS DE CONSCIENTIZAÇÃO

A **Abertta Saúde** foi referência na criação de materiais de divulgação sobre a Covid-19, com reforço sobre a importância das medidas de prevenção, esclarecimento de dúvidas sobre o vírus e as vacinas, entre outros assuntos que estavam em pauta. Ao todo, **foram mais de 100 peças veiculadas nos canais internos de comunicação e nas redes sociais** da Associação e das outras empresas do Grupo



## 4.2 DIVULGAÇÃO DO CALENDÁRIO DE VACINAÇÃO COVID-19

Apoiamos os nossos Beneficiários com informações seguras e confiáveis discutidas nos Comitês de Saúde e de Crise e **desenvolvemos um sistema para acompanhamento e monitoramento do status da vacinação dos empregados titulares e seus dependentes**, através da disponibilização de um número exclusivo de WhatsApp para envio do cartão de vacinação.

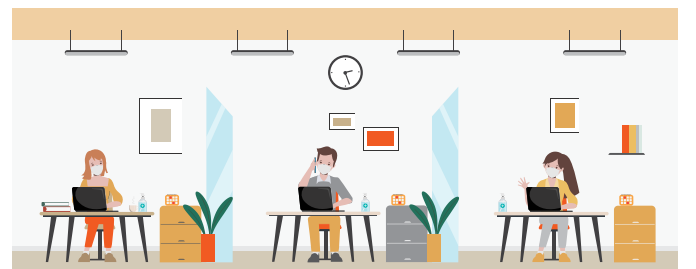
## 4.3 RETOMADA DOS ATENDIMENTOS

Com a melhora do cenário e uma maior flexibilização das medidas de prevenção, retomamos os atendimentos **odontológicos** seguindo todas as orientações dos órgãos competentes. Além disso, continuamos fortalecendo os nossos canais de atendimento online para evitar a exposição desnecessária dos nossos Beneficiários e a sobrecarga dos serviços de pronto atendimento.



## 4.4 APOIO NO RETORNO AO TRABALHO PRESENCIAL

A **Abertta Saúde** auxiliou na análise do cenário para viabilizar o retorno das equipes administrativas aos escritórios, fez a avaliação dos grupos de risco e do status de vacinação dos empregados, participou da avaliação da estrutura física e sugeriu as adequações necessárias para que a retomada acontecesse de forma ordenada e segura.





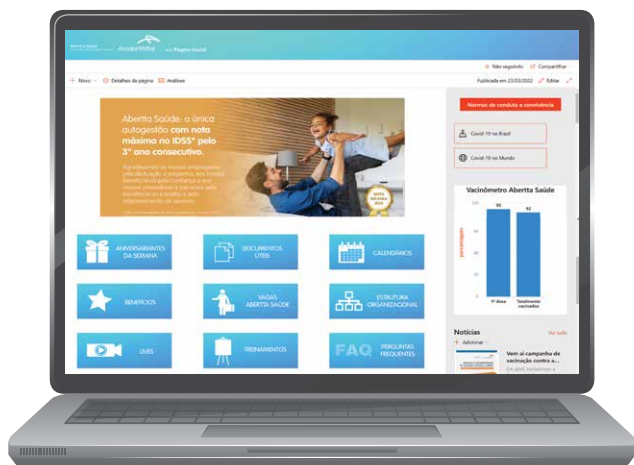


# 5. Melhorias em processos



## 5.1 INTRANET

Para democratizar o acesso à comunicação e centralizar as informações em um único local, desenvolvemos o portal da Intranet, com o suporte das equipes de Comunicação e Infraestrutura. A plataforma disponibiliza documentos e links úteis para o dia a dia dos empregados, gravação de lives e treinamentos, notícias da Associação e do Grupo, entre outras facilidades.



## 5.2 NETLEX E PORTAL JURÍDICO

Implementamos uma **solução para gestão de contratos** que possibilitou a automatização do processo, agilidade na elaboração de documentos contratuais, garantia de Compliance dos contratos com as políticas da empresa, redução do ciclo de formalização da primeira versão à assinatura e controle de prazos e versões de documentos. Ao todo, foram 143 documentos contratuais administrativos criados ao longo do ano, otimizando o trabalho das equipes.

## 5.3 ADEQUAÇÃO À LGPD

Para atender às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), desenvolvemos diversas iniciativas para mobilizar as equipes quanto às adequações, incluindo o **mapeamento dos processos que envolvem o tratamento de dados sensíveis dos nossos Beneficiários**. Além disso, construímos planos de ações para adequar procedimentos operacionais, normas, sistemas, contratos, scripts, entre outros, em conformidade com a nova lei. Implantamos também uma solução que permite operacionalizar privacidade, segurança e gerenciamento de riscos, incluindo a manutenção automática dos registros específicos necessários para demonstrar a conformidade com as regulamentações de privacidade da LGPD.

Foi criado também um grupo de “Embaixadores da LGPD”, composto por empregados de diferentes áreas da empresa, responsáveis por contribuírem ativamente para o cumprimento da lei.



## 5.4 AUDITÓRIAS DOS SISTEMAS DE GESTÃO

Em busca da evolução dos processos e da melhoria contínua, **desenvolvemos a auditoria dos sistemas de gestão de forma integrada**, que se baseia em quatro pilares: Qualidade (Gestão Estratégica, Gestão da Rotina, Gestão pelas Diretrizes e Gestão de Riscos), Saúde e Segurança (NR's e legislações aplicadas ao setor), segurança do paciente (RDC 36 e protocolos) e Estrutura Física (Requisitos legais e funcionamento das Unidades). No total, foram 23 auditorias realizadas com 79% de aderência ao Sistema Integrado de Gestão da **Abertta Saúde**.



## 5.5 AUDITORES INTERNOS DA QUALIDADE

Buscando sempre implementar as melhores práticas em nossa rotina, **criamos o Grupo de Auditores Internos da Qualidade**, que tem como objetivo preparar e desenvolver os empregados para executar auditorias em todas as áreas da Associação, assegurando a correta aplicação das normas internas, garantindo a integridade dos processos, a melhoria contínua, a eficiência do sistema e a conformidade dos requisitos. No total, foram mais de 44 horas de capacitação entre aulas teóricas e práticas e, ao final do processo, a **Abertta Saúde** capacitou um time de 12 auditores internos.

## 5.6 DESENVOLVIMENTO DOS GERENTES DE PROJETOS

**Aprimoramos nosso processo de gestão do Portfólio de Projetos**, através do desenvolvimento e capacitação dos Gerentes de Projetos da **Abertta Saúde**, que apoiaram o processo de gestão de custos e a implantação da matriz de priorização de projetos, objetivando classificá-los em relação ao impacto versus esforço. No total, foram acompanhados ao longo do ano 14 projetos estratégicos.

## 5.7 ADEQUAÇÕES À RN 443

Trabalhamos em estudos focados no mapeamento dos **ajustes da gestão de riscos e controles internos e nos processos de Governança Corporativa** para garantir a aderência à Resolução Normativa (RN) 443. Esta RN dispõe sobre a adoção de práticas mínimas de Governança Corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência das operadoras de planos de assistência à saúde.

Um dos avanços neste sentido foi a revisão das matrizes de riscos táticas, que passaram por uma atualização das classificações conforme esta RN. A matriz de riscos estratégicos também foi revisada, junto à Diretoria Executiva, tendo como base as matrizes táticas das Unidades Gerenciais e os principais impactos no negócio.

## 5.8 JORNADA DO BENEFICIÁRIO

**Realizamos um diagnóstico com uma consultoria com o objetivo de transformar todas as experiências dos nossos Beneficiários em momentos positivamente memoráveis, com as pessoas no centro das soluções.** O projeto foi dividido em

três etapas e contou com a participação de Beneficiários titulares e dependentes, empregados e lideranças da **Abertta Saúde**. Para 2022, ficou definida a realização da segunda onda do projeto, para implementar as ações priorizadas no mapeamento da jornada.

## 5.9 TREINAMENTO DO MODELO DE ATENÇÃO À SAÚDE

Estruturamos uma **série de treinamentos do modelo de atenção à saúde tanto para o público administrativo quanto para o público assistencial** da **Abertta Saúde**, para alinhamento de conceitos e aprofundamento sobre diferentes frentes que compõem o modelo, como: Índice de Qualidade de Vida (IQV), indicadores assistenciais (AMAS), programas preventivos, atendimento domiciliar, perfil odontológico, gestão da internação, entre outros. Ao todo, foram 7 lives realizadas e 45 documentos compartilhados.



## 5.10 INFORMATIZAÇÃO DO PROCESSO DE GEDP NO SAP

**Informatizamos o processo do GEDP no SAP**, que antes era realizado através de formulários físicos, possibilitando a melhoria do processo e o rastreamento do histórico no sistema. Atualmente, são realizadas seis etapas: Contratação, Revisão e Encerramento de Metas, CDTO (para empregados dedicados PNM), Plano de Desenvolvimento Pessoal (PDP) e Carreira em Movimento. **A revisão deste processo permitiu maior empoderamento do empregado ao inserir suas metas, entendendo a sua contribuição no Planejamento Estratégico, e incentivou a reflexão das possibilidades profissionais** ao criar o PDP e formalizar as aspirações de carreira.



# 6. Clientes e mercado



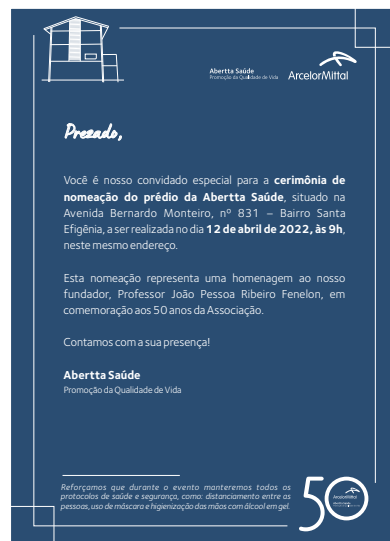


## 6.1 CINQUENTENÁRIO ABERTTA SAÚDE

Em 2021, a **Abertta Saúde** completou 50 anos, fazendo parte da história e acompanhando o crescimento dos empregados do Grupo e seus dependentes. Estamos presentes em todos os momentos da vida das pessoas, sejam eles bons ou ruins, mas sempre oferecendo suporte e apoio aos nossos Beneficiários e às suas famílias. Estivemos presentes nos exames admissionais e periódicos, nos nascimentos, primeiras consultas, nas primeiras idas ao dentista e nas primeiras vacinas.

Mantivemos o **Jeito Abertta Saúde de Ser**, com um atendimento personalizado e acolhedor, e ao mesmo tempo, inovamos e ampliamos os nossos serviços para acompanhar a evolução tecnológica, com ferramentas de atendimento online e plataformas que facilitam o acesso ao benefício de saúde.

Chegamos em meio século de vida graças a cada um dos nossos empregados, clientes e parceiros, que têm se empenhado e contribuído para reinventarmos nossa forma de atuação e entregarmos as melhores soluções em saúde. **Na comemoração deste cinquentenário, fizemos uma homenagem ao nosso fundador, Professor João Pessoa Ribeiro Fenelon, com a nomeação da nossa sede, situada na Avenida Bernardo Monteiro, em Belo Horizonte, com o seu nome.**

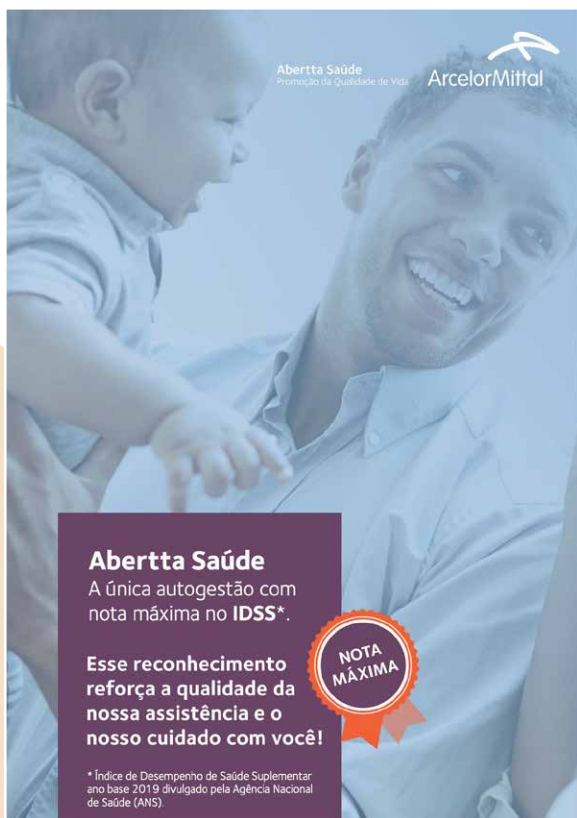




## 6.2 IDSS

A Abertta Saúde manteve pelo segundo ano consecutivo a nota máxima no ranking do Índice de Desempenho de Saúde Suplementar (IDSS), ano base 2019, divulgado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que avalia o desempenho das operadoras de planos de saúde no Brasil. Para mensurar o IDSS, são considerados quatro indicadores:

- » **Indicador de Dimensão da Qualidade em Atenção à Saúde (IDQS):** avalia o conjunto de ações para o atendimento das necessidades dos Beneficiários, com ênfase em promoção, prevenção e assistência. Nota obtida: 0,9562.
- » **Indicador da Dimensão de Garantia de Acesso (IDGA):** oferece condições relacionadas à rede assistencial, possibilitando a garantia de acesso e abrangendo a oferta de rede de prestadores. Nota obtida: 0,8156.
- » **Indicador da Dimensão de Sustentabilidade no Mercado (IDSM):** monitora a sustentabilidade da operadora, considerando equilíbrio econômico-financeiro, satisfação do Beneficiário e compromisso com prestadores. Nota obtida: 1,000.
- » **Índice de Dimensão de Gestão de Processos e Regulação (IDGR):** confere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS. Nota obtida: 0,9235.



## 6.3 EXPANSÃO FEIRA DE SANTANA

Migração de todos os Beneficiários da Belgo Bekaert Feira de Santana para o plano da Abertta Saúde, totalizando aproximadamente 1.616 vidas. A expansão contou com a participação dos RHs das unidades e das áreas internas da Abertta Saúde atuando juntos na execução do projeto.

## 6.4 ESPAÇOS ABERTTA SAÚDE

Inauguração dos Espaços da Abertta Saúde na ArcelorMittal Juiz de Fora (MG) e Sul Fluminense, nas cidades de Resende (RJ) e Barra Mansa (RJ), em junho de 2021, para atender os empregados das unidades, totalizando aproximadamente 8.187 vidas.

Os Espaços possuem equipes especializadas no benefício de saúde para oferecer suporte aos Beneficiários com serviços administrativos, orientações gerais, esclarecimento de dúvidas e acompanhamento e monitoramento das condições de saúde.

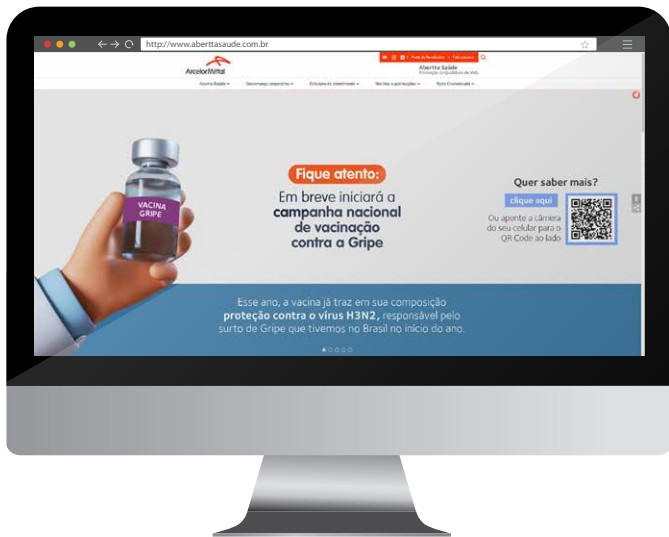
## 6.5 APP ABERTTA SAÚDE

Lançamento do novo aplicativo da Abertta Saúde com possibilidade de agendamento online de consultas nos Centros de Promoção da Saúde, solicitação e acompanhamento de pedidos de reembolso, busca de profissionais da Rede Credenciada por meio de geolocalização, acompanhamento do histórico de utilização, acesso ao cartão virtual offline, entre outras funcionalidades.



## 6.6 NOVO SITE

Lançamento do novo site da Abertta Saúde, com uma navegação mais fácil e intuitiva, visando facilitar a consulta às informações do plano e serviços do benefício de saúde. Além da possibilidade de navegação por meio de dispositivos móveis, o novo site conta com recursos de acessibilidade visual alinhados aos propósitos de Diversidade e Inclusão e democratização da informação.



## 6.7 PLATAFORMA ENGAGE

Implantação de plataforma “gamificada” de aprendizagem, para que empregados e Beneficiários tenham acesso à conteúdos de treinamentos de forma online. Os temas são organizados em formato de “trilhas de conhecimento”, com um layout que remete à jogos de tabuleiro, tornando a absorção do conteúdo mais leve e dinâmica. Ao final de cada etapa, são disponibilizados games interativos para testar a assimilação do conhecimento pelos participantes.



## 6.8 PROGRAMA DE BENEFÍCIO DE MEDICAMENTOS (PBM)

Parceria com um novo prestador para compra de medicamentos pelo Programa, garantindo maior agilidade nas compras, possibilidade de descontos junto ao subsídio da Lista Referencial da **Abertta Saúde** e opção de pagamento no ato da compra ou via desconto em folha de pagamento, conforme a disponibilidade do plano.

## 6.9 PROGRAMA VIVER BEM

A Abertta Saúde apoiou tecnicamente o Programa Viver Bem, da ArcelorMittal, que tem como propósito inspirar a busca e o aprendizado contínuo dos empregados em como viver bem, contemplando a saúde e o bem-estar em todos os seus aspectos: físico, emocional, espiritual, social e financeiro.

Além disso, foi responsável pela condução do questionário Whoqol, um instrumento da Organização Mundial de Saúde, para mensurar a percepção de qualidade de vida dos empregados do Grupo.

# #EuEscolhoViverBem



# 7. Resultados financeiros



Na dimensão financeira, apresentamos resultado de R\$ 14,54 milhões de déficit. O EBITDA realizado foi de R\$ -16,36 milhões frente ao orçamento de R\$ -4,98 milhões. O cálculo não considera as receitas e despesas financeiras e patrimoniais, depreciações/amortizações. Os principais impactos para o resultado operacional negativo foram a ausência de reajuste dos planos de saúde em janeiro de 2021 negociado com as Patrocinadoras, aliado a alta sinistralidade de novas Patrocinadoras, o aumento da sinistralidade devido o retorno dos atendimentos assistenciais após o período crítico da pandemia e o consequente aumento da necessidade de constituição de provisões contábeis. Já a demonstração do fluxo de caixa apresentou caixa líquido das atividades operacionais de R\$ 18,08 milhões. O fluxo de caixa operacional teve como principais variações positivas, em relação ao resultado líquido, o não impacto no caixa de provisões contábeis no valor de R\$ 8,73 milhões, depreciações e amortizações em R\$ 5,17 milhões, recebimentos das Patrocinadoras no início de janeiro de 2021 referentes à competência 2020 no valor de R\$ 7,09 milhões e entrada no valor de R\$ 4,94 milhões referente à uma causa ganha junto ao INSS.

**A nossa política de investimentos estabelece o perfil Conservador, privilegiando a segurança, a rentabilidade e a liquidez.** A carteira de aplicações detém 32% do seu total em

títulos de alta liquidez, ou seja, investimentos equivalentes de caixa com possibilidade de resgate inferior a 3 meses. Esta estratégia leva em consideração as necessidades de fluxo de caixa e permite a manutenção de títulos até o vencimento, garantindo as taxas de rentabilidade contratadas, evitando deságio, se negociadas antes do prazo. Não é uma prática a obtenção de empréstimos bancários para suprir o nosso fluxo de caixa.

**Ao final de 2021, possuímos reservas técnicas na ordem de R\$ 27,7 milhões, valor superior à necessidade de garantias financeiras (R\$ 24,1 milhões) atualmente exigidas pelas normas regulamentares do setor de saúde suplementar.** A Abertta Saúde aderiu à nova regra de autorização prévia anual (APA), em acordo com a RN nº 476/21, permitindo a movimentação de ativos garantidores sem a necessidade de autorizações individuais via ofício à ANS. Nossos recursos próprios mínimos (patrimônio líquido R\$ 102,3 milhões) para operar como Autogestão no mercado de planos de saúde, estão, ao final deste exercício, muito acima do mínimo exigido pela regulamentação em vigor (margem de solvência exigida de R\$ 25,2 milhões). Diante das expectativas futuras, da adequação ao capital baseado em riscos até 2023 e com base em nossos resultados econômico-financeiros, os riscos de nossos recursos se tornarem insuficientes estão perfeitamente mitigados.



# 8. Perspectivas futuras



Seguir em evolução por quase meio século requer uma estrutura de governança sólida e eficiente, além de pessoas engajadas nesse propósito. O início de 2022 reforça a convicção da Associação de estar trilhando o caminho certo e de que as ações empreendidas até o momento têm sido fundamentais para a consolidação do modelo de gestão integrada da saúde do Grupo.

O ano começou com um importante desafio assumido junto à direção da ArcelorMittal com a implantação de dois novos Centros de Promoção da Saúde nas cidades de Resende (RJ) e Barra Mansa (RJ) objetivando a expansão do nosso modelo de saúde.

A transformação digital impacta fortemente a área da saúde, por isso, vamos **continuar investindo em uma experiência cada vez mais tecnológica** para os nossos Beneficiários. Isso compreende a disponibilização do Espaço Saúde, um local onde será possível realizar a gestão da própria saúde e o acompanhamento do histórico de exames, consultas, vacinas, entre outras informações, bem como a criação de novas possibilidades para atender as necessidades das pessoas e novos processos organizacionais.

Também pretendemos **consolidar com as lideranças**, a saúde como um valor na gestão de pessoas, promovendo maior engajamento, produtividade e performance dos empregados. Para isso, vamos trabalhar em um projeto de maturidade de gestão de saúde baseado nos pilares da cultura, da saúde integral, da gestão do benefício de saúde e da gestão da informação.

**Alinhada ao novo Workplace da ArcelorMittal, a Abertta Saúde está investindo em um novo ambiente de trabalho, mais inspirador, moderno e dinâmico, com o objetivo de estimular a criatividade e a inovação e proporcionar mais bem-estar e engajamento aos empregados.**

Continuaremos atuando para nos tornarmos cada vez mais competitivos e sustentáveis ao longo do tempo, com investimentos em novos projetos pautados na qualidade assistencial, no foco do cliente, na inovação e na integração dos processos.

Para 2022, está prevista a implantação de uma nova ferramenta de autorização dos processos odontológicos e uma nova plataforma de teleatendimentos online. Também está no escopo o lançamento das novas soluções para o aplicativo da **Abertta Saúde** com possibilidade de agendamento de exames periódicos e consulta à demonstrativos médicos para Imposto de Renda, bem como a implementação de uma ferramenta para fortalecimento da gestão de riscos e controles internos.

Além disso, estão previstos no planejamento a longo prazo, projetos estratégicos como a implementação de um sistema para gerenciamento de demandas, integração dos dados entre a Saúde Ocupacional e Assistencial e das informações de custo de saúde com a ArcelorMittal, bem como a implantação do Health Analytics da **Abertta Saúde**.

Quanto ao cenário econômico, a **Abertta Saúde** mapeou os principais indicadores dos próximos anos e os tratou como premissas para seu planejamento financeiro. Verificou-se a projeção dos índices de inflação IPCA em 5,03% a.a e a taxa SELIC em 11,75% a.a. para encerramento em dezembro de 2022 com redução ao final de 2023 para 3,41% e 8,00%, respectivamente. Em seu relatório “Perspectivas Econômicas Globais”, de janeiro de 2022, o Banco Mundial projeta que a economia brasileira deve fechar com crescimento próximo de 4,9% em 2021, mas desacelerar “acentuadamente” em 2022 para 1,4%, devido a fatores como alta inflação, fuga de investidores, aperto da política macroeconômica, desaceleração de demanda da China e queda dos preços do minério de ferro. A instituição acredita que a economia pode voltar a acelerar em 2023, crescendo 2,7%.

Para o orçamento foi aprovado reajuste médio dos planos de saúde em 14,85%, considerando a necessidade de recomposição de cerca de 5% em função do reajuste zero no ano anterior. Foi aprovado o EBITDA negativo de -R\$ 3,35 milhões (três milhões, trezentos e cinquenta e dois mil reais negativos) para 2022, levando em conta a expansão do modelo de atenção à saúde nas unidades Sul Fluminense, a criação de rede credenciada direta nas regiões onde é utilizada a cessão de rede por outras operadoras. Foi estipulado um *value plan* de aproximadamente R\$ 3,393 milhões através da ampliação de receitas com novos serviços, revisão dos contratos e redução de custos fixos frente à estrutura atual. O fluxo de caixa operacional apresenta orçamento de R\$ 3,07 milhões e o CAPEX com montante de R\$ 6,67 milhões composto pela implantação de novos Centros de Promoção da Saúde nas unidades Sul Fluminense, investimentos em inovação e modernização tecnológica e ampliação do cuidado aos Beneficiários.

**Estamos em evolução constante. Sonhamos alto e contamos com pessoas apaixonadas pelo que fazem, que acreditam no nosso propósito e compartilham do Jeito Abertta Saúde de Ser.** Apoiamos os nossos Beneficiários na busca de bem-estar, uma melhor qualidade de vida e contamos com os nossos prestadores e empresas Patrocinadoras para que possamos oferecer as melhores soluções em saúde.

**Este relatório é uma publicação anual da Abertta Saúde, como parte do seu compromisso com a transparência e com a prestação de contas.**

# Expediente

## Diretor Presidente

- » José Antônio Gimenez

## Diretoria Executiva

- » José Antônio Gimenez (Presidente)
- » Werner Duarte Dalla (Diretor de Inteligência e Soluções em Saúde)
- » Flávio Martins Pinto (Diretor Business Partner de Saúde)

## Conselho de Administração

- » Paula Maria Harraca (Presidente)
- » Ricardo Garcia de Carvalho (Vice-Presidente)
- » Waldenir Luciano Souza Lima
- » Marina Guimarães Soares
- » Nadja Sofia Trombetta Camisasca

## Conselho Fiscal

- » Alexandre Augusto Silva Barcelos (Presidente)
- » Nilton Sales Raimundo (Vice-Presidente)
- » Fábio Paiva Scárdua

## Representantes das Empresas Patrocinadoras

- » Aperam BioEnergia Ltda - Frederico Ayres Lima
- » Aperam Inox América do Sul S.A. - Frederico Ayres Lima
- » ArcelorMittal BioFlorestas Ltda - Wagner Barbosa de Brito
- » ArcelorMittal Brasil S/A - Jefferson de Paula
- » ArcelorMittal Sistemas S/A - Kelly Christian Camelo
- » Belgo Bekaert Arames Ltda - Ricardo Garcia da Silva Carvalho
- » Belgo Mineira Bekaert Artefatos de Arames Ltda - Ricardo Garcia da Silva Carvalho
- » Acesita Previdência Privada - Denner Glaudson de Freitas
- » Consórcio UHE Guilman Amorim - José de Arimathéa Silveira Nunes
- » Crebel - Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Colaboradores das Empresas Belgo Bekaert - Fernando Henrique Amendoeira
- » Fundação Aperam Acesita - Venilson Araújo Vitorino
- » Fundação ArcelorMittal Brasil - Paula Maria Harraca

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

### Supervisão geral

- » José Antônio Gimenez (Diretor Presidente)

### Edição e redação

- » Fernanda Spolaor, Rafael Leal, Caroline Tamietti, Ana Cláudia Mendes, Bruno Mazzilli, Eleonardo Batista

### Revisão

- » Fernanda Spolaor, Rafael Leal, Caroline Tamietti, Rony Frões, Werner Dalla

### Projeto gráfico e editoração

- » Mondana:IB

### Fotografia

- » Premium Freepik Company

*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)



ArcelorMittal

**Abertta Saúde**

Promoção da Qualidade de Vida