



**Abertta Saúde**  
Promoção da Qualidade de Vida

**ArcelorMittal**



Relatório de Gestão ↗

**2022**

ANS - nº 31.466-8

# Sumário ↗



1. Apresentação	3	5. Modelo de Atenção à Saúde com as pessoas no centro	17
2. Carta do Presidente	5	6. Gestão integral e integrada da saúde	19
3. Quem somos	7	7. Saúde digital	22
3.1. Missão, Visão e Cultura	8	8. Governança, identidade e cultura	24
3.2. Planejamento Estratégico	9	9. Competitividade e sustentabilidade do negócio	28
3.3. Estrutura Organizacional	11	10. Perspectivas futuras	31
4. Nossos números	12		

# 1



● [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.

Atualmente a Associação atende 45.937 vidas em diversas regiões do país, entre empregados das empresas do Grupo ArcelorMittal no Brasil e seus dependentes. As atividades desenvolvidas buscam promover a saúde e o bem-estar, a melhoria da qualidade de vida e o autocuidado. O benefício de saúde contempla assistência médica ambulatorial e hospitalar com obstetrícia, odontológica, serviços ocupacionais, um programa de benefício de medicamentos e ações de caráter preventivo e educativo.

A **Abertta Saúde** gere os custos e a qualidade da prestação dos serviços de saúde assistencial oferecidos por meio do gerenciamento de contratos com outras operadoras, atendendo 6.167 Beneficiários. A estrutura da Associação, que não contempla empresas coligadas e controladas, conta com Centros de Promoção da Saúde (CPSs) 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), Resende (RJ), Sabará (MG) e Timóteo (MG).

Os Centros de Promoção da Saúde trabalham focados nos princípios da Atenção Primária à Saúde, com equipes multidisciplinares, disponibilizando atendimentos nas especialidades com maior demanda em cada região e realizando a gestão da saúde da carteira atendida. Em algumas unidades, as Patrocinadoras contam com Espaços **Abertta Saúde** e equipes de enfermagem / administrativas para fazer a gestão da saúde e acesso dos Beneficiários. Atualmente, a rede de prestadores credenciados soma 1.452 parceiros, incluindo consultórios, hospitais, clínicas, laboratórios, farmácias, serviços de apoio e tratamento.

As fontes principais dos recursos financeiros da **Abertta Saúde** são as contraprestações das empresas Patrocinadoras e o valor da coparticipação referente à utilização dos Beneficiários pelos serviços prestados. Atualmente, a Associação 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 reforça a missão de oferecer “bem-estar e excelência na gestão da saúde” e a visão de “ser referência em gestão de saúde no Brasil”. Todos os esforços são direcionados neste sentido e em atender às necessidades dos clientes de forma humanizada, integral e sustentável.



[Carta do  
Presidente ↗](#)

Encerramos 2022 orgulhosos da nossa caminhada até aqui. Em mais um ano desafiador, fomos novamente impactados por picos de contaminação da Covid-19, o que demandou da **Abertta Saúde** um grande suporte às empresas Patrocinadoras, Beneficiários e empregados. Ao mesmo tempo, precisamos nos preparar para atender de forma eficiente as pessoas que aos poucos iam retomando os cuidados com a saúde.

Passamos por movimentações importantes em nossa estrutura organizacional e por um processo cuidadoso que revisitou o nosso Planejamento Estratégico. Lançamos um novo olhar para os nossos objetivos e colocamos definitivamente o Beneficiário no foco das decisões e processos. Todos os projetos estratégicos agora convergem para um mesmo fim: sermos **uma empresa totalmente centrada no cliente**. As elevações contínuas de nosso NPS (*Net Promoter Score*) e a potencialização do Comitê do Cliente nos indicam que estamos no caminho certo de entregar a melhor jornada.

Buscamos incorporar tecnologia, eficiência e gestão de dados em tempo real à integração das áreas de Assistência, Promoção da Saúde e Qualidade de Vida e Saúde Ocupacional para, assim, oferecer experiências memoráveis aos nossos Beneficiários. A adição de novos modelos de gestão baseados em metodologia ágil também nos colocou mais próximos das necessidades dos nossos clientes.

Investimos na estruturação e na ampliação dos serviços ofertados em nossos Centros de Promoção da Saúde – a mais importante porta de entrada dos nossos Beneficiários. Cada vez mais, oferecemos um serviço diferenciado do mercado e que busca atender o Beneficiário de forma integral, ágil e personalizada. Atentos às demandas dos clientes e parceiros

no mundo contemporâneo, buscamos uma presença digital cada vez mais eficaz e segura, incorporando melhorias em nosso site, aplicativo, nos processos de autorização dos procedimentos e ofertas de telemedicina e telepsicologia.

Não perdemos de vista os **pilares que sustentam a nossa estratégia**, como o cuidado com as pessoas dentro e fora da **Abertta Saúde**, a saúde financeira da empresa e uma gestão de riscos e *Compliance* cada vez mais efetiva. Amadurecemos nossos **controles internos**, investimos na **capacitação do time** e seguimos criando ferramentas e processos para consolidar um **modelo de governança ético** e que visa à perenidade do negócio.

Mais do que celebrar a **reversão de resultados financeiros** – tivemos um resultado líquido de **R\$ 6,5 milhões de superávit** contra um déficit de R\$ 14,5 milhões em 2021 e **grandes volumes de atendimento** (mais de **205 mil consultas** e média de **18 exames por Beneficiário**) –, este é um momento para agradecer a todo o nosso time, que com ética e dedicação, busca oferecer um cuidado humanizado e de excelência que nos permitiu chegarmos até aqui.

Neste relatório, compartilhamos as principais iniciativas que integram essa jornada e dão suporte à nossa estratégia. Estou certo de que estamos cada vez mais comprometidos com os pilares da nossa cultura e de que, juntos, iremos além!

**Ricardo Dupin Lustosa**

*Diretor Presidente da **Abertta Saúde***



• [Quem somos ↗](#)

## 3.1. Missão, Visão e Cultura ↗

A **Abertta Saúde** possui como missão oferecer **bem-estar e excelência na gestão da saúde** e como visão, **ser referência em gestão de saúde no Brasil**.

Atuamos pautados pelos **comportamentos de Cultura do Grupo ArcelorMittal**, que são:



- ↗ **ABERTURA:** participar de interações de forma autêntica, honesta e aberta, pois cada opinião tem valor.
- ↗ **COLABORAÇÃO:** trabalhar de maneira eficiente com os colegas de toda a organização.
- ↗ **HUMILDADE:** manter-se aberto a extrair o seu melhor e o melhor dos outros, pois sempre temos algo a aprender.
- ↗ **FOCO DO CLIENTE:** colocar-se sempre no lugar do cliente, independentemente da área em que atue, pois isso garantirá o nosso sucesso.
- ↗ **EMPODERAMENTO:** criar confiança e permitir que as decisões sejam feitas por aqueles que acompanham a situação de perto. Isso gera equipes engajadas e competentes.

## 3.2. Planejamento estratégico ↗

Em 2022, mantivemos o nosso Planejamento Estratégico com a visão 2021-2025 e nossos 5 direcionadores com foco na transformação digital, pessoas no centro e competitividade e sustentabilidade.



Figura 1 – Direcionadores estratégicos

Fomos além e definimos objetivos estratégicos para sustentar um modelo de negócio que coloca os Beneficiários cada vez mais no centro de nossa atuação, alinhado ao **jeito Sempre Abertta de ser**: ágeis, inovadores e próximos do nosso cliente.

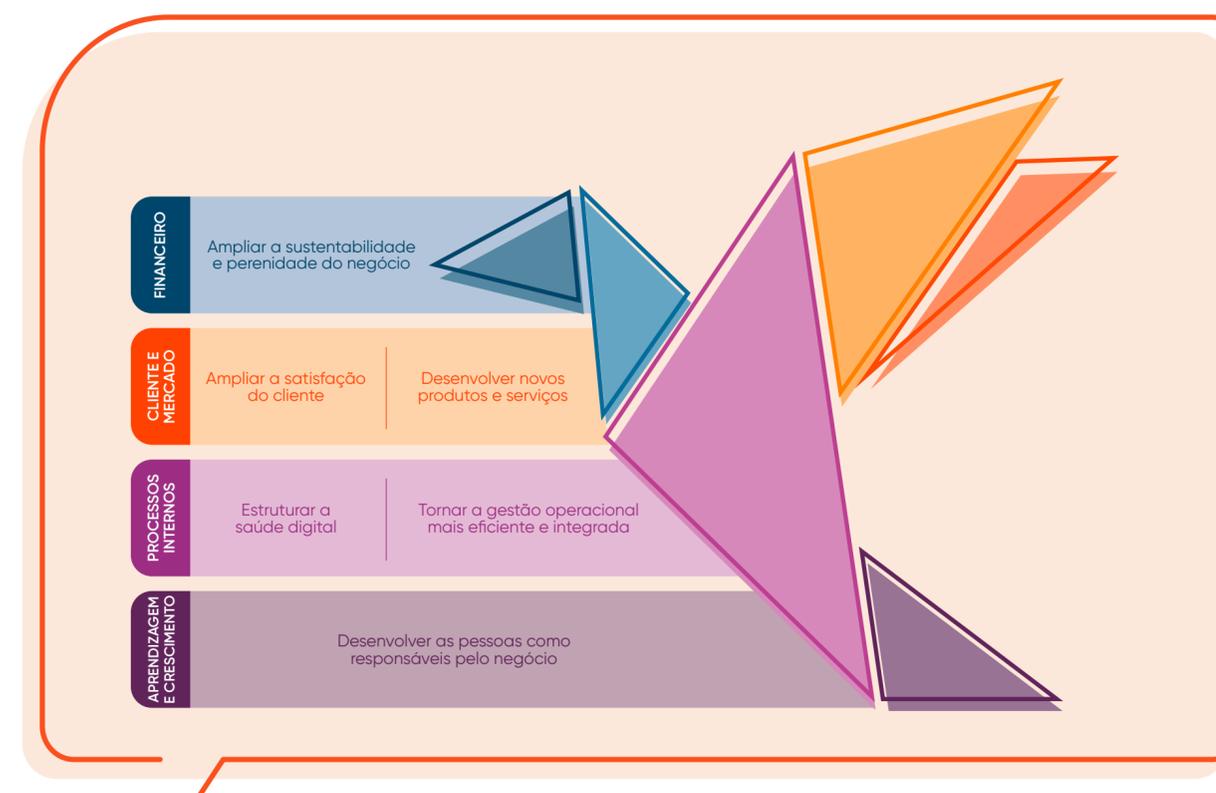
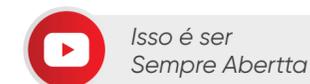


Figura 2 – Mapa estratégico Abertta Saúde

Nosso modelo de negócio opera com entrega de serviços e produtos de saúde centrados no cliente, enxutos, a partir do CPS, incorporando tecnologia, com gestão em tempo real, mais eficiente que o mercado, integrando assistencial, promoção e ocupacional. Por meio deste mapa estratégico, conseguimos traduzir de forma clara e direta os rumos que a empresa deseja seguir e engajar o time nessa caminhada.

A partir do segundo semestre, reforçamos o nosso discurso pautado pelo foco na **experiência do cliente**, na **revisitação do modelo de negócio**, nos **investimentos em tecnologia e simplificação de processos** e na atenção especial para a **sustentabilidade de custos da empresa**.

Neste sentido, focamos a nossa atuação em iniciativas no ambiente digital, na ampliação de serviços próprios nos CPSs e em uma gestão mais eficiente e integrada que confere mais agilidade nos processos internos.

As metas estratégicas para 2022 foram monitoradas sistematicamente durante todo o ano por meio de indicadores e outras ferramentas que permitiram a medição dos índices abaixo:

Metas estratégicas				
Indicador	Polaridade	Meta Ano	Resultado 2022	Farol
Resultado operacional KR\$ (acumulado)	▲	KR\$ -3.332	KR\$ 1.381	●
Fluxo de caixa livre KR\$ (acumulado)	▲	KR\$ 3.325	KR\$ 9.833	●
Sinistralidade média das operadoras (acumulado)	▼	85,00%	85,87%	●
Satisfação do Beneficiário	▲	59,00%	59,50%	●
IDSS* projetado	▲	0,8137	0,8547	●
Maturidade em gestão de saúde	▲	100,00%	103,00%	●
AMAS estratégico	▲	100,00%	92,06%	●

\* Esta é uma nota projetada para 2022 e que não contempla as pontuações de bônus

## PROJETOS

Além das metas, a materialização dos objetivos da Abertta Saúde é feita por meio de projetos que sustentam a nossa estratégia. No primeiro semestre de 2022, destacamos a atualização do aplicativo **Abertta Saúde**, a maior proximidade com a gestão de saúde das Patrocinadoras, a reformulação e as melhorias no serviço de teleatendimento, a expansão do CPS de Resende (RJ), reformulação do Workplace, criação do Espaço Viver Bem no Escritório Central Administrativo e evolução dos processos de Governança Corporativa.

Já no segundo semestre, os projetos de destaque foram principalmente aqueles ainda mais focados na experiência do cliente, incluindo o fortalecimento dos serviços próprios nos CPSs, o desenvolvimento de um programa piloto sobre saúde mental, as novas modalidades de atendimento no ambiente digital, o lançamento do portal Minha Saúde, além dos novos benefícios para o time e as ações focadas na perenidade e sustentabilidade da empresa.

Para 2023, reduzimos o número de Projetos Estratégicos, visando focar nas entregas de novos valores para o cliente, perenidade do negócio e vantagens competitivas. E fazem isso ao desenvolver o caminho digital, avançar na gestão da experiência do cliente, evoluir os CPSs para o conceito de *one stop shop*, revisar os cenários futuros possíveis de crescimento e conceber um amplo programa de saúde mental são abordados nestes projetos. Projetos setoriais, também relevantes, mas que não requerem atuações de diversas áreas, foram propostos para suportar a expansão da nossa rede no Sul Fluminense, em Juiz de Fora, Santos Dumont e na Grande São Paulo, além da preparação para a Acreditação RN 507 e evolução de diversos setores, produtos e serviços.

Projeto	
Estratégico	Abertta Saúde Digital
	Experiência do Cliente
	CPS Serviços Próprios
	Autogestão do Futuro
	Saúde Mental
Setorial	Expansão Grande SP
	Expansão Barra Mansa
	Acreditação RN 507
	Concierge
	Autorizador Odontológico
	Expansão Juiz de Fora
	Expansão Santos Dumont
	Experiência da Rede
	Saúde Ocupacional Integrado (SOI)
	Evolução do RH
	Modelo Operacional TI
	Implantação CD
	DRE Produto
Modelo Pós-venda	

### 3.3. Estrutura organizacional ↗

A Governança Corporativa da **Abertta Saúde** conta com uma estrutura que envolve os **Conselhos de Administração e Fiscal** e a **Assembleia Geral de Patrocinadoras**.

Para acompanhar a revisão da estratégia e o novo olhar sobre os nossos objetivos e direcionadores, a estrutura organizacional da **Abertta Saúde** passou por modificações. Destaca-se a criação da Diretoria de Operações em Saúde, unificando os processos das Gerências de BPs e da Gerência de Promoção da Saúde e Qualidade de Vida, e a reestruturação da Gerência de Experiência e Soluções em Saúde, dedicada a desenvolver um trabalho cada vez mais focado no cliente e no seu relacionamento com a Associação. Objetivando suportar a operação dos CPSs e ampliar a entrega de valor para os clientes, foram criadas a Gerência Executiva de Provimento em Saúde, bem como a Gerência de Área de Excelência Operacional, visando à revisão e implantação de novos processos. O time também foi reforçado com a criação da área de Marketing e Experiência do Cliente, com o objetivo de atualizar e fortalecer a forma de comunicação da **Abertta Saúde** com os seus públicos. Além disso, ao reforçar os processos de governança, *Compliance* e risco, foi criada uma Gerência de área responsável por essa temática.

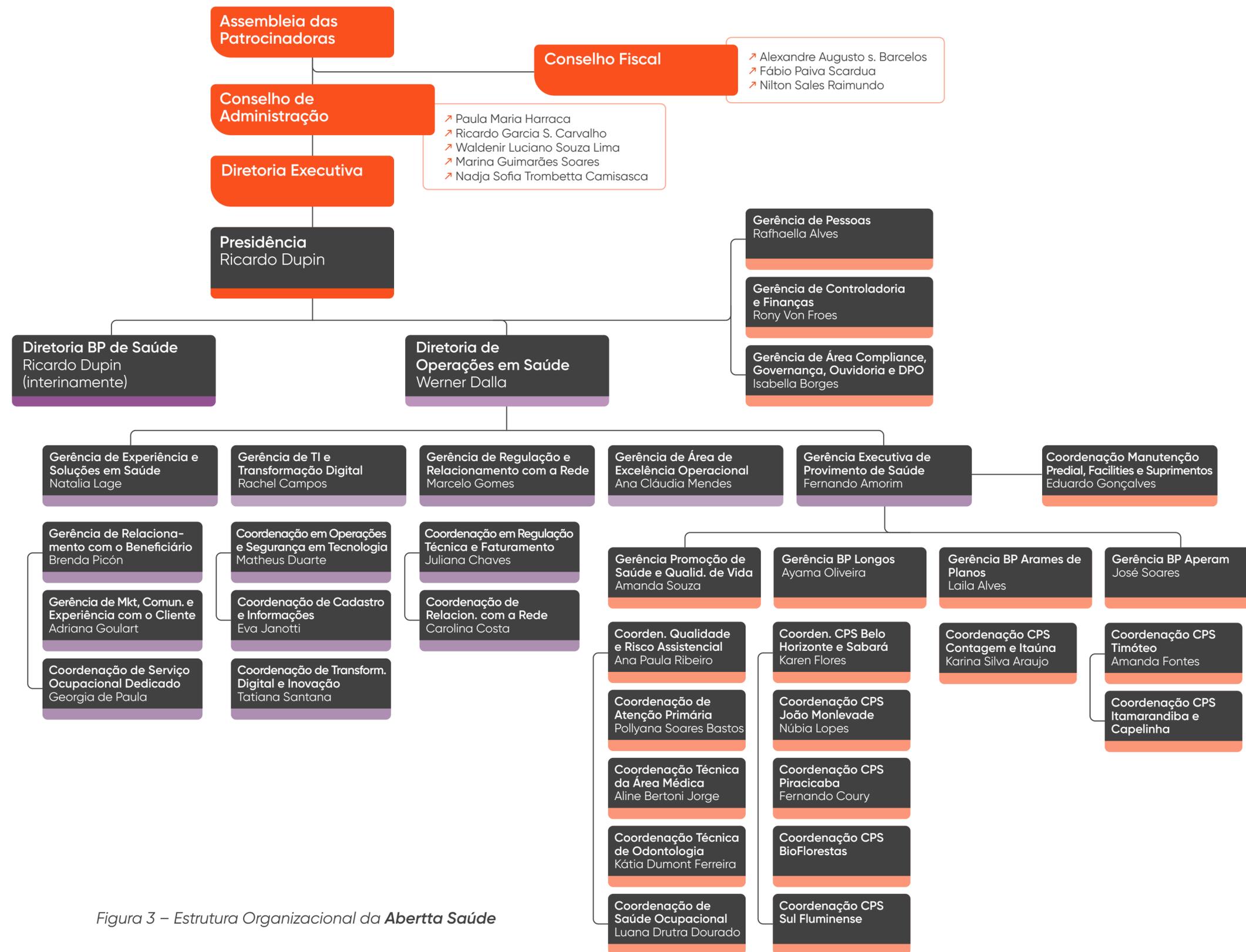


Figura 3 – Estrutura Organizacional da **Abertta Saúde**



● [Nossos números ↗](#)

Em 2022, retornamos parcialmente ao trabalho presencial e mantivemos as equipes engajadas e adaptadas ao novo formato híbrido. No nosso quadro de pessoal, tivemos um aumento de 7% no número de empregados, devido principalmente à necessidade de contratação de pessoal para as unidades que passaram a atender os empregados da ArcelorMittal Sul Fluminense (tabelas 1 e 2).

	2021	2022
Administração Central	137	144
Administração CPS	49	51
Assistencial	142	145
Dedicados	54	69
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>409</b>

	Belo Horizonte	Capelinha	Carbonita	Contagem	Feira Santana	Itamarandiba	Itaúna	Juiz de Fora	Martinho Campos	João Monlevade	Piracicaba	Resende	Sabará	Timóteo	Total Geral
Aux. Saúde bucal	1		1	1		1	1		1	2		1	1	2	12
Dentista	2	1		4		2	1			4	2	1	1	2	20
Enfermeiro	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1		1	15
Farmacêutico	1														1
Médico														1	1
Médico cardiologista	1									1				1	3
Médico clínico	1			2							1				4
Médico dermatologista	1										1				2
Médico endocrinologista	1									1					2
Médico família comunid.	2						1				1	1	1		6
Médico generalista		1							1	2		1		3	8
Médico ginecologista	2			2		1	1			2	1			2	11
Médico oftalmologista	1			1						1				1	4
Médico ortopedista				1						1				1	3
Médico pediatra				3		1	1			2	1			3	11
Médico Trabalho	1														1
Nutricionista	1		1							1	1			1	5
Psicólogo			1	1				1	2	1					6
Recepcionista	1	1		3					2	1	1			2	11
Téc. Enfermagem	3			2		1	1		3	1				2	13
Téc. Saúde bucal	1			2					1					2	6
<b>Total Geral</b>	<b>21</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>27</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>24</b>	<b>145</b>

O número de Beneficiários titulares e dependentes se manteve estável durante o ano, pois não tivemos expansões para outras unidades ao longo deste período (tabela 3).

	dez/2021	dez/2022
Titular	15.040	15.251
Dependente	24.415	24.519
<b>Total</b>	<b>39.455</b>	<b>39.770</b>

\* Sem considerar as vidas da Bradesco e Unimed Seguros gerenciadas pela **Abertta Saúde**

Em relação aos produtos da operadora, a maior concentração de Beneficiários está nos planos Essencial (56%), Integral (25%) e Intermediário (14%) (tabela 4).

Tipo de Plano	Dependente	Titular	Total
Aprendiz	2	3	5
Conforto	10	9	19
Dinâmico	527	249	776
Especial	78	72	150
Essencial	13.793	8.484	22.277
Família	13	5	18
Integral Amplo	6.184	3.938	10.122
Intermediário	3.326	2.190	5.516
Líder	70	31	101
Pleno	4	2	6
Senior	21	15	36
Versátil	491	253	744
<b>Total</b>	<b>24.519</b>	<b>15.251</b>	<b>39.770</b>

\* Sem considerar as vidas da Bradesco e Unimed Seguros gerenciadas pela **Abertta Saúde**

Na distribuição das vidas por Patrocinadora, a ArcelorMittal Brasil concentra maior número de Beneficiários (74%), englobando os segmentos de Aços Longos, Arames, BioFlorestas e Mineração (tabela 5).

**Tabela 5 - Beneficiários por Empresa Patrocinadora\***

Segmento	Contrato	dez/2022	
<b>ABERTTA</b>	ABERTTA SAÚDE	951	
	ARCELORMITTAL ECA	1	
	ARCELORMITTAL USINA RESENDE SIDERURGIA	10	
	BELGO BEKAERT ARAMES LTDA. - BBA-CONTAGEM	3	
	BELGO BEKAERT ARAMES LTDA. - BBA-SABARÁ	2	
	ABERTTA - CPS BELO HORIZONTE	16	
	ABERTTA - CPS CARBONITA	1	
	ABERTTA - CPS JOÃO MONLEVADE	1	
	<b>APERAM</b>	ACESITA PREVIDENCIA PRIVADA	34
APERAM BIOENERGIA LTDA - BELO HORIZONTE		3	
APERAM BIOENERGIA LTDA - CAPELINHA		1.250	
APERAM BIOENERGIA LTDA - ITAMARANDIBA		1.559	
APERAM BIOENERGIA LTDA - MARLIERIA		62	
APERAM BIOENERGIA LTDA - MINAS NOVAS		92	
APERAM BIOENERGIA LTDA - PERIQUITO		11	
APERAM BIOENERGIA LTDA - TIMÓTEO		2	
APERAM BIOENERGIA LTDA - TURMALINA		13	
APERAM BIOENERGIA LTDA - VEREDINHA		68	
APERAM INOX AMERICA DO SUL S.A. - BELO HORIZONTE		126	
APERAM INOX AMERICA DO SUL S.A. - TIMOTEO		6.852	
FUNDAÇÃO APERAM ACESITA		50	
<b>ARCELORMITTAL BRASIL</b>		ARCELORMITTAL - MINERAÇÃO SERRA AZUL - MINERAÇÃO	27
		ARCELORMITTAL BARRA MANSÁ SIDERURGIA	1.408
	ARCELORMITTAL BIOFLORESTAS - MARTINHO CAMPOS	3	
	ARCELORMITTAL BIOFLORESTAS - VAZANTE	349	
	ARCELORMITTAL CDB-BH	4	
	ARCELORMITTAL COMERCIAL	365	
	ARCELORMITTAL CORPORATIVO - TREFILARIA	38	
	ARCELORMITTAL ECA	616	
	ARCELORMITTAL JUIZ DE FORA - CORPORATIVO	11	
	ARCELORMITTAL JUIZ DE FORA - TREFILARIA	1.227	
	ARCELORMITTAL JUIZ DE FORA SIDERURGIA	1.883	
	ARCELORMITTAL METÁLICOS	67	
	ARCELORMITTAL MINA DO ANDRADE	6	
	ARCELORMITTAL MONLEVADE	3.087	
	ARCELORMITTAL PROJECTS AMÉRICA DO SUL COMÉRCIO	20	

Segmento	Contrato	dez/2022	
<b>ARCELORMITTAL BRASIL</b>	ARCELORMITTAL SABARÁ TREFILARIA	698	
	ARCELORMITTAL SHARED SERVICES	578	
	ARCELORMITTAL SUL FLUMINENSE - TREFILARIA	3	
	ARCELORMITTAL USINA DE PIRACICABA	25	
	ARCELORMITTAL USINA RESENDE - TREFILARIA	842	
	ARCELORMITTAL USINA RESENDE SIDERURGIA	1.736	
	SITREL - SIDERURGICA TRES LAGOAS	287	
	ARCELORMITTAL ECA	13	
	ARCELORMITTAL JUIZ DE FORA SIDERURGIA	2	
	ARCELORMITTAL METÁLICOS	3	
	ARCELORMITTAL MONLEVADE	1	
	ARCELORMITTAL USINA DE PIRACICABA	1.208	
	ARCELORMITTAL - MINERAÇÃO SERRA AZUL - MINERAÇÃO	979	
	ARCELORMITTAL MINA DO ANDRADE	1.025	
	ARCELORMITTAL BIOFLORESTAS - ESC. CENTRAL	239	
	ARCELORMITTAL BIOFLORESTAS - MARTINHO CAMPOS	1.100	
	ARCELORMITTAL BIOFLORESTAS - REGIAO BAHIA	3	
	ARCELORMITTAL BIOFLORESTAS - REGIAO CARBONITA	862	
	ARCELORMITTAL BIOFLORESTAS - REGIAO DIONISIO	482	
	ARCELORMITTAL BARRA MANSÁ SIDERURGIA	6	
	ARCELORMITTAL USINA RESENDE - TREFILARIA	4	
	ARCELORMITTAL USINA RESENDE SIDERURGIA	1	
	BELGO BEKAERT ARAMES LTDA - FEIRA DE SANTANA - FAC	10	
	BELGO BEKAERT ARAMES LTDA - FEIRA DE SANTANA - FAI	3	
	BENEFICIÁRIO ESPECIAL	172	
	CONSÓRCIO UHE GUILMAN -AMORIM	30	
	CREBEL - COOPERATIVA DE CRÉDITOS TCI	5	
	FUNDAÇÃO ARCELORMITTAL BRASIL	29	
	ARCELORMITTAL PROJECTS AMÉRICA DO SUL COMÉRCIO	1	
	ARCELORMITTAL SISTEMAS S.A.	807	
	ARCELORMITTAL BRASIL S.A. - CONTAGEM	818	
	<b>BELGO</b>	ARCELOR BRASIL S/A - AFASTADOS	33
		BELGO BEKAERT ARAMES LTDA - FEIRA DE SANTANA - FAC	799
BELGO BEKAERT ARAMES LTDA - FEIRA DE SANTANA - FAI		635	
BELGO BEKAERT ARAMES LTDA. - BBA-CONTAGEM		3.133	
BELGO BEKAERT ARAMES LTDA. - BBA-CONTAGEM TELAS		153	
BELGO BEKAERT ARAMES LTDA. - BBA-SABARÁ		192	
BMB - BELGO MINEIRA BEKAERT - VESPASIANO		812	
BMB - BELGO MINEIRA BEKAERT ARTEFATOS - ITAUNA	1.819		
<b>ARCELORMITTAL AÇOS PLANOS</b>	ARCELORMITTAL TUBARÃO	4	
<b>Total</b>		<b>39.770</b>	

\* Sem considerar as vidas da Bradesco e Unimed Seguros gerenciadas pela **Abertta Saúde**

No que se refere à Rede Credenciada, houve um aumento de aproximadamente 21% de prestadores. Nas categorias “Clínicas Médicas”, “Clínicas Odontológicas” e “Hospitais” houve um destaque no volume de credenciamentos, com o acréscimo de 129, 29 e 21 prestadores respectivamente em relação ao ano anterior (tabela 6).

**Tabela 6 - Especialidades na Rede Credenciada**

Tipo de prestador	2021	2022
Clínica de Fisioterapia	43	52
Clínica de Imagem e Radiologia	78	93
Clínica de Oncologia	2	6
Clínica Médica/Odontológica	13	17
Clínica Odontológica	71	100
Clínica Radiologia/Odontologia	32	35
Clínicas Médicas	415	544
Cooperativa Médica	29	29
Dentista	56	67
Fisioterapeuta	29	29
Fonoaudiólogo	5	5
Hospital	133	154
Laboratório Análises Clínicas	115	131
Médico	129	137
Nutricionista	3	4
Outros	19	22
Psicólogo	30	32
Terapia Ocupacional	1	1
<b>Total Geral</b>	<b>1.203</b>	<b>1.458</b>

## COVID-19

O ano de 2022 ainda foi marcado por três picos (janeiro, junho e novembro) da pandemia da Covid-19. Do retorno gradual ao trabalho às medidas de monitoramento da doença, a **Abertta Saúde** seguiu com os cuidados e ações preventivas para preservar a saúde de Beneficiários, empregados e parceiros:

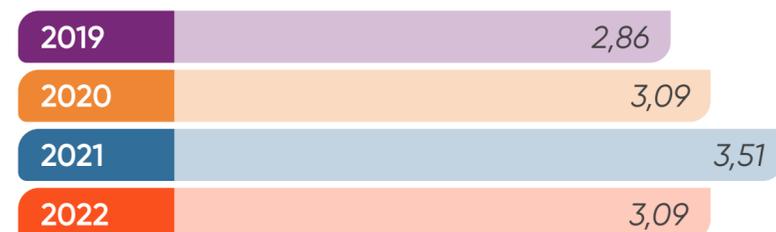
- Formulário de check-in online para ser preenchido pelos empregados diariamente antes de ir para o trabalho, informando a presença de sintomas gripais e contato com casos suspeitos e confirmados;
- Sinalização indicativa de capacidade das salas;
- Adesivação no chão para orientar o distanciamento entre as pessoas;
- Distribuição de máscaras de proteção e separação de lixo para descarte correto;
- Colocação de divisórias de acrílico nos ambientes de trabalho e locais de atendimento ao público;
- Disponibilização de canais de atendimentos para os Beneficiários relatarem, de imediato, a presença de algum sintoma da doença;
- Acompanhamento da legislação para estabelecimento de protocolos de restrições e flexibilizações;

- Orientações sobre vacinação e acompanhamento do status vacinal;
- Suporte ao empregado em processo de viagem a trabalho;
- Amplo programa de testagem de casos suspeitos e contactantes.

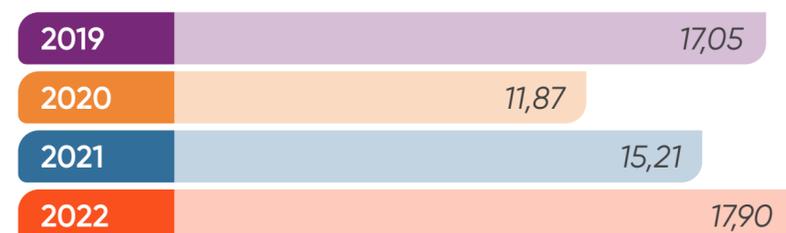
Ao longo do ano, a **Abertta Saúde** contabilizou 2.154 testes agendados e 7.235 através do Protocolo de Gerenciamento de Casos. Como resultado dessas medidas e das ações educativas, registramos **baixos índices de casos graves e de mortalidade**.

Com a retomada gradual da procura pelos serviços eletivos de saúde, impulsionada pelo fim da pandemia da Covid-19, ampliação da oferta de serviços e com as ações de gestão diária dos atendimentos, registramos um **aumento no volume de consultas** internas (21%). Além disso, também foi evidenciado o aumento das consultas externas (17%) e no pronto socorro (61%). A maior busca por atendimento resultou ainda no **crescimento da demanda de exames** por Beneficiário (17%). Praticamente todos os indicadores superaram o patamar registrado no período pré-pandemia (2019).

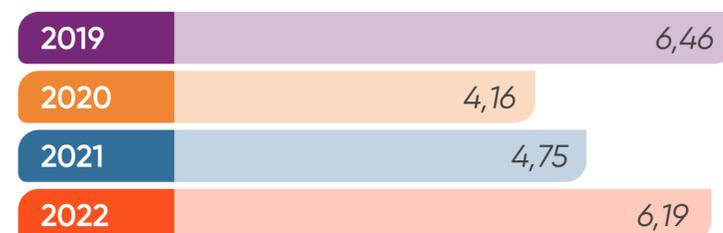
## Exames por consulta



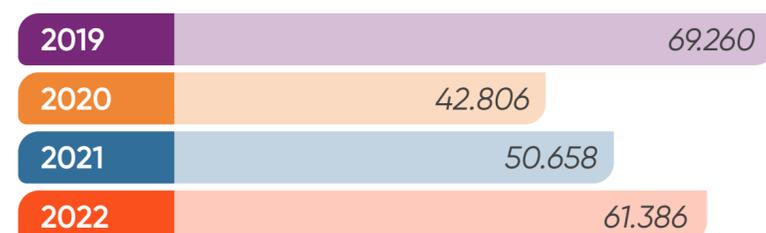
## Exames por beneficiário



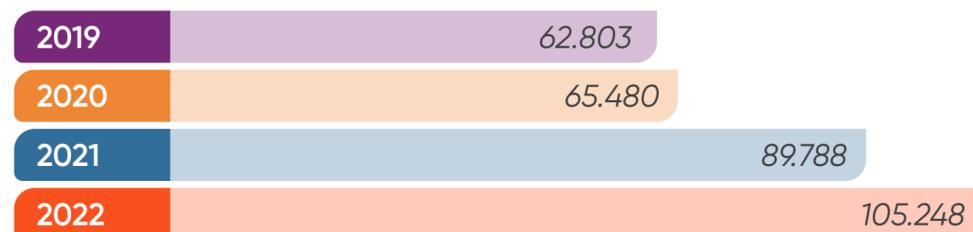
## Consultas por beneficiário



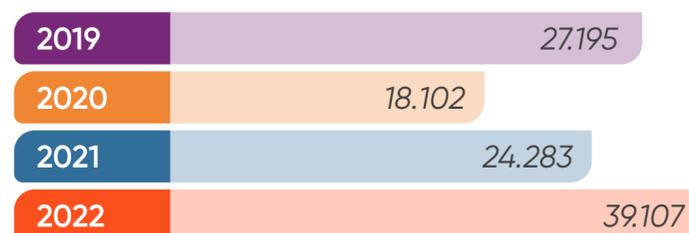
## Consultas eletivas internas



## Consultas eletivas externas



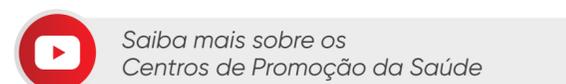
## Consultas externas pronto socorro



## CENTROS DE PROMOÇÃO DA SAÚDE

O investimento da **Abertta Saúde** no fortalecimento dos serviços oferecidos nos Centros de Promoção da Saúde (CPSs) resultou em **mais de 143 mil atendimentos** em 2022, incluindo as diversas modalidades de consultas e atendimentos de enfermagem.

- Atendimentos: **143.719**
- Consultas médicas: **66.592**
- Consultas odontológicas: **24.247**
- Atendimentos de Enfermagem: **41.014**
- Consultas psicólogos + nutricionistas + farmacêutica: **11.866**
- Teleatendimentos: **1.343**



## GESTÃO DE CASOS COMPLEXOS

O serviço de **acompanhamento dos Beneficiários em situação complexa**, seja em casa ou em uma unidade ambulatorial, somou em 2022 um total de **2.679 atendimentos**.

- Pacientes acompanhados (inclui navegação): **105**
- Pacientes acompanhados em gestão de internação: **2.574**

## VACINAÇÃO CONTRA A GRIPE

Dentro do programa de vacinação, que reforça a importância da imunização como forma de prevenção e cuidado com a saúde, destaca-se a ação de vacinação contra a gripe, que teve aderência de **85% dos Beneficiários titulares** com aplicação de mais de **11 mil doses**.

- **6.717** doses aplicadas em titulares
- **5.003** doses aplicadas em dependentes

## ATENDIMENTOS ONLINE

Como forma de trazer mais agilidade e praticidade aos atendimentos, além de inserir a **Abertta Saúde** cada vez mais no ambiente digital, as **consultas virtuais** também ganharam força em 2022.

- Pronto atendimento online: **1.766**
- Atendimento psicológico online: **3.494**



**Modelo de Atenção  
à Saúde com as  
pessoas no centro ↗**

## COMITÊ DO CLIENTE

Colocando o cliente no foco das ações, criamos o Comitê com o objetivo de reunir periodicamente as lideranças de todas as Gerências para acompanhar os planos de ação e melhorias de processos que podem ser implementados a partir de retornos dos Beneficiários recebidos via site, Central de Relacionamento ou pesquisas.

*Comitê do Cliente reúne lideranças periodicamente para acompanhar melhorias*



## AValiação NPS

Implantamos a avaliação NPS (*Net Promoter Score*) para medir o grau de satisfação dos Beneficiários com alguns serviços oferecidos. Alguns indicadores já sinalizam os impactos e a percepção positiva dos Beneficiários sobre este novo modelo, como o **NPS relativo à satisfação dos serviços de saúde nos CPSs** de aproximadamente **98%** no final do ano (índice anterior era de 88%) e o **aumento de 21% de consultas eletivas** realizadas internamente de 2021 para 2022.

## GESTÃO DAS DEMANDAS DO CLIENTE

Para aprimorar o foco do cliente, foi realizada a sistematização e automatização da gestão de demandas dos Beneficiários por meio de uma plataforma que mapeia todos os canais de entrada das solicitações.

Com a integração das diversas áreas que têm algum ponto de contato ou atendimento ao cliente, conseguimos ter uma visão mais ampla das necessidades dos Beneficiários e estabelecer fluxos mais organizados e ágeis para solucionar os problemas.

## FORTALECIMENTO DOS CPSs

Os **Centros de Promoção da Saúde (CPSs)** têm ganhado cada vez mais relevância na nossa estrutura. O modelo de atendimento desenvolvido nas nossas unidades próprias, presentes em todas as localidades de atuação da Associação com mais de mil vidas, foca em oferecer ao Beneficiário **todas as orientações em saúde** que ele precisa – tornando os CPSs peças-chave para o atendimento de demandas de forma assertiva e ágil.

Para potencializar o papel dessas unidades, a **Abertta Saúde** implantou processos e sistema que possibilitam a gestão diária da rotina em tempo real, avaliam os serviços e contribuem para a solução de problemas com maior rapidez.

O modelo de atenção foi reforçado com a implementação de serviços piloto e inovadores em algumas unidades, como:

## AGENDA ABERTTA

Implementado em dezembro, começando pelo CPS de Belo Horizonte, o serviço abriu a possibilidade de o Beneficiário realizar uma **consulta sem agendamento prévio**. Basta comparecer à unidade dentro do horário de funcionamento para ser atendido. Em 2022 foram contabilizados 182 atendimentos.



*Agenda Abertta possibilita realizar consulta sem agendamento prévio*

## TELEATENDIMENTOS

Atualizamos e melhoramos o serviço que anteriormente era oferecido nas unidades próprias. A nova plataforma registrou um aumento da média de 30 atendimentos/mês para cerca de **200 teleconsultas mensais eletivas** a partir dos CPSs. No final do ano, alcançamos **1.343 atendimentos** dessa modalidade nos Centros de Promoção da Saúde. Essa reformulação chegou também aos **prontos-atendimentos**, que registraram **1.766 consultas** no painel do prestador.



**Gestão integral e  
integrada da saúde ↗**

Após um primeiro trimestre intenso de cuidados e gestão das testagens, monitoramentos e tratamentos dos casos de Covid-19, o ano de 2022 foi marcado pela retomada de uma nova normalidade e dos atendimentos presenciais nos CPSs. A **Abertta Saúde** seguiu com ações, políticas e serviços que

reforçam uma proposta de cuidado focada nas diretrizes da Atenção Primária à Saúde (APS) e baseada na assistência integral, na promoção da saúde e bem-estar e na prevenção de doenças de forma humanizada, personalizada e sustentável.

## Modelo de Atenção baseado em saúde populacional



Figura 4 – Modelo de Atenção da **Abertta Saúde**

## PROGRAMAS REALIZADOS COM FOCO NO CUIDADO PREVENTIVO E BEM-ESTAR

- Fornecemos uma **Consultoria de aleitamento materno** para todas as unidades por meio da teleconsulta online;
- Realizamos **campanhas de saúde** diversas por meio de **13 lives** com foco no autocuidado, que reuniram cerca de **4,3 mil participantes** e registraram um **índice de satisfação de 4,9** (em uma escala de 1 a 5);
- Desenvolvemos a **Trilha de Saúde Mental**, dentro da plataforma Engage, para os profissionais da assistência;
- Para as Beneficiárias gestantes, passamos a oferecer ainda a **trilha do VIVAp Preparação**, com orientações e cuidados para esse momento tão especial da vida.

## PBM E ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

Em 2022 o Programa de Benefício de Medicamentos (PBM) incluiu a Araújo como mais uma opção de farmácia credenciada, trazendo para os Beneficiários de Minas Gerais **uma rede ainda mais ampla**.

Também passamos a oferecer o serviço de assistência farmacêutica para apoio profissional aos nossos Beneficiários – em especial o paciente oncológico – de maneira próxima, orientando-os sobre a forma correta de tomar medicamentos, como armazenar, tirar dúvidas sobre efeitos colaterais e com informações sobre interações medicamentosas.



Conheça o Programa de Benefício de Medicamentos PBM da Abertta Saúde

## PILOTO DO PROGRAMA DE SAÚDE MENTAL E BEM-ESTAR NO TRABALHO

Conseguir lidar com os desafios do dia a dia e estar em seu melhor desempenho em todas as dimensões da vida, seja ela profissional, pessoal, familiar, amorosa, é fundamental para a saúde mental de cada empregado. Com isso, a

**Abertta Saúde** vem desenvolvendo um programa de Saúde Mental que ajuda as pessoas a equilibrarem a vida pessoal e profissional, buscando o sucesso individual e do negócio.

O piloto do programa iniciou em 2022 com a elaboração de uma Política de Saúde Mental e Bem-estar no trabalho, que tem como objetivo proporcionar um ambiente cada vez melhor para se trabalhar. Como parte desse processo, realizamos um diagnóstico interno com 80% de adesão do time, o qual revelou que, na empresa, o nível de estresse dos empregados é classificado como controlado.

A partir dos resultados obtidos e da nova política, estamos revisitando o nosso modelo de trabalho e iniciamos a preparação das lideranças para identificação precoce de



sinais ou sintomas, e sobre como agir frente às situações estressoras, promovendo maior bem-estar e saúde mental no ambiente da **Abertta Saúde**.

As demais etapas do Programa devem ser conduzidas em 2023 e a perspectiva é de que o piloto seja ampliado para as Unidades da ArcelorMittal, após aprimoramentos identificados no piloto.

## PROTOCOLO LGBTQIA+

Atentos às necessidades do público LGBTQIA+ e em parceria com o Comitê de Diversidade & Inclusão da ArcelorMittal, desenvolvemos um protocolo que busca trazer a **humanização do cuidado** para este público e oferecer, dentro do plano de saúde, um atendimento diferenciado. O protocolo prevê, entre outros pontos, a capacitação dos profissionais da **Abertta Saúde** junto com o time de Rede para esses atendimentos.





● Saúde digital ↗

## CULTURA DE INOVAÇÃO

Todas as pessoas são responsáveis pela evolução da empresa. A cultura de inovação deve começar na base e permear o *mindset* de todos os empregados. Para fortalecer essa cultura, realizamos em setembro a segunda edição da Semana da Inovação, com foco na experiência do cliente. O evento, que compartilhou com os empregados conteúdos sobre a importância da inovação e da tecnologia, contou com o lançamento de *podcasts* ao final de cada live realizada e quiz com premiação. A atividade registrou um índice de satisfação de 4.8 e destacou, novamente, como ser inovador será fundamental para a caminhada da empresa rumo a uma presença cada vez mais digital.

## PORTAL MINHA SAÚDE

Lançamos uma nova plataforma para os Beneficiários como forma de incentivar que ele seja o protagonista do seu cuidado e bem-estar.

Inicialmente foram disponibilizadas as informações do calendário de vacina, IQV (Índice de Qualidade de Vida) e IMC (Índice de Massa Corporal) registrados no prontuário de atendimento dos Centros de Promoção de Saúde.

## NOVO AUTORIZADOR ODONTOLÓGICO

Substituímos a ferramenta utilizada para **autorização de procedimentos odontológicos**, melhorando a experiência do Beneficiário e do prestador.

A mudança, que será concluída em 2023, já registrou boa aderência dos prestadores credenciados e da equipe envolvida, com ganhos perceptíveis na agilidade de processos, fluxos de informação e custos.

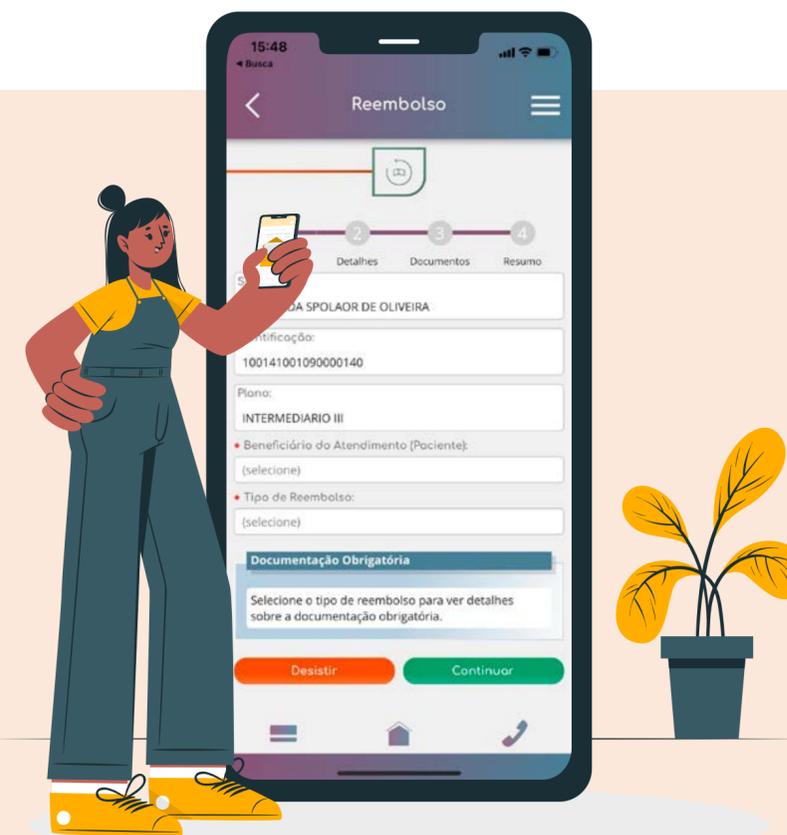
## PORTAL DE INFORMAÇÕES - BI

Reformulamos o Portal com a inclusão de **novas funcionalidades**, como os painéis de dados e gestão e o compartilhamento diário de resultados em busca de oportunidades de melhoria de forma ágil e assertiva.

As atualizações incluíram a gestão de informações estratégicas a partir dos recursos da plataforma Power BI e em consonância com as determinações da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

### APLICATIVO ABERTTA SAÚDE

Para melhorar cada vez mais a experiência do Beneficiário, incorporamos novas funcionalidades no aplicativo ao longo de 2022. Além de um **layout mais limpo** e de **fácil navegação**, as principais melhorias foram o **agendamento de consultas nos CPSs**, possibilidade de **retirada do demonstrativo para Imposto de Renda**, **solicitação de reembolsos**, **acompanhamento das autorizações médicas**, consulta sobre **medicamentos que entram na lista de cobertura** e **acesso à rede credenciada de emergência**.



Conheça as funcionalidades do aplicativo Abertta Saúde



**Governança,  
Identidade e Cultura ↗**

# Ética, integridade e governança corporativa

A atuação da **Abertta Saúde** é pautada pelas melhores práticas de Governança Corporativa e em linha com as determinações mais recentes dos órgãos reguladores. Como parte de um processo de amadurecimento contínuo, demos importantes passos para consolidar uma cultura que tem como princípios a ética e a transparência, conforme a seguir:

## PROGRAMA DE INTEGRIDADE

A **Abertta Saúde** acredita que um comportamento ético, justo e igualitário, dentro e fora da empresa, é essencial para o sucesso da sua atuação. Desta forma, desenvolvemos um **Programa de Integridade** a partir de uma cultura organizada em três pilares:

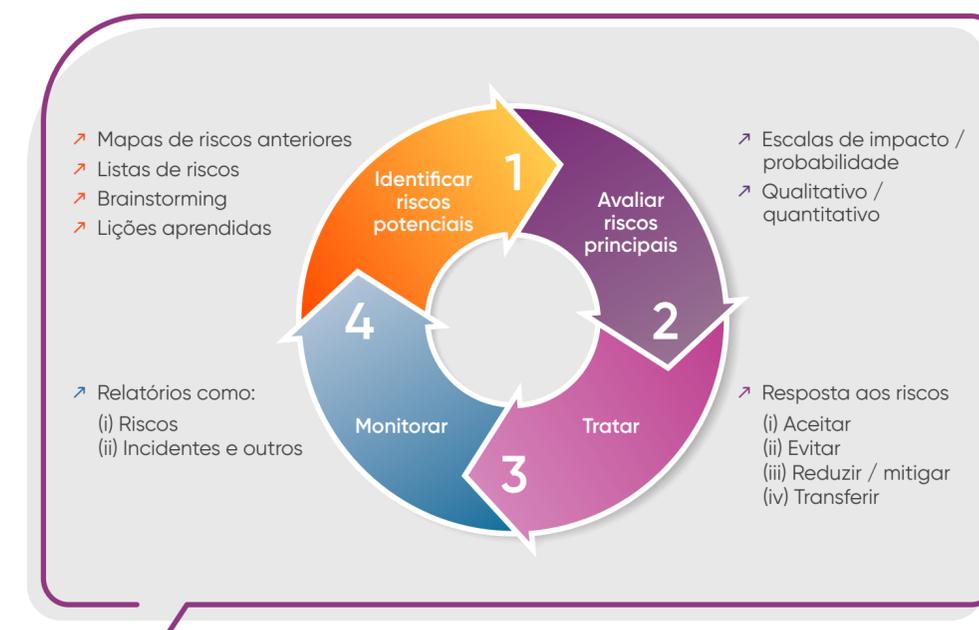
- **Honestidade e transparência**
- **Respeito e dignidade**
- **Exemplaridade**

O programa possui **procedimentos e políticas** que são constantemente atualizados para trazer as melhores práticas na busca por um comportamento cada vez mais ético e íntegro. Destacam-se o **Código de Conduta**, o **Procedimento de Proteção de Dados Pessoais**, as **Políticas de Direitos Humanos**, **Diretrizes para o Cumprimento das Leis de Defesa da Concorrência**, **Política Antifraude**, **Política Anticorrupção** e **Política sobre Denúncia**.

Para fortalecer o Programa, em 2022 a **Abertta Saúde** disponibilizou para todos os empregados a **Trilha de Integridade**, que ofereceu uma série de treinamentos sobre os temas acima. As atividades registraram **80,5% de aderência do time** e **eficácia de aprendizado de 88%**. Além disso, o Programa recebeu um importante reforço com a criação do **Comitê de Integridade**, composto por lideranças da **Abertta Saúde** e da **ArcelorMittal**.

## GESTÃO DE RISCOS, CONTROLES INTERNOS E AUDITORIA INTERNA

Para conferir mais robustez à sustentabilidade do negócio, a **Abertta Saúde** conta com uma gestão de riscos que periodicamente **identifica, avalia, trata, responde e monitora os riscos inerentes à atividade da Associação**. A área de Governança, Risco e *Compliance* atua em linha com o Grupo ArcelorMittal e com a ISO 31000 e COSO, gerenciando principalmente a gestão de riscos entre as Unidades Gerenciais, capacitando equipes, fazendo monitoramentos regulares e implementando controles internos para minimizar possíveis impactos e danos.



Em 2022, nossa gestão de controles internos passou por melhorias com a implementação da matriz de **controles internos e início da gestão através do sistema iB**. Também foi realizada a **auditoria interna dos processos de Tecnologia da Informação**.

## AUDITORIA DO SISTEMA DE GESTÃO

Na busca constante pela evolução dos nossos processos, seguimos com as Auditorias do Sistema de Gestão de forma integrada e baseada nos pilares de Qualidade (Gestão Estratégica, Gestão da Rotina, Gestão pelas Diretrizes e Gestão de Riscos), Saúde e Segurança (NRs e legislações aplicadas ao setor), segurança do paciente (RDC 36 e protocolos) e Estrutura Física (Requisitos legais e funcionamento das Unidades).

Em 2022, depois de diversos treinamentos e ações preparatórias para o time, tivemos **27 áreas auditadas** e **78,9% de aderência** ao Sistema Integrado de Gestão da **Abertta Saúde**. Esse resultado demonstra o quanto a **Abertta Saúde** preocupa-se com a sistematização dos seus processos de forma a assegurar a perenidade da empresa.



Prêmio Boas Práticas incentiva a cultura de inovação, destacando iniciativas implementadas



## PRÊMIO BOAS PRÁTICAS

Com o objetivo de melhoria contínua dos nossos processos, a **Abertta Saúde** promoveu em agosto a primeira edição do Prêmio Boas Práticas, um momento de compartilhar boas iniciativas administrativas e assistenciais, com troca de experiências e incentivo à cultura da inovação.

Empregados de todas as unidades da **Abertta Saúde** inscreveram as iniciativas que implementaram ao longo do ano com foco em impacto financeiro, melhorias de processos ou experiência do cliente. Ao todo foram **34 práticas inscritas, 67 participantes e 14 áreas envolvidas** – e as três melhores, segundo a banca avaliadora, foram premiadas.

## GERENCIAMENTO DE DEMANDAS INTERNAS

Em 2022, a **Abertta Saúde** implementou um sistema de gerenciamento de demandas internas com o objetivo de centralizar as solicitações, gerenciar melhor os prazos e melhorar as interações dos processos internos.

A plataforma já está sendo utilizada pelas Gerências de Rede, Regulação e Faturamento, Gerência de Pessoas, Gerência de Comunicação e Coordenação de Infraestrutura Predial. A iniciativa proporcionou transparência do processo de tratativa de demandas, impactando em agilidade e maior resolutividade.

## PROGRAMA 5S

Ampliamos **de 55% para 75% a disseminação da Cultura 5S** dentro da **Abertta Saúde**. Os sensores de Utilização, Organização, Limpeza, Padronização e Disciplina fazem cada vez mais parte do nosso dia a dia.

Os conceitos ganharam força com a retomada do trabalho presencial e a necessidade de organização do novo Workplace. Para internalizar cada vez essa Cultura na empresa, realizamos ações de diagnóstico, sensibilização, auditorias e blitzes educativas.



## WORKPLACE

Com a retomada das atividades presenciais, reformamos a sede da Administração Central para receber os empregados de forma ainda mais acolhedora. Os novos espaços, que receberam novos mobiliários e melhorias na identidade visual, foram preparados para serem ambientes de trabalho mais inspiradores e colaborativos.

Além disso, disponibilizamos novos ambientes para os empregados, como o refeitório, copas, espaços de decompressão, sala de amamentação, vestiário e bicicletário.

## ESCUTA ABERTA E COMITÊS DE CLIMA E ENGAJAMENTO

Atentos à percepção do time sobre ambiente e colaboração, cultura, diversidade e inclusão, engajamento, saúde e bem-estar, segurança e integridade, realizamos a primeira edição da **Escuta Aberta**, pesquisa de clima e engajamento que registrou **89% de adesão** dos empregados e revelou uma **favorabilidade de clima de 8,4 em uma escala de 0 a 10**.

Complementarmente, criamos os Comitês de Clima e Engajamento, com o objetivo de lançar trabalhar melhorias para as oportunidades identificadas, reforçando o cuidado da empresa com as condições do ambiente de trabalho e de clima internos.

## NOVOS BENEFÍCIOS

Para incentivar a prática de atividades físicas, implementamos o **Gympass**, um benefício com o qual os empregados titulares e dependentes têm acesso a diversas academias, estúdios e aulas ao vivo com preços especiais. Do lançamento do Gympass em maio até o final do ano, foram **163 adesões** à plataforma.

Outra novidade que passou a ser oferecida para o time em 2022 foi o **Allya**, uma plataforma de descontos e convênios para ajudar os empregados a manterem a saúde financeira.

## POLÍTICA DE VIAGENS

Em agosto colocamos em prática a nova Política de Viagens, que busca permitir mais **planejamento, redução de custos, autonomia/empoderamento e desburocratização dos processos** para solicitação desse tipo de serviço.

Entre as principais mudanças, agora o próprio empregado faz a solicitação da sua viagem e a aprova diretamente com o gestor, conferindo ainda mais agilidade a todo o processo.



**Competitividade  
e sustentabilidade  
do negócio ↗**

Em 2022, a **Abertta Saúde** alcançou um Resultado Operacional de R\$ 1,38 milhão, e Resultado Líquido de R\$ 6,54 milhões, revertendo o resultado negativo de -R\$ 14,54 milhões em 2021.

A implantação da rede direta para atendimento a novas Patrocinadoras foi uma estratégia adotada para reduzir os custos externos da **Abertta Saúde** no último ano. Como consequência, houve uma diminuição na necessidade de constituição de provisões contábeis e esse efeito, aliado ao reajuste negociado com as Patrocinadoras em janeiro de 2022, foi um dos principais fatores que contribuíram para o nosso resultado operacional positivo. Ao mesmo tempo, a demonstração do fluxo de caixa apresentou caixa líquido das atividades operacionais de R\$ 13,25 milhões. O não impacto no caixa da reversão das provisões contábeis no valor de R\$ 3,35 milhões, depreciações e amortizações em R\$ 4,33 milhões e provisões de obrigações com pessoal de R\$ 3,71 milhões foram as principais variações positivas do fluxo de caixa operacional em relação ao resultado líquido.

Seguimos com uma política de investimentos que estabelece o **perfil conservador** e privilegia a **segurança**, a **rentabilidade** e a **liquidez**. A carteira de aplicações detém 23,1% do seu total em títulos de alta liquidez, que corresponde a investimentos equivalentes de caixa com possibilidade de resgate inferior a 3 meses. Essa estratégia, que considera as necessidades de fluxo de caixa e permite a manutenção de títulos até o vencimento, garante as taxas de rentabilidade contratadas e evita deságio, com negociações feitas antes do prazo.

Encerramos 2022 com **reservas técnicas na ordem de R\$ 33,2 milhões**, valor que supera a necessidade de garantias financeiras atualmente exigidas pelas normas regulamentares do setor de saúde suplementar

(R\$ 22,3 milhões). Em acordo com a RN nº 476/21, a **Abertta Saúde** aderiu ao APA (Autorização Prévia Anual), que permite a movimentação de ativos garantidores sem que seja necessário solicitar autorizações individuais via ofício à ANS. Ao final desse exercício, contamos com recursos próprios mínimos (**patrimônio líquido R\$ 105,6 milhões**) que nos permitem operar como Autogestão no mercado de planos de saúde e estão muito acima do mínimo exigido pela regulamentação em vigor (margem de solvência de R\$ 28,3 milhões).

Considerando nossos resultados econômico-financeiros e diante das expectativas futuras, da adequação ao capital baseado em riscos em 2023, podemos afirmar que **os riscos de nossos recursos se tornarem insuficientes estão perfeitamente mitigados**.

## GESTÃO MATRICIAL DE CUSTOS (GMC)

Inspirado no programa de Gestão Matricial de Despesas (GMD) e buscando incentivar uma gestão de custos assistenciais cada vez mais responsável, estruturamos em novembro de 2022 o projeto de Gestão Matricial de Custos. Nele, cada pacote de custos assistenciais tem um gestor responsável por analisar o impacto desses valores e buscar ações para reduzir seus custos. Apenas em 2022, o **saving registrado foi de R\$2,5 milhões**. A partir de 2023, métricas de GMC serão consideradas como metas anuais e os gestores envolvidos no processo passarão por ações de educação continuada para apurar o seu olhar sobre a análise de custos. Além disso, será constituído um painel comparativo com os principais indicadores de cada pacote para acompanhamento no dia a dia.

## IDSS

Mais uma vez a **Abertta Saúde** teve a qualidade da sua operação de saúde reconhecida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e pelo terceiro ano consecutivo alcançou a **nota máxima no Índice de Desempenho de Saúde Suplementar (IDSS)**, ano base 2020. A avaliação considera o desempenho das operadoras no Brasil com base em quatro indicadores / dimensões:

- **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: 0,8636**
- **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: 0,7225**
- **Sustentabilidade no Mercado (IDSM):** monitora a sustentabilidade da operadora, considerando equilíbrio econômico-financeiro, satisfação do Beneficiário e compromisso com prestadores. **Nota obtida: 1,000**
- **Gestão de Processos e Regulação (IDGR):** confere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS. **Nota obtida: 0,9495**

Para monitorar internamente o índice, desenvolvemos uma ferramenta que permite ao time acompanhar de forma periódica e preditiva os resultados do IDSS. Com isso, é possível, ao longo do período, identificar oportunidades de melhorias e acertos para estarmos cada vez mais alinhados às exigências da ANS.



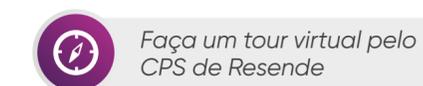
## EXPANSÕES

A ampliação das atividades da **Abertta Saúde** para as unidades do Sul Fluminense também é estratégica para a sustentabilidade do negócio da operadora.

Em Resende, foi inaugurado o CPS já seguindo a nova identidade visual, que reflete um ambiente mais acolhedor e humanizado. Em Barra Mansa, encontra-se em construção um novo CPS que entrará em operação no primeiro semestre de 2023.

Esse projeto de expansão é complementado com o credenciamento dos hospitais, clínicas e consultórios parceiros junto à **Abertta Saúde**, por meio de um processo de primarização que permite uma gestão de acesso mais próxima e eficaz, e a busca por preços mais competitivos e sustentáveis.

Em março de 2023 está previsto o início da implantação da rede credenciada direta na Grande São Paulo. Em Juiz de Fora e Santos Dumont, o processo de expansão está previsto para o segundo semestre de 2023.



Inauguração do CPS em Resende: ambiente acolhedor e humanizado



# 10



Perspectivas  
futuras ↗

Em 2023, a **Abertta Saúde segue comprometida com os pilares de sua cultura e focada nos novos direcionadores do negócio.** Para manter o cliente no centro de nossa atuação, buscaremos entregas cada vez mais ágeis, seguras e assertivas – sem perder a excelência.

Temos o desafio de **evoluir continuamente na consolidação de nossa governança, gestão de riscos e Compliance**, revisitando nossas práticas e realizando iniciativas que garantirão cada vez mais segurança e transparência para nossa atuação. Ao mesmo tempo, trabalharemos fortemente para que a saúde seja percebida como um grande valor pelo nosso Beneficiário e esteja cada vez mais disponível para ele.

Reforçaremos o **investimento na estruturação de nossas unidades e na maior oferta de serviços**, incluindo novos exames, ampliação da modalidade de teleatendimento e mais parceiros no Programa de Benefícios de Medicamentos. Vamos **potencializar o papel dos Centros de Promoção da Saúde** e reforçar o conceito de one stop shop nessas unidades para que elas sejam o único local de destino dos Beneficiários e consigam atender às suas necessidades de forma integral e efetiva.

Nossa **presença no ambiente digital também será cada vez mais parte do nosso dia a dia.** Da oferta de consultas ao relacionamento, marcação de

exames, acompanhamento do status de saúde e reembolsos, o objetivo é que cada vez mais processos sejam realizados de forma digital, com agilidade e segurança para os Beneficiários e parceiros. Pilotos com aplicação de IOT (Internet das coisas) estão entre as iniciativas que nos prepararão para o novo ambiente *phygital* (físico e digital), permitindo que teleconsultas sejam complementadas com a aquisição de dados e sinais vitais de clientes em nossos CPSs.

Estamos comprometidos com a **consolidação de um novo modelo de trabalho** saudável e focado na otimização de recursos e na busca de soluções rápidas e eficazes. Manteremos os esforços na gestão responsável de custos, na **sustentabilidade financeira do nosso negócio** e na qualidade do relacionamento com os parceiros. A continuidade do **projeto de expansão** da nossa rede de assistência se mantém no horizonte de 2023, tendo como premissa o custo-benefício da adição de metros quadrados e redução dos custos assistenciais externos nas novas áreas.

Em relação ao cenário econômico, a **Abertta Saúde** mapeou as principais perspectivas do mercado financeiro e considerou-as para seu planejamento de 2023. Essa análise considerou índices, como inflação, IPCA

(Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), taxa básica de juros e PIB (Produto Interno Bruto).

Em 03/03/2023, a previsão da inflação IPCA para 2023 é de 5,90% a.a. e está acima do teto da meta. Para o Banco Central, a expectativa é de 4,02% em 2024, e 3,80% em 2025. Segundo o Comitê de Política Monetária (Copom), os juros podem se manter altos por mais tempo que o previsto e há ainda a possibilidade de novas elevações caso a inflação não caminhe para o centro da meta, como o esperado, em meados de 2024. A expectativa é de que a SELIC encerre 2023 em 12,75% a.a., e para o fim de 2024, a estimativa é de que ela caia para 9,75% ao ano. Já para 2025 e 2026, a previsão é de que a SELIC fique nas marcas de 9% e 8,5%, respectivamente. Em 2023 a projeção para o crescimento da economia brasileira – PIB (Produto Interno Bruto – soma de todos os bens e serviços produzidos no país) é de 0,85%. Para 2024, a expectativa é de crescimento de 1,50%, se elevando para 1,80% em 2025, e 2% em 2026. (dados do Boletim Focus de 03/03/2023).

Considerando o aumento dos custos observado a partir do segundo semestre de 2021 (reflexo da demanda reprimida e retomada de atendimentos assistenciais após o efetivo controle do Covid-19), o

orçamento aprovado apresenta na linha de receitas, **reajuste médio da contraprestação dos planos de saúde em 14,61%**. Também foi orçado **resultado operacional positivo em R\$ 227 mil para 2023**, considerando fatores como a expansão do modelo de atenção à saúde nas unidades Sul Fluminense e Zona da Mata, a criação de planos de saúde para os aprendizes já no início do ano, a incorporação de mais de 4 mil vidas das unidades da Grande São Paulo e o credenciamento de rede direta nas regiões onde é utilizada a cessão de rede por outras operadoras. O fluxo de caixa livre apresenta **orçamento positivo de R\$ 53 mil e CAPEX com montante de R\$ 9,48 milhões**, formado pela implantação de novos Centros de Promoção da Saúde nas cidades de Barra Mansa (RJ), Juiz de Fora (MG) e Santos Dumont (MG), além de investimentos em inovação, modernização tecnológica e ampliação do cuidado aos Beneficiários.

E assim, caminhando junto de nosso time e ao lado de nossos parceiros, seguimos firmes em nossa missão de promover bem-estar e excelência na gestão da saúde, trabalhando cada vez mais centrados no cliente.

**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

- ↗ Ricardo Dupin Lustosa

## Diretoria Executiva

- ↗ Ricardo Dupin Lustosa (Presidente)
- ↗ Werner Duarte Dalla (Diretor de Operações em Saúde)
- ↗ Ricardo Dupin Lustosa (Diretor Business Partner de Saúde) –  
*interino*

## 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
- ↗ Fábio Paiva Scárdua
- ↗ Nilton Sales Raimundo

## 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 Claudson 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

- ↗ Ricardo Dupin Lustosa (Diretor Presidente)

### Coordenação Editorial

- ↗ Fernanda Spolaor, Amanda Barros e Adriana Goulart

### Produção Editorial e Gráfica

- ↗ Mondana

*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

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



**Abertta Saúde**  
Promoção da Qualidade de Vida

  
**ArcelorMittal**

