

ArcelorMittal Abeb  
Promoção da Saúde



ArcelorMittal

transformando o amanhã

Relatório Anual

2012

ANS - nº 31466-8





E

# Expediente

## Presidente

Domingos Sávio Carneiro de Mendonça

## Comitê Gestor da Abeb

Domingos Sávio Carneiro de Mendonça (Presidente)

Fernando Márcio Vieira (Gerente de Auditoria e Gestão da Rede)

Heloisa Helena Siqueira Monteiro de Andrade (Gerente de Saúde)

Rogério Brandão Lage (Gerente Administrativo e Financeiro)

Werner Duarte Dalla (Gerente de Negócio)

## Representantes das Empresas Patrocinadoras

Carlos Renato dos Santos da Penha

Edilson de Almeida

Dario Rios Gomes Neto

José de Arimathea

José Eustáquio G. Belisário

José Mauro Salvato

Leonardo Gloor

Paulo Cherem

Roberto Geraldo dos Santos

Rodolpho Jacob Dias de Barros

José Fernando de Aguiar Andrade

Rogério Barbosa

Vanderlan Bernardino dos Santos

Márcio Fenelon

## Consultores

José Henrique de Paiva

Luiz Cláudio Magaldi Medeiros

#### Créditos

Supervisão geral: Heloisa Andrade e Werner Dalla

Projeto gráfico e arte final: Fábrika Comunicação

Edição e redação: Adelino de Moraes, Adrielle Silva, Andrea Sousa, Bruno Mazzilli, Cláudio Pereira, Eleonardo Silva, Fernando Vieira, Heloisa Andrade, Izaura Policarpo, Janete dos Anjos, Natália Silva, Priscila Abreu, Rafaella Alves, Rogério Lage, Tatiana Paulucci, Werner Dalla

Revisão: Heloisa Andrade e Werner Dalla

Impressão: a definir

Tiragem: 30 unidades

Imagens: Arquivo ArcelorMittal Abeb e Banco de Imagens

Endereço: Av. Bernardo Monteiro, 831, Santa Efigênia

Belo Horizonte – MG, CEP 30150-281

Telefone: (31) 3248-4300 - Fax: (31) 3248-4377

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

Publicação da ArcelorMittal Abeb (Associação Beneficente dos Empregados das Empresas ArcelorMittal Brasil).

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





S

# Sumário

1 Mensagem da Administração  
pg. 10

2 Apresentação do Relatório  
pg. 16

3 Crescimento e Aprendizado  
pg.30

4 Processos Internos  
pg. 36

5 Clientes e Mercado  
pg.46

6 Econômico e Financeiro  
pg. 54

7 Perspectivas Futuras  
pg.62



1

# Mensagem da Administração

## Apresentação

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

A entidade é responsável pela oferta de plano privado de assistência à saúde para os empregados das Empresas do Grupo ArcelorMittal Brasil e seus dependentes. Os benefícios proporcionados pela Abeb abrangem assistência médica, hospitalar, odontológica e farmacêutica, além de incluir vários programas de caráter preventivo e educativo, visando à preservação da saúde e à melhoria da qualidade de vida dos Beneficiários.

A Abeb não apresenta em sua estrutura empresas coligadas e controladas, e atua no segmento de saúde desde 15 de abril de 1971 por meio de Centros Clínicos próprios e uma extensa rede credenciada. Os ambulatorios estão localizados em Belo Horizonte/MG, Cariacica/ES, Contagem/MG, João Monlevade/MG e Sabará/MG. Conta, ainda, com uma unidade de atendimento avançado em saúde em Carbonita/MG e um posto administrativo para suporte aos Beneficiários em Vespasiano/MG. Os Centros Clínicos disponibilizam as especialidades médicas básicas e aquelas de maior demanda na região atendida. A rede conveniada conta com hospitais, clínicas, laboratórios, farmácias, óticas e serviços de imagem.

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

A Abeb é uma instituição sem fins lucrativos, que reinveste todo o seu superávit na própria organização. O posicionamento estratégico da Empresa encontra-se claramente descrito em sua própria missão - "Garantir a assistência à saúde e a prevenção de riscos e doenças aos empregados e dependentes do Grupo ArcelorMittal Brasil, promovendo a qualidade de vida com ética, eficácia e excelência."

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

## Comentário da Administração

O ano de 2012 foi marcado pela transição do posicionamento da Abeb frente às Empresas Patrocinadoras, no qual deixou de ser apenas mais uma empresa ligada ao Grupo no Brasil para ser um efetivo provedor de serviços em saúde, competitivo e diferenciado frente às demais operadoras de mercado.

Os desafios enfrentados pelas empresas do setor de Siderurgia em todo o mundo, principalmente devido à crise econômica europeia e à baixa demanda por produtos derivados do aço, impuseram à ArcelorMittal uma atuação ostensiva em busca da otimização dos ativos e da ampliação da produtividade de suas Unidades. Somado a esse contexto, o baixo crescimento do PIB do Brasil (0,96%), o recuo da produção industrial (-2,7%) e do PIB industrial (-0,5%), contrários às projeções realizadas no início do ano, diminuíram ainda mais as margens dos produtos acabados, tornando a redução de gastos administrativos uma diretriz para todas as Unidades do Grupo no Brasil. Trata-se de uma nova realidade a ser enfrentada pelas empresas, caracterizada por menores margens dos produtos e pelo aumento da competitividade global.

A revisão de processos, estruturas e contratos, com o objetivo de reduzir despesas administrativas e melhorar o resultado geral da organização, foi necessária para a manutenção da sustentabilidade das Empresas do Grupo. Com isso, a Abeb foi afetada no sentido de

proporcionar a assistência diferenciada, já ofertada aos empregados das Empresas Patrocinadoras e aos seus dependentes, com custos muito mais reduzidos e totalmente competitivos frente ao mercado de Planos de Saúde.

O impacto pode ser percebido no resultado do EBITDA alcançado em 2012, um déficit de R\$ 2.975 Mil. Entretanto, os ativos da Abeb permaneceram preservados, tendo em vista que o Fluxo de Caixa Operacional apresentou superávit de R\$ 462 Mil. O resultado negativo ocorreu devido ao aumento significativo dos custos assistenciais externos em relação ao ano anterior (20,6%), bem superiores ao reajuste praticado pelas Empresas Patrocinadoras (7,3%). Outro fator impactante foi a redução do número de Beneficiários da Abeb, de 22.085 em janeiro para 20.030 em dezembro/2012 (-9,3%). A despeito da redução de receitas, o percentual da DGA/Receita Operacional foi de 17%.

Com relação ao setor de saúde suplementar, a excessiva regulação da ANS tem padronizado, cada vez mais, os serviços prestados, com um foco significativo no acesso aos prestadores de saúde, na qualificação das operações, no investimento em promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças e na transparência da divulgação das informações. Todas essas iniciativas incitam a comparação das operadoras, o que aumenta a competitividade do segmento.

As demandas das Empresas Patrocinadoras, a competição no segmento de saúde suplementar e os resultados auferidos em 2012 mobilizaram a Abeb a realizar uma transição na sua forma de operação, efetivando investimentos da ordem de R\$1.600 mil (cerca de 3,3% da Receita Operacional Líquida) em diversos projetos estratégicos; alterando o modelo de precificação do plano de grupo familiar para uma cobrança per capita e por faixa etária; separando o custo de cada benefício ofertado pela operadora (médico, odontológico, farmacêutico); criando novo plano, Abeb Prático, mais adequado à remuneração dos empregados e às práticas de mercado de outras empresas; estreitando a relação da direção da Abeb junto às direções das Unidades das Empresas Patrocinadoras; revisando a sua estrutura organizacional e o planejamento do efetivo de toda a instituição. A redução de custos operacionais para a Abeb tornou-se questão de sobrevivência. O maior desafio foi fazê-la sem, no entanto, abrir mão da filosofia com que foi criada em 1971 – oferecer uma assistência em saúde diferenciada e personalizada a seus Beneficiários.

Essas mudanças somente foram possíveis devido à preparação realizada ao longo dos últimos 4 anos e à consolidação do modelo de gestão por resultados, com sistemas altamente competitivos, em

2011 e 2012. Para conduzir a Abeb, o Planejamento Estratégico 2011-2013 foi essencial, direcionando os investimentos e as ações estruturadoras nas quatro dimensões – Crescimento e Aprendizado, Processos Internos, Clientes e Mercado, e Econômico-Financeira –, com o objetivo de alcançar sua Visão de “Ser a melhor Operadora de Saúde do Grupo ArcelorMittal Brasil”.

Na dimensão de Crescimento e Aprendizado, houve a disseminação do Planejamento Estratégico para todas as áreas por meio do caderno de indicadores, a fidelização da base de dados da Abeb, o estabelecimento de regras claras de elegibilidade junto às áreas de RH das Unidades Industriais e Administrativas das Patrocinadoras e o aprimoramento das práticas de RH da Abeb, que possibilitou a manutenção do resultado positivo do clima organizacional da Associação em 74% de favorabilidade.

Com relação aos Processos Internos, diversas ações foram executadas, tendo diferentes públicos alvo. Com foco nos Beneficiários, foram padronizados os processos odontológicos, médicos e de enfermagem, diagnosticada a situação atual e as oportunidades de melhorias de todos os programas preventivos, objetivando o aprimoramento dos mesmos, e desenvolvidas as equipes dos Centros Clínicos para trabalharem com indicadores de saúde de forma integrada. Além disso, foi padronizado o processo de credenciamento, mapeada a rede necessária de prestadores de serviços em saúde e envidados esforços para seu fortalecimento, tendo como destaque o credenciamento do Hospital Márcio Cunha, em Timóteo/MG, e a implantação do Posto de Atendimento Avançado em Carbonita/MG.

Com foco nos processos administrativos, houve a revisão das rotinas financeira, contábil, de suprimentos e de contratos com a parametrização e realização de todos os testes e operação paralela para substituir o sistema ora existente. Além disso, a Abeb passou a atuar com base na Metodologia de Projetos, o que possibilitou o alcance dos resultados esperados em cada iniciativa empreendida. Quanto ao sistema de gestão, foram estabelecidos planos para aprimorar o gerenciamento de cada Unidade, com base em auditoria pautada em critérios extremamente sólidos e atualizados.

Com relação à dimensão de Clientes e Mercado, estreitou-se a relação com os Beneficiários a partir da elaboração e distribuição dos manuais dos planos Abeb e do aperfeiçoamento e ampliação da atuação da Central de Relacionamento, realizando um atendimento mais personalizado e eficaz. A mudança da tabela praticada com a rede credenciada fortaleceu a relação dos prestadores com a Associação, viabilizando um acesso mais facilitado dos Beneficiários.

A Abeb buscou estreitar ainda mais a relação com as Patrocinadoras, por meio de reuniões de detalhamento dos resultados financeiros e de saúde de cada Unidade. Além disso, conduziu, em conjunto com a Vice Presidência de RH, RI e TI, o Programa Estar Bem, direcionado para cuidar de maneira inovadora da saúde dos Executivos do Grupo.

Outro aspecto relevante se refere ao trabalho conduzido para alinhar os processos da operadora aos requisitos definidos pela ANS, o que possibilitou um resultado de 0,90 no monitoramento assistencial e uma nota de 0,7931 no IDSS, indicadores acompanhados por essa entidade.

Visando à sustentabilidade da Associação com competitividade, foram empreendidas ações relativas à dimensão Econômico-Financeira, como a modernização do Centro Clínico de Sabará, o aprimoramento dos processos de cobrança e a implantação das reuniões de gestão estratégica, além das mudanças do modelo de precificação descrito acima.

Entretanto, pode-se destacar todo o trabalho desenvolvido para ampliar o escopo de atuação da Abeb, iniciando com a incorporação dos Beneficiários da ArcelorMittal Manchester, e a reestruturação organizacional realizada com o intuito de ter um maior direcionamento para o negócio e readequar a equipe à nova realidade imposta.

Os resultados proporcionados pelos projetos realizados tornaram a Associação mais moderna, ágil e competitiva, fortalecendo os valores e o modelo de atenção preventiva e de promoção da saúde, defendido desde a sua constituição.

A direção da Abeb se orgulha de poder contar com uma equipe comprometida e competente, capaz de realizar a transição da forma de operação da Empresa, adequando-se à nova realidade e permitindo a sua expansão para outras Unidades do Grupo.



2

# Apresentação do Relatório

## 2.1 A Abeb em 2012

O ano de 2012 foi desafiador para a Abeb, marcado pela consolidação de diversas ações e projetos que compartilharam um objetivo comum: alcançar a estratégia traçada em seu Planejamento Estratégico (2011 – 2013). Direcionada pela visão de “Ser a melhor operadora de Planos de Saúde das Empresas do Grupo ArcelorMittal Brasil”, a equipe da Associação não mediu trabalho e esforços para gerar resultados que garantissem a sustentabilidade da Abeb e agregassem valor a seus Beneficiários e Empresas Patrocinadoras.

Para isso, a Abeb contou com uma equipe competente e motivada, totalmente comprometida com os objetivos estratégicos da Associação. Em relação ao quadro de empregados, não houve alterações no número de profissionais dedicados à área da saúde em relação a 2011. Visando reforçar algumas equipes na condução de projetos fundamentais para a Abeb no ano de 2012, primarizar atividades ora terceirizadas e adequar à legislação, o quadro administrativo apresentou um aumento (13,58%), (vide Tabelas 1 e 2).

**TABELA 1 - QUADRO DE PESSOAL**

<b>EMPREGADOS ABEB</b>	<b>DEZ/12</b>	<b>DEZ/11</b>
Médicos	51	51
Cirurgiões-dentistas	18	18
Empregados com vínculo direto na área de saúde	37	37
Empregados da área de administração	92	81
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>198</b>	<b>187</b>
Empregados da Abeb à disposição das patrocinadoras	36	35
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>	<b>222</b>

**TABELA 2 - NÚMERO DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE POR TIPO DE ESPECIALISTA**

<b>BÁSICAS</b>	<b>BELO HORIZONTE</b>	<b>CARIACICA</b>	<b>CONTAGEM</b>	<b>JOÃO MONLEVADE</b>	<b>SABARÁ</b>	<b>TOTAL</b>
Pediatria	2	2	2	4	1	11
Clínica Médica	2	1	3	4	1	11
Cardiologia	2	-	1	1	1	5
Ginecologia	2	1	2	2	1	8
<b>ESPECÍFICAS</b>						
Endocrinologia	1	-	-	-	-	1
Dermatologia	2	-	1	-	-	3
Oftalmologia	2	1	1	2	-	6
Ortopedia	1	1	1	1	-	4
Psiquiatria	-	1	-	1	-	2
<b>NUTRICIONISTA</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>3</b>
<b>EQUIPE DE ENFERMAGEM</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>13</b>
<b>DENTISTA</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>18</b>
<b>HIGIENISTA</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>20</b>
<b>PSICÓLOGO</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>29</b>	<b>10</b>	<b>106</b>

Cabe salientar que os profissionais discriminados no quadro acima apresentam cargas horárias diferentes

Com relação à carteira da Abeb, houve uma redução de 9,3% (vide Tabela 3) no total de Beneficiários em relação ao ano de 2011, reflexos dos desligamentos ocorridos nas Empresas Patrocinadoras, dos acertos no cadastro (Projeto Cadastro) e da suspensão do contrato com a Paul Wurth.

**TABELA 3 - BENEFICIÁRIOS ABEB**

<b>COMPOSIÇÃO POR CATEGORIA</b>	<b>DEZ/12</b>	<b>DEZ/11</b>
Titular	7.240	8.081
Dependente	12.790	14.004
<b>TOTAL</b>	<b>20.030</b>	<b>22.085</b>

Ao avaliar a distribuição dos Beneficiários da Abeb por plano e por Empresa Patrocinadora (Tabelas 4 e 5), observa-se que 74,8% possuem o Plano Clássico e que 82,2% dos titulares estão concentrados nas empresas ArcelorMittal Brasil (32,3%), Setor Arames (30%) e ArcelorMittal BioFlorestas (19,9%).

**TABELA 4 - BENEFICIÁRIOS POR PLANO**

TIPO DE PLANO	TITULAR	DEPENDENTE	TOTAL
Clássico	5.412	9.586	14.998
Especial	312	375	687
Estilo	1.248	2.231	3.479
Executivo	268	598	866
<b>TOTAL</b>	<b>7.240</b>	<b>12.790</b>	<b>20.030</b>

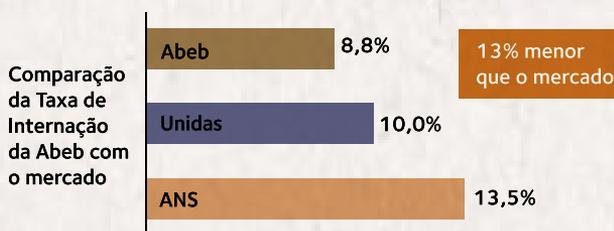
**TABELA 5 - BENEFICIÁRIOS ABEB POR EMPRESA PATROCINADORA**

EMPRESAS	DEZ/12	DEZ/11
ABEB - ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DOS EMPREGADOS DA ARCELOMITTAL BRASIL	218	220
ARCELOR BRASIL S/A - AFASTADOS	29	29
ARCELOMITTAL - MINERAÇÃO SERRA AZUL - ECA	46	61
ARCELOMITTAL BIOFLORESTAS LTDA	1.438	1.752
ARCELOMITTAL BRASIL S/A	2.338	2.819
ARCELOMITTAL COMERCIALIZADORA DE ENERGIA LTDA	5	0
ARCELOMITTAL SISTEMAS S/A	250	270
BELGO BEKAERT ARAMES LTDA	1.786	1.669
BENEFICIÁRIOS ESPECIAIS	320	347
BMB - BELGO MINEIRA BEKAERT - VESPASIANO	379	478
CLUBE DO IPÊ - ASSOC RECR EMP ARCELOMITTAL BRASIL	1	1
CONSÓRCIO UHE GUILMAN - AMORIM	9	7
CREBEL - COOPERATIVA DE CRÉDITOS TCI	3	3
FUNDAÇÃO ARCELOMITTAL BRASIL	9	10
FUNDAÇÃO FELIX CHOMÉ	2	2
INCENTIVADOS	399	241
PAUL WURTH DO BRASIL	2	166
PBM - PICCHIONI BELGO MINEIRA DTVM S/A	3	3
TRAXYS BRASIL AGENCIAMENTOS LTDA	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>7.240</b>	<b>8.081</b>

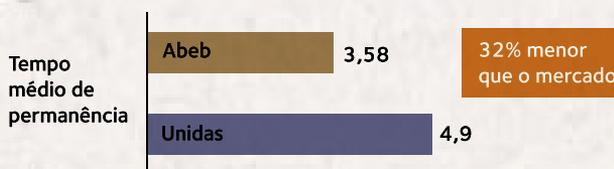
Para avaliar a utilização do Plano de Saúde pelos Beneficiários e mapear o perfil demográfico da população, a Abeb utiliza o Relatório de Indicadores de Saúde, fruto do Projeto Analysis. Os baixos índices de internação e de tempo médio de permanência hospitalar mantidos durante o ano de 2012, comparados com o mercado, demonstram os

reflexos positivos das atividades preventivas e de promoção da saúde desenvolvidas pela Associação junto aos Beneficiários.

→ **8,8%** dos Beneficiários da Abeb são internados por ano



→ **3,58 dias** é o tempo médio que os pacientes internados da Abeb permanecem no hospital



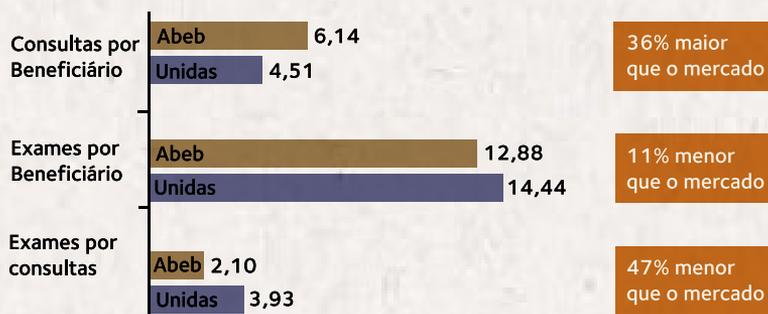
Os Beneficiários realizaram em média 6,14 consultas durante o ano de 2012, 36% a mais do que o mercado. Dessas consultas, 60% concentram-se nos Centros Clínicos, o que corresponde a 77.583 atendimentos (vide Tabela 6). Vale ressaltar que esse é o espaço onde ocorrem os programas e atividades preventivas da Abeb.



**TABELA 6 - ATENDIMENTOS REALIZADOS NOS CENTROS CLÍNICOS POR ESPECIALIDADE MÉDICA**

ESPECIALIDADES	BELO HORIZONTE	CARIACICA	CARBONITA	CONTAGEM	JOÃO MONLEVADE	SABARÁ	TOTAL
Cardiologia	4.819	-	-	2.205	3.628	1.510	12.162
Clínica Médica	4.145	1.258	193	6.855	6.345	1.311	20.107
Dermatologia	3.120	-	-	2.158	-	91	5.369
Endocrinologia	1.003	-	-	383	-	301	1.687
Ginecologia	2.905	1.039	83	2.587	2.061	737	9.412
Nutricionista	689	98	-	375	780	109	2.051
Oftalmologia	3.019	753	-	1.911	2.064	-	7.747
Ortopedia	1.243	226	-	1.865	945	-	4.279
Pediatria	2.798	1.172	84	3.936	4.694	1.107	13.791
Psiquiatria	-	379	-	-	599	-	978
<b>TOTAL</b>	<b>23.741</b>	<b>4.925</b>	<b>360</b>	<b>22.275</b>	<b>21.116</b>	<b>5.166</b>	<b>77.583</b>

A concentração das consultas nos Centros Clínicos possibilita o acompanhamento contínuo dos Beneficiários pelos profissionais de saúde da Associação, por meio do registro eletrônico dos atendimentos e do histórico pessoal e familiar que ficam disponíveis em todas as unidades. Isso proporciona a utilização mais racional da rede credenciada, refletindo em índices de Exames por Beneficiários e Exames por consulta, que são, respectivamente, 11% e 47% menores que o mercado.



Estes resultados demonstram a efetividade do modelo de atenção em saúde da Abeb, que tem como foco a prevenção, atuando por meio de Atividades e Programas Preventivos.

“Referência dos gráficos: Unidas – Pesquisa Nacional Unidas 2011. Caderno de Informações da Saúde Suplementar, dez. 2012.



Em 2012, foram registrados mais de 44 mil atendimentos preventivos, somando as atividades realizadas em todos os Centros Clínicos. A maior concentração é no Centro Clínico de João Monlevade, com mais de 20 mil atendimentos registrados (vide tabelas 7 e 8).

**TABELA 7 - ÍNDICE DE PARTICIPAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS EM AÇÕES DA PROMOPREV**

CENTRO CLÍNICO	ÍNDICE DE AÇÕES POR BENEFICIÁRIOS*
Belo Horizonte	0,73
Cariacica	2,21
Contagem	0,71
João Monlevade	1,59
Sabará	3,13

\* Cálculo do Índice de ações por Beneficiários: resultado percentual entre o total de Beneficiários que participaram de atividades ou programas preventivos e o total de Beneficiários de responsabilidade do Centro Clínico.

Das atividades de PromoPrev realizadas, são destaques os Programas de Prevenção Odontológica e Vacinar, que concentraram a maior parte dos atendimentos ao longo do ano – 18.428 e 12.131, respectivamente. Além disso, foram registrados 10.014 atendimentos nos locais de trabalho (Saúde do Empregado), o que demonstra a busca cada vez maior pela integração das ações da Abeb com a Medicina Ocupacional das Empresas Patrocinadoras (vide tabela 8).

**TABELA 8 - REGISTRO DE PARTICIPAÇÕES EM ATIVIDADES E PROGRAMAS PREVENTIVOS**

<b>OBJETIVO DA ATIVIDADE / PROGRAMA</b>	<b>BELO HORIZONTE</b>	<b>CARIACICA</b>	<b>CONTAGEM</b>	<b>JOÃO MONLEVADE</b>	<b>SABARÁ</b>	<b>TOTAL</b>
<b>CUIDADOS NA GESTAÇÃO E COM O BEBÊ (CURSO DE GESTANTES E ENCONTRO DE BEBÊS)</b>	30	33	26	191	88	368
<b>IMUNIZAÇÃO (VACINAR)</b>	2.433	1.454	1.802	5.122	1.320	12.131
<b>ADOLESCENTE (PAIA)</b>	742	127	677	88	757	2.391
<b>ANTI TABAGISMO (PPTT E BASTTA)</b>	-	323	-	65	1	389
<b>REEDUCAÇÃO ALIMENTAR (PRATOS E METAPRATOS)</b>	-	178	-	112	34	324
<b>PROGRAMA DE PREVENÇÃO ODONTOLÓGICA</b>	3.574	1.604	4.446	6.776	2.028	18.428
<b>SAÚDE DA MULHER</b>	-	112	-	103	70	285
<b>SAÚDE DO HOMEM</b>	13	-	-	20	-	33
<b>SAÚDE DO ADULTO</b>	65	-	-	210	57	332
<b>SAÚDE DO EMPREGADO</b>	834	610	89	7.885	596	10.014
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>7.691</b>	<b>4.441</b>	<b>7.040</b>	<b>20.572</b>	<b>4.951</b>	<b>44.695</b>

No Centro Clínico de Belo Horizonte, chamou a atenção a realização da primeira edição da Mesa Redonda da Saúde do Homem, que promoveu um bate papo com informações sobre os principais cuidados com a saúde e orientações sobre medidas que ajudem na prevenção de doenças que acometem o universo masculino. Participaram do encontro 13 Beneficiários.



Palestra do urologista Geraldo Magela, realizada durante o encontro Mesa Redonda da Saúde do Homem.

Outra atividade que merece destaque é o Curso de Gestantes, que em Belo Horizonte teve o nome adaptado para Curso do Casal Grávido, atendendo a uma demanda dos pais, que começaram a participar dos encontros junto com as gestantes. No último curso realizado, participaram 10 gestantes e 8 futuros papais.

Futuras mães e papais no encerramento do Curso do Casal Grávido.



Em Sabará, o Programa Vacinar promoveu a atualização dos cartões de vacina dos empregados da Usina de Sabará, reforçando a parceria com a Medicina Ocupacional da Unidade. Após análise dos cartões de vacina pela equipe de enfermagem do Centro Clínico, os empregados receberam doses das vacinas contra Hepatite B, Febre Amarela, Anti Tetânica (dT) e Triviral (sarampo, caxumba e rubéola). As vacinas foram disponibilizadas pela Secretaria Municipal de Saúde de Sabará. Cerca de 300 Beneficiários já foram imunizados nesta ação.

Empregado da Usina de Sabará recebendo vacina no Centro Clínico.



No Centro Clínico de Cariacica, foram realizadas atividades comemorativas ao Outubro Rosa, celebrando o mês nacional da Luta contra o Câncer de Mama. Houve a distribuição de broches com o símbolo da campanha para todas as mulheres da Usina, além de materiais informativos sobre a prevenção do câncer. Durante todas as sextas feiras do mês de outubro, as empregadas da Usina vestiram camisas cor de rosa, demonstrando a adesão e sensibilização com a campanha.

A Unidade de Cariacica também comemorou o Dia da Alimentação, realizando um café da manhã saudável com a presença da nutricionista Lana Tiengo da Silva, que deu orientações sobre o tema aos Beneficiários da Usina.



Mesa de café da manhã no Dia da Alimentação.

Em João Monlevade, foram destaque também duas ações realizadas em parceria com a Medicina Ocupacional da Usina por meio dos Programas Pratos e PPTT. A partir do acompanhamento nutricional da medicina ocupacional, que monitora o índice de massa corporal (IMC) dos empregados, houve um trabalho de análise e encaminhamento dos Beneficiários com IMC superior a 30 para participarem do Programa Pratos. Estes empregados recebem atenção diferenciada.

Além do acompanhamento nutricional individualizado, eles participam de atividades em grupo, que contam também com a presença das esposas. O objetivo é envolver a família do empregado no processo de mudança de hábitos de vida, que compreende a adoção de uma alimentação balanceada e a inserção da prática de atividades físicas na rotina. O primeiro grupo, que ainda estará em andamento no ano de 2013, conta com 23 participantes.

Participantes do grupo do Programa PRATOS, durante palestra "A importância da atividade física na redução do peso".



Já o Programa de Prevenção e Tratamento do Tabagismo-PPTT oferece suporte à implantação do Zero Tabaco na Usina de João Monlevade, que determina a proibição do consumo de tabaco nas dependências da Usina a partir de 1º de maio de 2013. O apoio ao programa consiste no atendimento dos empregados sensibilizados pelo Zero Tabaco que tenham interesse em abandonar o hábito de fumar.

Palestra realizada pela Dra. Janaína Maciel Lopes para os empregados da Usina de João Monlevade, durante a Semana da Saúde, no lançamento do Zero Tabaco.



Por fim, no Centro Clínico de Contagem, o grande destaque foi o Programa Denti-são, que este ano certificou crianças entre 6 e 12 anos de idade. O evento, realizado na Unidade, certificou 85 crianças que participaram de atividades recreativas e educativas, com orientações sobre cuidados com a saúde bucal. Os outros Centros Clínicos também realizaram a certificação das crianças, seguindo os mesmos critérios. Considerando todas as Unidades da Abceb, cerca de 300 crianças foram contempladas.

Crianças no Evento  
de Certificação  
do Denti-são, em  
Contagem



Essas atividades, que têm como foco principal promover a saúde dos empregados e seus dependentes, especialmente aquelas em parceria com a Medicina Ocupacional, demonstram a preocupação da Abeb em realizar um trabalho cada vez mais integrado com as Empresas, otimizando os esforços preventivos e atendendo as demandas locais. Além disso, fica evidente o alinhamento existente entre as diversas áreas da Abeb na busca de resultados que reflitam os objetivos traçados no Planejamento Estratégico 2011-2013.

## 2.2 Planejamento Estratégico

O Planejamento Estratégico elaborado em 2011 foi avaliado em 2012 no intuito de atualizá-lo quanto ao novo contexto macroeconômico, setorial e organizacional. Entretanto, após análise cuidadosa do Comitê Gestor da Associação, ficou definido que o direcionamento deveria ser mantido para o ano corrente, tendo em vista que as principais ações que proporcionariam o alcance dos objetivos estratégicos ainda estavam em curso ou em vias de iniciar.

Dessa forma, mantiveram-se a Missão, a Visão e os Valores, além do Mapa Estratégico com seus desdobramentos em indicadores e projetos. Essa decisão foi fundamental para conferir o senso de coerência e direção a todos os empregados, viabilizando o alcance de resultados expressivos, a evolução significativa da operação e, principalmente, a percepção de ganho efetivo de competitividade pelas Empresas Patrocinadoras e Beneficiários.

# Visão: Ser a melhor Operadora de Planos de Saúde de todas as Empresas do Grupo ArcelorMittal Brasil.



## ArcelorMittal Abeb

**Visão**  
Ser a melhor operadora de planos de saúde do Grupo ArcelorMittal Brasil

**Missão**  
Garantir a assistência à saúde e a prevenção de riscos e doenças aos empregados e dependentes do grupo ArcelorMittal Brasil, promovendo a qualidade de vida com ética, eficácia e excelência.

**Valores e Objetivos**

- Preservar a saúde
- Agir com integridade
- Atuar preventivamente
- Atender com eficiência
- Preservar o meio ambiente
- Ter colaboradores motivados
- Aperfeiçoar-se continuamente
- Assegurar satisfação aos beneficiários

O sucesso dessa política requer o envolvimento e o comprometimento de cada um que trabalha para nós e conosco.

Heloisa Helena Siqueira Monteiro de Andrade  
Gerente de Saúde

Domingos Sérgio Carneiro de Mendonça  
Presidente da ArcelorMittal Abeb

Missão, Valores e Objetivos da Abeb.





3

# Crescimento e Aprendizado

## 3.1. Desenvolver cultura voltada para resultados, com clima organizacional favorável

A Abeb está desenvolvendo uma cultura voltada para resultados e mantendo um clima organizacional favorável, privilegiando o trabalho em equipe, desenvolvendo a meritocracia e estimulando seus empregados a atuarem de acordo com métodos e procedimentos padronizados que fortalecem o sistema de gestão da Associação. A realização do III Workshop de Contratação de Metas e a aplicação da Pesquisa de Clima 2012 foram duas ações que refletem os esforços para alcançar esse objetivo estratégico.

### **Workshop de Contratação de Metas – Caderno de Indicadores**

O evento, realizado em março de 2012, reuniu os gestores da Abeb para apresentarem as metas e projetos prioritários de suas áreas para o ano, promovendo o alinhamento e disseminação do planejamento 2012.

O workshop contou com a participação especial da consultora Paula Viviane Laudares, que ministrou a palestra Gestão Estratégica, reforçando a importância da estratégia para garantia da sustentabilidade e aumento da competitividade entre as organizações. Ao término da palestra, cada participante recebeu um exemplar do livro da consultora para consolidar os conceitos discutidos.

Gestores da Abeb  
no III Workshop  
de Contratação de  
Metas



Caderno de  
Indicadores da Abeb



Cada objetivo estratégico foi detalhado para o grupo através de uma dinâmica que possibilitou a integração e disseminação da estratégia, apresentando o foco de atuação da operadora para o ano. O destaque do evento foi o lançamento do primeiro Caderno de Indicadores da Abeb, idealizado como mais uma das ferramentas adotadas para facilitar o entendimento e a consolidação do Sistema de Gestão para Resultados da Abeb na prática diária.

## Gestão do Clima Organizacional

A Abec participou neste ano do 3º Ciclo da Pesquisa de Clima da ArcelorMittal Brasil, com a adesão de 98% dos empregados, sendo a aplicação totalmente online. Com este índice de aderência, foi possível ter um resultado bem fidedigno da percepção que os funcionários têm em relação ao Clima na Associação.

O índice de favorabilidade foi de 74%, posicionando a Abec acima do Terceiro Quartil em relação ao Mercado da Hay Group, empresa responsável pela pesquisa. Em todas as dimensões avaliadas, os resultados da Abec ficaram acima de 71%.

Dimensão	Referência		
Gestão da Empresa	7	14	79
Engajamento	9	14	77
Processos Corporativos	12	15	73
Estilo Gerencial	12	15	73
Suporte	10	17	73
Motivação e Credibilidade	12	17	71
<b>Média geral</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>74</b>

Os fatores que não tiveram um índice satisfatório foram trabalhados pelos facilitadores do Comitê de Clima, utilizando o método PDCA, para levantar as principais causas e estabelecer o plano de ação, a ser delineado em 2013.

### 3.2. Desenvolver habilidades e competências, criando uma organização que aprende

Uma das principais preocupações da Abec é proporcionar a seus empregados um ambiente propício para o desenvolvimento de suas habilidades e competências, fornecendo as ferramentas necessárias para que este desenvolvimento aconteça e seja fator de sucesso para o crescimento da Associação.

Ter processos de recursos humanos bem estruturados, que valorizem e desenvolvam as competências das pessoas que compõem a organização, é uma das estratégias. Nesse sentido, em 2012, a Abec promoveu o aprimoramento dos processos de RH, com destaque para a execução do ciclo GEDP, com a elaboração dos Planos de Desenvolvimento Individual - PDI, e para a sistematização do Recrutamento e Seleção.

## Ciclo GEDP - *Global Executive Development Programme*

O GEDP foi realizado na ArcelorMittal Abeb durante o ano de 2012, com o objetivo de mesclar o que é esperado de cada empregado com os valores e as diretrizes estratégicas da Associação.

O GEDP é composto pelas seguintes etapas:

- Avaliação de desempenho
- Avaliação de potencial
- Validação das posições chave
- Identificação de talentos
- Planejamento da sucessão para posições chave
- *Feedback*
- Planos de desenvolvimento individual.

Neste momento, os empregados têm a oportunidade de conhecer a estratégia da Associação e avaliar o quanto podem contribuir para o alcance dos objetivos estratégicos. Em 2012, os gestores realizaram a avaliação de desempenho, sinalizando os talentos de sua equipe, e apresentaram os resultados ao Comitê de Carreira da Abeb, que estabeleceu o planejamento de sucessão das posições chave da empresa. Posteriormente, cada gestor realizou o *feedback* e estruturou o Plano de Desenvolvimento Individual – PDI com os empregados.

## Processo de Recrutamento e Seleção

Em 2012, o processo de Recrutamento e Seleção passou a ser compartilhado entre a área de RH e o gestor solicitante, tornando-o mais ágil, objetivo, criterioso e com grande índice de sucesso nas contratações.

### 3.3. Garantir disponibilidade, integração e integridade das informações

As informações são a base para todas as tomadas de decisão e para o desenvolvimento e conhecimento de uma organização. A Abeb se preocupa em manter sua base de dados sempre atualizada, disponível e integrada, garantindo a confiabilidade das informações.

Um dos grandes avanços da Associação, neste aspecto, foi a implementação do Projeto Cadastro, uma atividade conjunta das Gerências de Remuneração e Administração de Pessoal da ArcelorMittal Brasil e da equipe da Abeb, com o objetivo de promover melhorias nos cadastros de funcionários e dependentes no SAP, bem como ampliar o processo de integração entre os sistemas das duas empresas. O grande resultado desse projeto foi a elevação de 8,75 pontos percentuais no índice de qualidade dos dados da Abeb, que subiu de 85% para 93,75%.



4

# Processos internos

## 4.1. Garantir a execução de processos padronizados

A padronização dos processos é uma prática fundamental para o bom funcionamento da organização. Padronizar facilita a previsibilidade de resultados e do fluxo de trabalho, reduz custos, atende à legislação, permite a manutenção do conhecimento, agrega valor para a organização e auxilia na gestão de pessoas.

Para alcance desse objetivo, em 2012, foram consolidados dois importantes projetos na Associação: o Lançamento do SGI e a Implantação do Projeto Somar.

### **Padronização dos Processos – Lançamento do SGI**

A padronização dos processos foi consolidada, ao longo de 2012, como mais uma das ações para desenvolvimento e fortalecimento do Sistema de Gestão da Abeb. Foram elaborados mais de 150 padrões, que estão sendo implantados através da inclusão no sistema, divulgação e treinamento das equipes.

Para garantir e aperfeiçoar a gestão destes documentos, foi realizado o evento de lançamento do SGI – Sistema de Gestão Integrada, que fará toda a gestão e controle dos padrões, consolidando a padronização dos processos.

Evento de lançamento do SGI



A padronização trouxe vários ganhos para a Abeb, que vão desde a institucionalização do conhecimento e disseminação das melhores práticas entre as equipes até a execução do mesmo modelo Abeb em todos os Centros Clínicos, garantindo a uniformidade e excelência dos serviços prestados.

### Implantação do Projeto Somar



Em 2012, através da sua Gerência Administrativa e Financeira, a Abeb realizou a implantação do novo sistema administrativo e financeiro da Associação. A mudança fez parte das ações definidas pelo Projeto Somar, que teve como objetivo realizar a integração dos sistemas operacionais da empresa, oferecendo maior confiabilidade das informações prestadas aos Beneficiários, disponibilidade dos dados gerenciais, automatização de processos e melhor atendimento às empresas do Grupo ArcelorMittal Brasil.

Ao longo do ano, as equipes envolvidas se dedicaram com grande esforço à essa importante mudança. No 1º semestre, foram

realizadas diversas reuniões técnicas para ajustar os processos. No 2º semestre, ocorreu efetivamente a operação em paralelo ao sistema anterior, afim de garantir que tudo estivesse funcionando adequadamente e com a segurança necessária. Foram implantados os módulos de materiais e suprimentos, contratos, financeiro, orçamento, fiscal e contábil.

A nova ferramenta permite padronizar processos internos e adequar todas as atualizações das legislações referentes ao Negócio da Operadora. Esse sistema com certeza contribuirá para tornar a Abeb mais competitiva, moderna e apta a tornar-se a solução em saúde para todo o Grupo ArcelorMittal Brasil.

## 4.2. Implantar gestão efetiva de projetos

Para viabilizar os resultados definidos no planejamento estratégico da Abeb, faz-se necessária a implementação de diversos projetos estratégicos, os quais necessitam seguir uma metodologia que assegure o alcance dos objetivos propostos.

Desde 2011, a Abeb utiliza uma metodologia de gerenciamento de projetos baseada nas melhores práticas do mercado, definidas pelo PMI (*Project Management Institute*). A forma como os projetos são estruturados possibilita o dimensionamento de prazos mais factíveis e o direcionamento dos recursos com maior agilidade. Os resultados dos projetos que utilizam a técnica são concretos e estão descritos ao longo desse Relatório, como o Projeto Somar, o Projeto Cadastro e o Projeto Analysis.

## 4.3. Adequar rede credenciada de qualidade às demandas dos clientes

A Abeb se preocupa em disponibilizar uma rede credenciada de qualidade, que atenda às necessidades de seus Beneficiários. Muito mais do que expandir as opções de rede, a Associação quer contar com profissionais de qualidade, que atendam de acordo com o modelo Abeb de atenção em saúde, em quantidade suficiente e em todas as macrorregiões de atendimento, garantindo o acesso aos Beneficiários.

Visando a alcançar este objetivo, em 2012 destacaram-se as ações de Mapeamento da Rede Credenciada, Sistematização do Processo de Credenciamento e Descredenciamento e Atualização dos Contratos com os Prestadores de Serviços.

## Mapeamento da rede credenciada

Com o objetivo de adequar a rede credenciada da Abeb às demandas de seus Beneficiários, a equipe da Associação realizou um detalhado trabalho de mapeamento da rede. Foram estabelecidas macrorregiões, de acordo com a área de atuação da Abeb, e foi feita uma análise da distribuição dos prestadores por especialidade em cada uma dessas regiões.

Este mapeamento possibilitou identificar se o número de prestadores disponíveis em uma determinada especialidade é suficiente para atender ao número de Beneficiários de uma macrorregião, de acordo com os parâmetros estabelecidos pela Organização Mundial da Saúde (OMS). Com este estudo, a Abeb poderá realizar ações para ampliar a rede e adequá-la às necessidades identificadas em cada macrorregião.

## Sistematização do processo de credenciamento e descredenciamento

Objetivando atender às exigências da ANS, no que diz respeito a regras para credenciamento e descredenciamento de prestadores, foi sistematizado um fluxo para padronizar esse processo e garantir que ele esteja adequado frente à Agência. O processo envolve os documentos obrigatórios necessários para credenciar/descredenciar um prestador, a assinatura/rescisão do contrato, a comunicação junto à ANS e a divulgação aos Beneficiários dos prestadores credenciados/descredenciados.

Com essa ação, além de estar adequada à legislação, a Abeb garante que os Beneficiários tenham acesso a informações atualizadas e conheçam a rede credenciada que têm à sua disposição.

Além disso, também foi implementado um padrão para atualizar a rede credenciada, que consiste em organizar, formalmente, o processo de alteração de dados cadastrais de um prestador. Um dos resultados desse processo foi o acerto no cadastro dos prestadores credenciados, que permitiu à Associação mensurar, com mais precisão, a distribuição dos prestadores por especialidade (vide tabela 9). A alteração da organização por especialidade e prestador provocou uma aparente redução do número de credenciados.

**TABELA 9 - REDE CREDENCIADA**

<b>CLASSE</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
HOSPITAIS	81	83
CLÍNICAS MÉDICA E ODONTOLÓGICA	289	353
CLÍNICAS MÉDICA E ODONTOLÓGICA	6	4
CLÍNICAS MÉDICAS	245	307
CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS	38	42
LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS	49	43
MÉDICOS	184	230
DENTISTA	133	174
OUTROS PROFISSIONAIS VINCULADOS À ÁREA DE SAÚDE	131	116
FISIOTERAPEUTA	61	53
FONOAUDIÓLOGO	13	10
NUTRICIONISTA	3	4
PSICÓLOGO	29	29
RADIOLOGIA ODONTOLÓGICA	23	19
TERAPEUTA OCUPACIONAL	2	1
OUTROS SERVIÇOS DE SAÚDE	28	25
APARELHO AUDITIVO	1	1
APARELHO ORTOPÉDICO	1	1
ÓTICA	23	20
REMOÇÕES EM AMBULÂNCIA	3	3
FARMÁCIAS	6.509	5.838

### Atualização dos contratos com os prestadores de serviço

Em 2012, a Abeb iniciou um extenso trabalho para atualização de todos os contratos com seus prestadores de serviços. Além de adequar os contratos às novas determinações da ANS, em relação à documentação obrigatória que deve ser disponibilizada pelo prestador, essa atualização garante aos Beneficiários a segurança de buscar o atendimento em um prestador devidamente regularizado frente às exigências legais.

## 4.4. Potencializar os serviços prestados pelos Centros Clínicos

A atuação dos Centros Clínicos em 2012 foi fundamental para a superação dos desafios impostos às operadoras. É facilmente demonstrada pelas altas taxas de ocupação em todas as especialidades médicas (média de 84,1%) e na odontologia (média de 97,2%), com garantia de acesso aos serviços na metade do tempo previsto pela ANS em 86,4% dos casos, mesmo nas situações de paralisação do atendimento médico na saúde suplementar. Mesmo assim, o foco na prevenção de riscos e doenças e na promoção da saúde foi mantido. O conhecimento do histórico dos Beneficiários, a infraestrutura necessária, a competência e o comprometimento da equipe de profissionais de saúde e de suporte, além do eficiente gerenciamento das demandas foram essenciais para o alcance dos excelentes resultados.

### Semanas do Outro

“Semanas do Outro” foi, antes de tudo, uma experiência de sucesso - uma troca de local de trabalho entre os gestores com o objetivo de desenvolver um olhar diferenciado sobre outro Centro Clínico, com características bem diferentes daquelas a que eles estavam habituados (quanto à infraestrutura, perfil do público atendido, atividades realizadas, fluxo e processos de trabalho, relação com as Patrocinadoras locais e com a equipe – médica, odontológica e administrativa). A permuta foi uma oportunidade formativa e de experimentação de novos desafios, gerando aprendizados e resultados para todos os envolvidos, além de preparação para o crescimento da Abeb, identificando novos talentos. Ocorreu entre os municípios de Cariacica e Belo Horizonte, Contagem, Sabará e João Monlevade, durante o período de duas semanas nos meses de julho, agosto e setembro de 2012.

### Desenvolvimento das Equipes na Gestão de Indicadores de Saúde

A instituição do Relatório de Indicadores de Saúde – Abeb demandou a execução de ações que promovessem a incorporação dos dados do perfil sócio demográfico da população, da utilização do plano de saúde e do custo dos procedimentos na gestão dos Centros Clínicos. O primeiro passo foi a definição de um facilitador por Centro Clínico e a capacitação dos mesmos na utilização dos bancos de dados do Analysis, com o objetivo de conceder maior independência no suporte aos gestores locais e agilidade no aprofundamento dos dados. O segundo passo foi a realização de exercícios com os Gerentes e Coordenadoras de Centro Clínico, em grupo, para que

os resultados passassem a ser incluídos na tomada de decisão e possibilitassem a comparação da Abeb com o mercado de saúde suplementar, especialmente as autogestões.

### **Seminário de Gerenciamento/*Shake Down* 2012**

O evento, realizado em 12 de dezembro no Clube do Ipê, contou com a participação de 37 empregados da Abeb, e colocou em evidência a contribuição de cada unidade gerencial para os bons resultados alcançados pela organização. Com o objetivo de promover o aprendizado, o compartilhamento de experiências e a melhor compreensão do trabalho do outro, além de buscar um novo olhar das equipes frente a uma nova realidade, foram apresentadas a missão e visão de cada área, seu posicionamento frente às tendências do mercado e do contexto atual, a análise dos indicadores estratégicos e a consequente identificação, tanto dos problemas crônicos quanto dos impactos pelos quais somos responsáveis, e das oportunidades de melhoria. Ficou evidente o real significado das palavras Aprendizado, Parceria e Integração, e da mudança de cultura necessária para enfrentar os desafios que hora se colocam para a Associação em termos de modernização, competitividade e adequação às novas regras de mercado, preservando os diferenciais conquistados nesses 41 anos de existência.



Equipe da Abeb reunida durante o Seminário de Gerenciamento/*Shake Down*

### **Implantação do Posto de Atendimento Avançado em Carbonita**

Para proporcionar mais comodidade e qualidade no atendimento aos Beneficiários da ArcelorMittal BioFlorestas da unidade de Carbonita e suprir a carência de prestadores de serviços de saúde na região, a Abeb implantou um Posto de Atendimento Avançado na localidade. Em funcionamento desde setembro de 2012, o Posto disponibiliza

atendimentos nas especialidades de Clínica Geral, Ginecologia e Pediatria, além de uma equipe administrativa que dá todo suporte aos Beneficiários na marcação de consultas e procedimentos na rede credenciada e na emissão de guias.

#### 4.5. Desenvolver e intensificar programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças

Desde sua fundação em 1971, a Abeb, de forma pioneira, teve como prioridade a atenção à saúde dos empregados e dependentes do Grupo, exercida de maneira personalizada, com foco na prevenção de riscos e doenças e na promoção da saúde, além das atividades assistenciais curativas e reabilitadoras de rotina oferecidas. Os resultados são conhecidos na diminuição dos índices de internação e permanência hospitalar, assim como no diagnóstico e tratamento precoce de uma série de doenças.

Durante este período, muitos programas foram criados ou ampliados, alguns foram extintos e outros renovados com o objetivo de cuidar, cada vez melhor, da saúde dos Beneficiários. Apesar do vasto conhecimento nessa área, a Associação está sempre em busca de atitudes inovadoras e de melhoria contínua, visando a ampliar seu potencial e gerar excelência na atuação junto aos Beneficiários. Dessa forma, o ano de 2012 foi de execução de atividades e programas, mas principalmente de avaliação da PromoPrev. Tal atitude viabilizou a construção de um diagnóstico situacional que apontou para a oportunidade de incorporar novos direcionamentos que fortalecerão, ainda mais, as ações nos próximos anos.

A implantação de um prontuário eletrônico moderno, integrando as diversas especialidades e adaptado à realidade da Associação, começou a ser preparada. Ele permitirá o conhecimento dos Beneficiários em situação de risco ou doença, elegíveis aos programas preventivos e que necessitem de maior gerenciamento de sua saúde.

#### 4.6. Integrar a medicina ocupacional com os serviços assistenciais e preventivos

Para a Abeb, é fundamental que exista uma integração entre as atividades de Medicina Ocupacional realizadas pelas Empresas e os Serviços Assistenciais prestados pela Associação.

Em 2012, os Centros Clínicos de Sabará e João Monlevade destacaram-se na realização de ações conjuntas com as Unidades

Industriais de seu entorno, demonstrando a sinergia e a integração da Abeb com as Empresas do Grupo ArcelorMittal Brasil para que o empregado possa perceber um novo conceito sobre saúde, integrado com seu trabalho, e buscar uma vida mais leve e saudável para si e toda sua família.

Em Sabará, foi realizada uma série de atividades no próprio local de trabalho do empregado, em parceria com a Medicina Ocupacional, abordando assuntos de caráter educativo, que exercem influência direta no desempenho profissional. O aumento deste vínculo demonstra a importância e a preocupação com a qualidade de vida dos empregados.

Em João Monlevade, a Abeb disponibiliza profissionais da área de saúde que realizam atendimentos na Medicina do Trabalho na Usina de João Monlevade, Mina do Andrade, BioFlorestas e Guilman Amorim. Esses profissionais fomentam o modelo Abeb de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças, com a realização de atividades no ambiente de trabalho e nos Centros Clínicos.

Palestra realizada pela equipe do Programa de Tratamento e Combate ao Tabagismo na Usina de João Monlevade, em comemoração ao Dia Nacional de Combate ao Fumo.



No ano de 2012, os profissionais do Centro Clínico de João Monlevade participaram da SIPAT e da Semana da Saúde, atenderam no Programa Sangue Bom e apresentaram várias palestras sobre o Programa de Prevenção e Tratamento do Tabagismo, Câncer, Prevenção Respiratória e Alimentação Saudável na Usina de João Monlevade.



5

# Clientes e Mercado

## 5.1. Atender às normas dos órgãos regulatórios

No Brasil, para regular a operação de planos de saúde, foi promulgada a Lei 9656/98, que dispõe sobre regras para regular, normatizar, controlar e fiscalizar as atividades das empresas desse segmento.

Para buscar, constantemente, a adequação às determinações e exigências cada vez mais intensas e frequentes da Agência Nacional de Saúde Suplementar, a Abep realizou sua primeira auditoria em novembro de 2011. Os resultados definiram um plano de ação, priorizando os seguintes aspectos: Resultado do IDSS; Programa de Monitoramento; Recadastramento dos Beneficiários Especiais; Regularização do SIB; Regularização do Material Publicitário; Atualização e Formalização da Abep. As ações do plano foram executadas ao longo do ano de 2012, envolvendo diversas equipes da Associação. Os resultados foram favoráveis.

### Resultado do IDSS

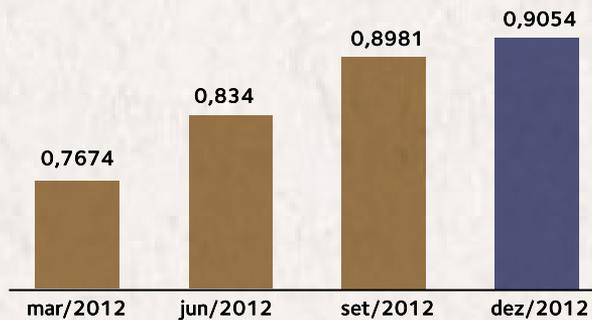
O Programa de Qualificação da Saúde Suplementar, criado em 2007 pela ANS, avalia o Índice de Desempenho de Saúde Suplementar, o IDSS. O objetivo do programa é melhorar a qualidade dos serviços prestados pelas operadoras de plano de saúde, avaliando quatro dimensões: Atenção à Saúde; Estrutura e Operação; Atuarial e Satisfação do Beneficiário.

Em dezembro de 2012, a ANS divulgou a avaliação referente ao ano de 2011, na qual a Abep conseguiu alcançar a marca de 0,7935, numa escala de 0 a 1, que representou uma evolução de 84% em relação ao resultado do ano anterior.

## Programa de Monitoramento

O Monitoramento Assistencial é uma avaliação trimestral realizada pela ANS. Consiste em um processo periódico e sistemático de análise e produção de informações a partir das reclamações dos Beneficiários e dos dados encaminhados pelas operadoras aos sistemas de informações da Agência. Um de seus objetivos é monitorar, indiretamente, a evolução do risco assistencial das operadoras. Quanto maior a nota final, menor o risco assistencial identificado na operadora. Em dezembro de 2012, a Abeb alcançou um resultado bastante favorável, de 0,90, numa escala de 0 a 1, o que a mantém na faixa das operadoras com mais baixo risco graças à atuação e esforços integrados das equipes da Associação.

Histórico Abeb - Avaliação Monitoramento Assistencial



## Recadastramento dos Beneficiários Especiais

Um extenso processo de recadastramento foi conduzido internamente com o suporte de uma equipe externa, que colheu diretamente os dados necessários para atualização da situação cadastral dos Beneficiários Especiais no Plano Abeb, no 2º semestre de 2012, garantindo a adequação da base de dados destes Beneficiários às normas exigidas pela ANS e às necessidades da Associação.

## Regularização do SIB - Sistema de Informação de Beneficiários

Outro ponto positivo do Projeto Cadastro foi a qualificação dos dados dos Beneficiários no Sistema Benner, que resultou em um ajuste sem precedentes no registro de Beneficiários da Abeb junto à ANS. Foram mais de 25 mil atualizações cadastrais desde abril, quando foi enviado o primeiro lote de dados originados do sistema Benner.

## Regularização do material publicitário

Outra ação realizada foi a adequação de todo o material publicitário de caráter institucional (malas diretas, folders, cartazes, peças eletrônicas, entre outros), que devem, obrigatoriamente, conter o número de registro da operadora junto à ANS. No caso do site, é obrigatório também constar o link para acesso à Agência, com o telefone de contato.

## Atualização e formalização da documentação da Abeb

Além das obrigações junto à ANS, a Abeb também precisa atender às exigências de outros órgãos públicos, nos âmbitos federal e municipal, e aos Conselhos de Medicina, Odontologia e Enfermagem, no que diz respeito à regularização das atividades de seus Centros Clínicos.

Neste sentido, a Associação realizou um extenso trabalho de atualização de toda a documentação necessária e obrigatória frente a estes órgãos e conselhos, garantindo que a operação dos Centros Clínicos esteja em conformidade com as determinações da legislação vigente.

## 5.2. Agregar valor à gestão de benefícios das Patrocinadoras

A Abeb se preocupa em entender as demandas dos representantes das Empresas Patrocinadoras, para que suas expectativas possam ser atendidas no que diz respeito à gestão do benefício de saúde. Para que o Plano Abeb possa agregar valor à gestão das organizações, a Associação realizou importantes atividades ao longo do ano de 2012: as ações de Responsabilidade Social da Abeb junto às Comunidades, o Programa Estar Bem e a Apresentação dos Resultados da Abeb por Empresa Patrocinadora.

### Responsabilidade Social da Abeb junto às Comunidades

Por meio de parceria entre a Fundação e a Abeb, projetos sociais são realizados em diversos municípios onde a ArcelorMittal Brasil tem suas Unidades Industriais. Os projetos contam com os técnicos e, por vezes, com a infraestrutura do Centro Clínico para lidar com questões relacionadas à saúde e complementam as ações de educação desenvolvidas pela própria entidade. O trabalho conjunto permite à Associação o desenvolvimento de sua responsabilidade social

corporativa e, para a Fundação, é muito importante poder contar com profissionais de saúde com formação sólida e experiência consistente, que conhecem a realidade dos municípios e o contexto das empresas ArcelorMittal Brasil.

Isso facilita a concretização de ações e evita que equipes externas sejam contratadas para realizar as atividades de programas como o Ver e Viver, que oferece triagem e tratamento oftalmológico a alunos do Ensino Fundamental, e o Programa de Educação Afetivo-Sexual (Peas), que capacita professores e profissionais das áreas da saúde, ação social e justiça dos municípios parceiros para atuar junto aos adolescentes, estimulando-os a desenvolver seu projeto de vida e a evitar gravidezes não planejadas, doenças sexualmente transmissíveis (DSTs), uso de drogas e violência.

A Abec acredita que investir em ações de desenvolvimento social efetivas e bem estruturadas contribui não só para a evolução das comunidades, mas também para o fortalecimento da reputação, marca e aprimoramento da imagem corporativa. O trabalho de parceria agrega valor para todos os envolvidos e pode propiciar um mundo cada vez melhor.

## Programa Estar Bem



Com o objetivo de conseguir resultados efetivos na gestão da saúde, em janeiro de 2012 foi implantado o Programa de Promoção da Saúde e Qualidade de Vida – Estar Bem, direcionado às necessidades do grupo de Executivos da ArcelorMittal Brasil. Um conjunto de ações e atividades foi estruturado a partir do diagnóstico situacional de saúde dessa população, com indicadores de acompanhamento e avaliação definidos e alinhados às Diretrizes Corporativas e ao Planejamento Estratégico da Abec.

A pesquisa evidenciou alta probabilidade de ocorrência de eventos cardiovasculares – 15 casos nos próximos 10 anos – caso não fossem adotadas ações integradas, baseadas em uma agenda de cuidados personalizada para cada Executivo. A equipe responsável pelos atendimentos inclui médico do trabalho, cardiologista,

endocrinologista, nutricionista, enfermeira, periodontista, psicólogo, educador físico e *coach* em saúde. Os profissionais são indicados de acordo com a necessidade de cada pessoa e a situação de risco cardiovascular em que foi classificada: elevado (intermediário e alto) ou baixo (normal). Os indicadores de adesão e frequência no cumprimento da agenda são acompanhados e várias estratégias de comunicação são utilizadas para a motivação, informação e ampliação do conhecimento em temas relativos ao auto cuidado e à saúde, além de assuntos de interesse cognitivo e comportamental.

### **Apresentação dos Resultados da Abeb por Empresa Patrocinadora**

Nos meses de julho a setembro, foram realizadas reuniões com os representantes das Empresas Patrocinadoras e demonstrado, de forma individualizada, os resultados da Abeb para a Unidade, comparativamente ao mercado.

Esse foi o primeiro passo para o fornecimento periódico de informações em saúde para cada empresa contratante, agregando valor à gestão de RH da Unidade.

### **5.3. Garantir a satisfação dos Beneficiários**

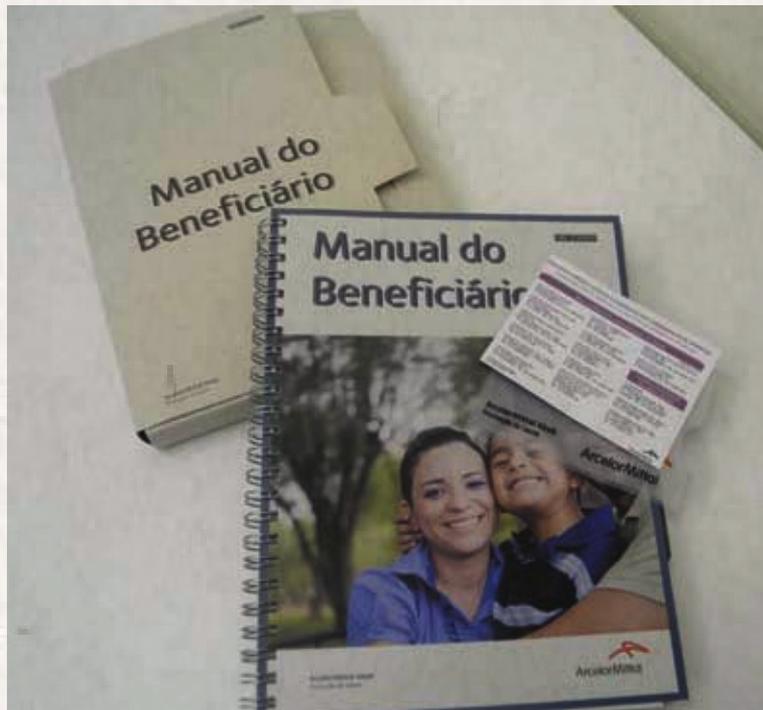
Garantir a satisfação dos Beneficiários, mais do que uma meta, é a razão de existir da Abeb. Todas as ações e projetos desenvolvidos pela Associação, ainda que possuam objetivos específicos, sempre convergem para um eixo comum – ter Beneficiários satisfeitos com o Plano de Saúde.

Nessa perspectiva, vale ressaltar a atualização do Manual do Beneficiário e o excelente desempenho da Central de Relacionamento da Abeb, duas ações muito importantes para o alcance desse objetivo.

#### **Manual do Beneficiário**

O Manual do Beneficiário da Abeb foi totalmente atualizado em 2012. O documento, que está mais completo e moderno, traz informações importantes sobre o Plano de Saúde. Com uma linguagem de fácil entendimento, os Beneficiários poderão usufruir, ainda mais, dos benefícios do plano. No novo Manual, estão disponíveis as condições para ingresso no plano, regras de utilização, coberturas, estrutura de atendimento nos Centros Clínicos e na rede credenciada. Além disso, o Beneficiário também

encontra a relação de profissionais de saúde próprios da Associação, prestadores credenciados e tabela com valores de coparticipação.



Novo Manual do Beneficiário

## Central de Relacionamento

A Central de Relacionamento Abeb encerra o ano de 2012 com um índice de atendimento de 92% das ligações recebidas, acima da meta de 90% definida para esse ano. O alcance desse resultado é o reflexo do amadurecimento que as equipes da Abeb e o prestador de serviço parceiro vêm adquirindo a cada atendimento realizado, associado a diversas ações tomadas com o objetivo de proporcionar ao Beneficiário uma atenção de qualidade e personalizada, como: melhorias nos materiais de apoio, treinamento periódico dos atendentes e monitoramento em tempo integral realizado pela supervisão.

### 5.4. Fidelizar a rede credenciada

Mais do que ter um relacionamento com a rede credenciada, a Abeb se propõe a estreitar seus laços com os prestadores de serviços, de tal forma que o atendimento oferecido pelos mesmos seja comparado com a assistência recebida na rede interna.

Um dos esforços da Abeb, nesse sentido, foi a filiação da Associação à União Nacional das Instituições de Auto Gestão em Saúde – Unidas, que implicou na adoção de uma tabela de procedimentos que remunera melhor os profissionais e os estabelecimentos. Esta mudança possibilitou o fortalecimento da parceria da Associação com os prestadores de serviços em saúde, melhorando a imagem institucional e viabilizando o credenciamento de novos serviços.



6

# Econômico e Financeiro

## 6.1. Atualizar e ampliar os ativos financeiros e o patrimônio

Investir para atualizar e ampliar os ativos financeiros e o patrimônio da Abeb é essencial para que a empresa se atualize e modernize. A ação em destaque em 2012 para o alcance deste objetivo foi a conclusão da reforma de um dos patrimônios da Abeb, o Centro Clínico de Sabará.



Fachada do Centro Clínico de Sabará, após a reforma.

Vista da recepção do Centro Clínico de Sabará, após a reforma.



Durante sete meses as mudanças previstas foram realizadas, atualizando a Unidade à identidade visual da Abeb e modernizando a estrutura quanto à segurança e acessibilidade. A reforma, realizada no prédio de mais de 75 anos, contemplou construção da laje; rebaixamento de teto e novo telhado valorizando a edificação; mais um consultório médico, possibilitando a ampliação das especialidades; salas de esterilização, conforto materno infantil e coleta de material infectante; banheiro adaptado para portadores de necessidades especiais; troca do toldo que cobre a escada da entrada principal; aquisição de novos mobiliários; instalação de novos aparelhos de ar condicionado; novo revestimento no piso e pintura do prédio.

## 6.2. Controlar custos com ampliação da qualidade

Para ser competitiva e alcançar resultados, uma operadora de saúde precisa ter total controle sobre a gestão dos seus custos. A Abeb trabalha incansavelmente para gerir os seus custos com eficiência e eficácia, e os reflexos desses esforços estão nas diversas ações implementadas ao longo de 2012.

### Ajuste no processo de cobrança de Beneficiários Especiais

A implantação do sistema Benner Saúde e sua evolução em 2012 permitiram a identificação e a correção do processo de cobrança dos Beneficiários do Plano Abeb Especial.

A partir de fevereiro, a Abeb passou a enviar sistematicamente, com 20 dias de antecedência, os boletos com a mensalidade do mês corrente, mesmo que as mensalidades de outros meses se encontrassem em aberto. Complementarmente, foi realizado um trabalho na área financeira, em conjunto com os Centros Clínicos, para atuação junto aos Beneficiários no sentido de regularizar sua situação.

Esses trabalhos possibilitaram a redução do saldo devedor de mensalidades, de R\$150 mil em março/12 para R\$17 mil em dezembro desse mesmo ano, além da redução da taxa de inadimplência de 2,3% em 2011 para 1,7% em 2012, sendo que a taxa de mercado, apurado pelo Banco Central, fechou em 2012 em 7,9% para pessoas físicas.

### **Envio de boletos para afastados**

O processo de envio de boletos para Beneficiários afastados e aposentados por invalidez está mais eficiente, em virtude do trabalho realizado pela equipe financeira da Abeb, para corrigir os processos de contas a receber da organização. A implantação do sistema Benner Saúde também foi fundamental para viabilizar esse trabalho. As informações de data do afastamento e data de retorno dos Beneficiários, endereço, entre outros, passaram a receber atualização diária. Com isso, tivemos maior assertividade no envio dos boletos. Estas ações proporcionaram um aumento da receita com essa população, da ordem de 19,5% em relação a 2011.

### **Acerto no processo de cobrança dos Beneficiários Incentivados**

O trabalho de aprimoramento do contas a receber da Abeb resultou em outra importante melhoria no processo de cobrança dos Beneficiários desligados pelas Patrocinadoras, mas com direito a permanecer no plano por mais algum período definido (incentivado).

Com o trabalho desenvolvido no Projeto Cadastro, de fidelização das informações fornecidas à Abeb pelas áreas de RH das Empresas Patrocinadoras a respeito do correto incentivo concedido ao ex-empregado, foi possível ajustar a cobrança das mensalidades desses Beneficiários, proporcionando um ganho de cerca de R\$40 mil por mês, que contribuiu para o resultado financeiro da Associação.

### **Sistematização no processo de acompanhamento dos resultados econômico-financeiros da Abeb**

O processo de acompanhamento dos resultados econômico-financeiros da Abeb sofreu alterações importantes em 2012.

Reuniões mensais de acompanhamento de resultados foram implementadas pela Gerência Administrativa e Financeira com as equipes financeira e contábil. Estas reuniões possibilitaram a interpretação dos resultados obtidos, com a realização de análises comparativas e acompanhamento do orçamento, a fim de suprir as necessidades de informação dos gestores, conduzindo-os durante o processo de gestão e na tomada de decisões.

O Projeto Somar, responsável pela implantação do novo software de gestão, também contribuiu para o avanço no controle e acompanhamento dos resultados econômico-financeiros. Vários processos administrativo-financeiros, antes realizados de forma manual, foram aperfeiçoados e automatizados. Desta forma, houve diminuição do tempo de resposta para a obtenção das informações, bem como maior precisão nos dados e relatórios gerenciais.

### **Implantação das reuniões de gestão estratégica do Comitê Gestor**

A existência de informações mais confiáveis e de um planejamento estratégico bem estruturado e desdobrado para as unidades permitiu a atuação de acordo com os seus objetivos estratégicos. Para acompanhar os resultados e os projetos da Associação conduzidos pelas gerências, avaliar o impacto desses resultados e traçar caminhos ou soluções alternativas para corrigir a rota, foram implantadas as reuniões de gestão estratégica.

As reuniões, realizadas mensalmente em um dia reservado para esse assunto, foram fundamentais para o sucesso alcançado pela organização, tendo em vista que traduziram o planejamento estratégico em algo prático, auxiliando na antecipação de algumas demandas e na garantia da execução dos projetos com a qualidade requerida.

### **Sistematização da solicitação de benefícios especiais**

Como uma empresa de autogestão que não visa lucros, a Abeb tem uma grande responsabilidade no gerenciamento de suas receitas para que permitam a oferta de maiores e melhores benefícios em saúde – médica, odontológica e medicamentosa –, de forma justa e transparente.

Para que isto possa ser concretizado, são necessárias regras claras, limites bem definidos, princípios éticos e observância às regulações vigentes, especialmente das Empresas Patrocinadoras, da ANS e da ANVISA. Entretanto, tratando-se de riscos e doenças em seres humanos, alguns casos exigem flexibilização das regras por colocarem em evidência situações especiais. Para que a solicitação do benefício

seja analisada corretamente, foram estabelecidas premissas e normas de concessão, que se encontram sistematizadas em um formulário próprio que analisa todos os aspectos epidemiológicos e sociais envolvidos.

### 6.3. Garantir crescimento e sustentabilidade da organização com competitividade

Para manter-se sustentável ao longo do tempo, é necessário que a Associação seja e se apresente competitiva financeiramente para as Empresas Patrocinadoras, comparativamente às demais operadoras do mercado, e que proporcione saúde para os Beneficiários.

A Abeb atua como uma autogestão, sendo o seu foco de crescimento voltado para atender às demais empresas do Grupo ArcelorMittal Brasil. Tendo um modelo robusto e consolidado, foi necessária a realização de um planejamento para viabilizar a expansão da Associação para outras Unidades, de forma a agregar valor à gestão de RH das empresas contratantes.

Esse planejamento apontou a necessidade de voltar a visão da Abeb para aspectos que poderiam traduzir seus diferenciais e atender às diferentes demandas das empresas. Para tanto, era premissa a alteração da forma de precificação dos seus planos, a criação de produtos aderentes ao contexto dos empregados das diferentes Unidades e a revisão da estrutura de operação da Associação.

#### Mudança no modelo de precificação dos planos

A alteração do modelo de precificação dos Planos da Abeb decorreu de uma visão estratégica da empresa, alinhada a uma demanda da Vice Presidência de RH, RI e TI da ArcelorMittal Brasil e, principalmente, devido à legislação da ANS (RN 279).

O objetivo era modificar a cobrança feita por grupo familiar (baseada no número de empregados) para um modelo per capita (número de Beneficiários elegíveis ao plano) e por faixa etária (dividido em sete faixas definidas pela ANS). Essa transição tornou mais justa e transparente a responsabilização de cada Unidade pelo seu custo em saúde.

Para viabilizar a transição, foi realizado um amplo estudo de junho a novembro, em conjunto com a Gerência Geral de Organização e Remuneração, de forma a não ocasionar impactos financeiros significativos para as diferentes Unidades. Essa mudança, implementada em janeiro/2013, permite uma comparação direta dos planos e benefícios ofertados pela Abeb com aqueles apresentados pelas operadoras de mercado, evidenciando os diferenciais da Associação.

## Criação de produtos aderentes ao contexto dos empregados

Além da mudança da forma de cobrança da Abeb, a criação de um plano específico, Abeb Prático, abrangente, no entanto mais competitivo e adequado ao perfil dos empregados de algumas Empresas do Grupo, viabilizou o atendimento a uma demanda dos gestores da Unidade de Arames e a inclusão da ArcelorMittal Manchester como Empresa Patrocinadora da Associação. A incorporação dos Beneficiários da Manchester está prevista para o mês de fevereiro/2013. Entretanto, o planejamento da transição já foi elaborado em conjunto com a Unidade local, com vistas a suavizar a mudança, preparando a própria Associação para a ampliação do atendimento e enfatizando o valor agregado aos empregados e seus dependentes.

## Nova Estrutura Organizacional

A sustentabilidade de uma organização é obtida a partir da ampliação da receita com um controle efetivo dos gastos. Apesar da busca pela ampliação da carteira de Beneficiários, houve uma grande redução da receita da Associação com a negociação realizada com o setor de Arames, e com a redução do quadro de empregados das Empresas Patrocinadoras. Dessa forma, foi necessária a revisão da operação da Abeb para compatibilizar os custos às novas receitas.

Para tanto, foram envidados esforços para realizar revisões contratuais, reduzir gastos passíveis de diminuição, eliminar serviços prestados não remunerados, revisar e otimizar processos de trabalho entre outras ações.

Além disso, foi revista a estrutura organizacional a fim de conferir uma visão mais voltada para o negócio da Associação. A instituição foi organizada em três gerências (Negócio, Saúde e Administrativa e Financeira), vinculadas diretamente à Presidência. Com essa nova estrutura, a Abeb pretende se posicionar cada vez mais como uma empresa que presta serviços diferenciados em saúde, com preços altamente competitivos, almejando ser a solução em saúde para as Empresas do Grupo ArcelorMittal Brasil.

Para o alcance das metas traçadas pela Abeb, foi fundamental o trabalho em equipe realizado pelos empregados e a integração de todos os setores da Associação. Quando um grupo de pessoas se une para produzir um trabalho conjunto onde o objetivo é coletivo, todos os talentos são somados, cada um tem consciência do trabalho do outro e os projetos são concluídos com muito sucesso. Um bom trabalho em equipe alcança bons resultados não só para a empresa, mas também para cada um dos membros do grupo.

A Abeb continuará a incentivar a criatividade para que seus empregados reconheçam que o pensar criativo é uma exigência do mundo moderno e um fator fundamental para aqueles que desejam se destacar.



7

# Perspectivas futuras

As mudanças ocorridas em 2012 trouxeram grandes desafios para os próximos anos. Adequar o modelo assistencial e operacional da Associação ao novo cenário, de maneira a mantê-lo sustentável e competitivo, sem afetar a qualidade da atenção prestada aos Beneficiários, será o principal objetivo a ser perseguido.

No contexto do Grupo, visualiza-se uma perspectiva de melhoria gradual da demanda por produtos siderúrgicos, especialmente no Brasil, na China e nos EUA. Com relação ao mercado brasileiro, o setor de aço tende a se fortalecer com as diversas obras de infraestrutura anunciadas pelo Governo, com a possibilidade de crescimento do setor de construção civil e com a perspectiva de ampliação da sua comercialização, tendo em vista que o consumo nacional de aço per capita é muito baixo se comparado aos outros países do mundo. Entretanto, a margem bruta desses produtos continuará mais baixa, com tendência de redução, principalmente em função da concorrência de materiais importados. Outros desafios a serem enfrentados estão relacionados ao término da desoneração para compra de veículos automotores e produtos da linha branca.

Além disso, a necessidade de redução da dívida do Grupo ArcelorMittal e de melhoria do resultado operacional reforçam a tendência de otimização dos custos de produção e administrativos, com aumento da produtividade para os anos vindouros.

Quanto ao segmento de saúde suplementar, a ANS divulgou sua agenda regulatória para o próximo biênio (2013-2014), que conta com as seguintes frentes de trabalho: sustentabilidade do setor;

garantia de acesso e qualidade assistencial; relacionamento entre operadoras e prestadores; incentivo a concorrência; garantia de acesso à informação; integração da saúde suplementar com o SUS; governança regulatória. Esses aspectos tendem a exigir maior profissionalização e qualificação das operadoras, que precisarão fornecer mais informações e conferir maior autonomia para os Beneficiários fiscalizarem, exigirem e decidirem sobre o seu tratamento.

Toda mudança resulta em situações de risco e de oportunidade para o negócio. Objetivando estar preparada para aproveitar as oportunidades que se fazem presentes, ou que eventualmente surjam, e reduzir ou neutralizar os riscos explicitados, a Abeb prevê a revisão do seu planejamento estratégico, com vistas a direcionar as ações e os esforços a serem empreendidos no período de 2013 a 2015.

Pode-se antecipar que há uma tendência de fortalecimento do atendimento das demandas das Empresas Patrocinadoras, tornando a Abeb a solução em saúde para o Grupo. Para que esse objetivo se transforme em realidade, será fundamental a atuação forte na redução de custos assistenciais e administrativos da Associação e a conclusão de algumas ações, em andamento ou já planejadas, como a implantação do novo prontuário eletrônico (Clínica Web) e a sua integração com os sistemas de medicina ocupacional e dos laboratórios de análises clínicas. Além disso, é imperativa a ampliação da rede credenciada para atendimento às necessidades dos Beneficiários, principalmente daqueles que residem em áreas com poucos prestadores de serviços em saúde.

A reestruturação dos programas preventivos e o aprimoramento do modelo de atenção em saúde, delineado pela Associação e aplicado de maneira tácita, serão fundamentais para estreitar o relacionamento entre a equipe assistencial da Abeb, a área de RH e a equipe ocupacional das Unidades.

Para viabilizar a conclusão das ações de forma competente e proporcionar os efeitos esperados, será priorizada a capacitação e desenvolvimento de líderes, com foco em resultados. A qualificação dos profissionais, de acordo com o sistema de gestão adotado pela Associação, visa a excelência e eficácia da operação, por meio do aprimoramento do conhecimento e do trabalho em equipe delineado pelas pessoas.

Nenhuma das ações propostas agregará valor se não for bem comunicada e, de fato, entendida pelos Beneficiários e representantes das Empresas Patrocinadoras. Dessa forma, a Abeb pretende investir

na alteração do seu modelo de comunicação e na implantação de um sistema de BI, com o intuito de estar mais próxima e interconectada com seus principais clientes.

Diversos são os desafios e as possibilidades de aproveitar o momento para fortalecer ainda mais o modelo de saúde que detém 42% das vidas do Grupo ArcelorMittal Brasil. A Abeb acredita na sua forma de atuação e visualiza sua capacidade de expansão. Entretanto, será essencial o desempenho de cada empregado para que os preços dos planos sejam cada vez mais competitivos e os resultados organizacionais sejam aprimorados. Somente a prestação de serviços com qualidade diferenciada e com custos adequados conduzirá a organização para uma condição sustentável no futuro.



ArcelorMittal Abeb  
Promoção da Saúde

