

ArcelorMittal Abeb
Promoção da Saúde



ArcelorMittal

2014

relatório de gestão

ANS - nº 31466-8

expediente

Presidente

Domingos Sávio Carneiro de Mendonça

Comitê Gestor da Abeb

Domingos Sávio Carneiro de Mendonça (Presidente)
Fernando Márcio Vieira (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
Cláudio Reis Souza
Dario Rios Gomes Neto
José de Arimathea Silveira Nunes
José Eustáquio Guerra Belisário
José Henrique de Paiva
Laércio Geraldo Silva
Leonardo Gloor
Ludmila Dopitová Cury
Márcio Guimarães Fenelon
Nadja Sofia Trombetta Camisasca
Rogério Chaves Miranda
Rogério Barbosa

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

Supervisão geral

Werner Duarte Dalla

Edição e redação

Adrielle Silva, Andrea Souza, Brenda Picón, Bruno Mazzilli, Cláudio Pereira, Eleonardo Silva, Fernando Vieira, Izaura Policarpo, Janete dos Anjos, Natália Silva, Poliana Moura, Priscila Abreu, Raphaella Alves, Rogério Lage, Tatiana Paulucci, Tiago Trindade, Werner Dalla

Revisão

Werner Duarte Dalla

Projeto gráfico e editoração

Mondana:IB

Fotografia

Arquivo ArcelorMittal Abeb, Fotolia e iStock

Impressão

Formato Artes Gráficas

Tiragem

40 exemplares

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

ArcelorMittal Abeb

Av. Bernardo Monteiro, 831 - Santa Efigênia
Belo Horizonte - MG - CEP 30150-281
Telefone: (31) 3248-4300 - Fax: (31) 3248-4377

www.abeb.com.br

sumário



mensagem da
administração p. 4



apresentação
do relatório p. 8



crescimento e
aprendizado p. 16



clientes e
mercado p. 30



processos
internos p. 20



financeiro p. 36



perspectivas
futuras p. 40

1



mensagem da administração

1.1. 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 Patrocinadoras que fazem parte 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 a busca e preservação da saúde e a 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 de Promoção da Saúde próprios e uma extensa rede credenciada. Suas unidades estão localizadas em Belo Horizonte/MG, Carbonita/MG, Cariacica/ES, Contagem/MG, João Monlevade/MG, Piracicaba/SP e Sabará/MG. Os Centros de Promoção da Saúde – CPS disponibilizam atendimentos nas especialidades médicas básicas e aquelas de maior demanda na região atendida, além de realizarem as atividades de gestão da saúde da carteira atendida. A rede conveniada conta com hospitais, clínicas, laboratórios, farmácias, serviços de apoio ao diagnóstico e tratamento e uma ampla relação de consultórios.

A fonte principal dos recursos financeiros da Associação é proveniente das 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 venci-

mento, 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 seus Beneficiários, de forma humanizada e sustentável, estimulando a corresponsabilidade pela busca e manutenção de uma vida saudável”* – e em sua visão – *“Ser a solução em saúde do Grupo ArcelorMittal Brasil”*.

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

1.2. Comentário da Administração

O ano de 2014 foi marcado por grandes desafios e realizações que escreveram novas páginas na história de profissionalização da Abeb. Realizar a expansão do modelo para Piracicaba consolidou a posição da Associação como empresa competitiva e provedora de valor para seus clientes. Somado ao crescimento da organização, a ArcelorMittal Abeb aprimorou os seus processos de gestão, padronizou seus procedimentos e fortaleceu a cultura de gerenciamento organizacional. Tais atitudes foram essenciais para superar as metas de EBITDA e conquistar excelentes resultados no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), fortalecendo-a como benefício de saúde diferenciado para o Grupo ArcelorMittal Brasil.

A economia mundial em 2014 foi marcada por situações díspares que reforçaram o cenário de incertezas imposto desde a crise de 2008. Os EUA evidenciaram sua retomada, registrando um PIB acumulado de 2,4% e a menor taxa de desemprego dos últimos 15 anos, se configurando como o motor da retomada mundial. A União Europeia também demonstrou ligeira recuperação da sua economia, com PIB estimado de 1,4%. Na Zona do Euro, a estimativa de crescimento é de 0,9%. No entanto, a Europa enfrenta um cenário de estagnação inflacionária, podendo chegar a uma condição de deflação. Para tanto,

o Banco Central Europeu anunciou um pacote de compra de títulos com o intuito de injetar euros na economia e fomentar o consumo. Em relação à China, principal parceiro comercial do Brasil, o ano de 2014 registrou um crescimento do PIB de 7,4%, o menor desde 1990, impactando diretamente nas exportações de *commodities* brasileiras. Por fim, na América Latina, a Argentina, terceiro maior parceiro comercial do Brasil, continua com dificuldades em sua economia, projetando uma deflação do PIB de 0,5%, e enfrentando pressões para pagamento das dívidas junto aos seus credores.

Somados aos desafios macroeconômicos, dois aspectos agravaram ainda mais a volatilidade e a incerteza do cenário mundial: a redução de 44% no preço do barril de petróleo (de US\$ 106 em jan/2014 para US\$ 59 em dez/2014) e a redução de 53% no preço da tonelada de minério de ferro (de US\$ 138 em jan/2014 para US\$ 65 em dezembro do mesmo ano).

A despeito da retomada da economia na maior parte do mundo, o Brasil vivenciou no final de 2014 a explicitação de uma realidade preocupante. O país fechou o ano com uma tríade de inflação no limite da margem superior da meta (INPC realizado de 6,23% ante um centro da meta de 4,5%) e com necessidade de aumentar os preços controlados pelo governo; taxa de juros elevada (11,75%) com tendência de alta; e estagnação do PIB (resultado próximo de zero para 2014) e contração da atividade industrial em 3,2% segundo dados do IBGE.

A ArcelorMittal se valeu do aumento da demanda de aço no NAFTA e na Europa, ampliando as vendas de aço em 3% e de minério de ferro negociável em 13,2%. Além disso, foram capturados mais de US\$ 2,1 bilhões em ganhos de gestão, produzindo um EBITDA de US\$ 7,2 bilhões, 8,5% maior do que 2013 e reduzindo a dívida em mais de 10%, chegando a US\$ 15,8 bilhões, o menor nível desde a crise de 2008. Grande parte do ganho adveio da siderurgia, que ampliou sua margem em 27,3%, enquanto que o resultado da mineração foi 36,8% menor que o de 2013, em função do preço de venda do minério de ferro negociável.

No Brasil, a ArcelorMittal viveu um ano com margem elevada de produtos siderúrgicos nos 3 primeiros quartos do ano, o que, somado ao aumento do volume de vendas de aço produziu resultado superior ao de 2013. No entanto, ao final de 2014, com a elevação do custo de energia elétrica, aumento do combustível, aumento da inflação, desvalorização significativa do real frente ao dólar, redução do preço de venda do minério de ferro e com o enfraquecimento do consumo de aço, houve uma redução do resultado da empresa, fazendo com que os indicadores

econômicos de 2014 não fossem alcançados nos segmentos de aços longos e mineração.

Essa realidade afetou diretamente a Abeb, que investiu na sua expansão para Piracicaba e na gestão dos custos internos e externos para viabilizar a melhoria significativa do seu resultado de 2014, alcançando um EBITDA gerencial de -R\$ 1.025 Mil, ante -R\$ 3.928 Mil de orçamento. Esse resultado somente foi possível devido à redução da sinistralidade externa em 6,7p.p., da sinistralidade interna em 3,2p.p. e da DGA/Receita Operacional em 1,7p.p., alcançando respectivamente 59,2%, 25,5% e 17,1%.

A Associação efetuou investimentos de R\$ 2.168 Mil (3,8% da Receita Operacional Líquida) em dois grandes focos: na implantação de ferramentas e equipamentos de TI, com destaque para o prontuário eletrônico (RES), o BI (Business Intelligence), PABX de todas as Unidades, atualizações do Benner Saúde, integração entre FPW e Benner, implantação do portal de saúde Abeb, entre outras, com o objetivo de aumentar a produtividade da organização, conferir agilidade e confiabilidade para seus processos e viabilizar o desenvolvimento de conhecimento com vistas à redução dos custos assistenciais e melhoria da gestão da saúde de seus Beneficiários; e na melhoria da estrutura dos Centros de Promoção da Saúde, tendo como principal objetivo a preparação de Piracicaba para a sua inauguração. A incorporação das vidas de Piracicaba ampliou a atuação da Abeb dentro do grupo em 6%, passando a atender 32,41% dos empregados da ArcelorMittal Brasil.

Para viabilizar a economia dos custos internos e das despesas gerais e administrativas (DGA), a Abeb realizou o planejamento e adequação do efetivo dos seus Centros de Promoção da Saúde e da Administração Central, promovendo a redução de 8,1% do seu quadro de empregados internos (18 pessoas), que representa cerca de 7,3% da folha de pagamentos nominal e uma economia anual projetada de cerca de R\$ 1 milhão. Para suprir as funções atuais, foram realizadas 26 movimentações de empregados, reconhecendo suas competências e conferindo novos desafios.

A despeito desses desligamentos, com a expansão para Piracicaba e a ampliação dos serviços prestados junto às Unidades Industriais, a Associação passou de um efetivo de 228 para 241 empregados.

Com relação aos resultados de qualidade da atenção prestada, a Abeb manteve-se entre as melhores operadoras de planos de saúde do Brasil, em avaliação realizada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), alcançando um Índice de Desempenho em Saúde Suplementar (IDSS) de 0,8759 (escala de 0 a 1)

e um Índice de Risco Assistencial de 0,9286 (escala de 0 a 1) no terceiro trimestre. Esses resultados foram frutos das diversas ações internas realizadas.

No que tange à dimensão de *crescimento e aprendizado*, a Abeb concentrou-se no desenvolvimento da sua equipe de liderança e na capacitação das novas equipes formadas a partir das movimentações de pessoal. Foram treinados 10 gestores e líderes de áreas em ferramentas, técnicas e conceitos de gestão, em treinamentos para novos gestores ofertados pela ArcelorMittal Brasil. A Abeb organizou um seminário de 16h em inteligência estratégica para desenvolver as equipes do Núcleo de Inteligência Competitiva e de Controladoria, recém constituídas. Foi realizado o seminário de saúde para os profissionais médicos, dentistas e enfermeiros de todos os CPSs, viabilizando a expansão do conceito de promoção e prevenção da saúde, além de formalizar o novo Sistema de Gestão da Saúde a ser implantado e constituir as Coordenações e referências dessas três áreas. Somadas às ações pontuais, foi alcançado o resultado de conclusão de 96% do PDI das equipes, constituindo em uma média de 52h de treinamento por empregado durante o ano.

Outro aspecto positivo que é fundamental para a gestão organizacional e que teve melhoria significativa constitui-se na fidelização dos dados cadastrais e na ampliação da confiabilidade da informação que supre os sistemas de gestão da saúde e organizacional, que atende a legislação, principalmente à ANS, e que suporta os processos financeiros e contábeis da Associação.

A Abeb conduziu ações estruturais em seus *processos internos*, preparando a base para o fortalecimento da gestão em saúde. Foi consolidada a implantação do prontuário eletrônico (Registro Eletrônico em Saúde – RES), com melhorias no sistema, infraestrutura, treinamento e comunicação para a equipe de saúde e administrativa dos CPSs, possibilitando a futura integração com o sistema de saúde ocupacional e a implantação do Sistema de Gestão da Saúde, parte integrante do Modelo de Atenção à Saúde da Abeb, disseminado para todos os empregados dos CPSs em 2014. A ampliação da atuação dos gerentes regionais para uma visão que abarque não somente o CPS, mas toda a gestão da saúde dos Beneficiários, a gestão da rede credenciada e os resultados de integração com saúde ocupacional também fortaleceram as atividades preventivas e de promoção da saúde desempenhadas pelas equipes locais, as quais abrangeram 48% da população de Beneficiários da Abeb, em um montante de 28.209 ações em campanhas de vacinas contra a gripe, orientações do plano em reuniões de retorno de férias dos empregados, semana da saúde, entre outros. Esse resultado pode ser mensurado pelo Índice de Desempenho Regional – IDR, o qual ampliou de 61% para 76%.

A revisão do Programa de Adolescentes, a integração do calendário da Abeb com o do Ministério da Saúde, o desenho do novo Sistema de Gestão da Saúde e a criação das coordenações médica, odontológica e de enfermagem foram fundamentais para criar a base para a revisão e fortalecimento da gestão efetiva da saúde dos Beneficiários.

Com relação à dimensão de *clientes e mercado* a Abeb está cada vez mais aderente às demandas das Empresas Patrocinadoras e Beneficiários. Realizou-se a transição do plano Clássico para o plano Prático de grande parte do efetivo da Belgo Bekaert Arames – BBA, a qual corresponde cerca de 30% das vidas da Associação. Foi implementado o novo portal de serviços para os Beneficiários poderem interagir e ter informações mais automáticas e fáceis sobre rede credenciada, extrato de faturas, segunda via de cartões, dicas de saúde, entre outras. Criou-se a ouvidoria e expandiu-se a atuação da Central de Relacionamento, com vistas a ampliar os canais de comunicação com os Beneficiários.

Visando as Patrocinadoras, foram implantados os Comitês de Saúde, nos quais há a participação da equipe da Abeb, da Gerência de Remuneração e Benefícios da ArcelorMittal Brasil e da equipe de RH e de Saúde Ocupacional da Unidade, com o objetivo de potencializar as ações que ampliem a condição de saúde e reduzam custos. Foram realizados Comitês na ArcelorMittal Contagem, BBA e Sabará.

Além dos resultados e ações acima apresentadas, outros destaques na dimensão *financeira* devem-se ao acompanhamento do orçamento por meio do sistema Benner e aos projetos estruturadores iniciados com o objetivo de assegurar um maior controle e a gestão efetiva dos custos assistenciais externos, internos e da DGA.

As ações empreendidas com vistas ao alcance de cada objetivo estratégico da Associação possibilitam, a cada dia, a ampliação da profissionalização da organização. A Direção da Associação parabeniza sua equipe, que se mostra motivada e engajada frente a todos os desafios que são impostos pelo contexto atual e pela transição para um modelo de competição com outras operadoras de planos de saúde.

Esse desafio se torna maior, pois a Abeb precisa, mesmo com restrição de recursos financeiros, potencializar a atuação na gestão efetiva da saúde do Beneficiário, aprimorando a atenção prestada pela nossa Associação. Envidar esforços e recursos para assegurar uma saúde de aço e, por conseguinte, aprimorar os resultados econômico-financeiros em nossa operação devem ser vistos como prioridade no planejamento das ações e base para assegurar a perenidade da Empresa e o alcance da visão de ser a solução em saúde do Grupo ArcelorMittal Brasil.



apresentação do relatório

Para a Abeb, 2014 foi um ano decisivo, de muitos desafios, mas também de importantes conquistas que representaram avanços significativos na busca da sua visão de “ser a solução em saúde do Grupo ArcelorMittal Brasil”. Um dos marcos mais importantes do ano foi o início da operação da Abeb na ArcelorMittal Piracicaba, projeto que exigiu intensa dedicação de toda equipe da Associação.

A transição do plano de saúde da Unidade foi planejada e conduzida de forma minuciosa, baseada em análises consistentes, que garantiram o êxito de todo o processo, desde a escolha e adequação do imóvel do Centro de Promoção da Saúde, formação da equipe Abeb local e abordagem do público da Unidade para apresentação do novo plano de saúde, que está em operação desde setembro de 2014.

Outro ponto fundamental foi o envolvimento da direção e do RH da ArcelorMittal Piracicaba em todas as fases do processo de transição, o que contribuiu para a construção de um relacionamento de parceria e confiança, que possibilita que a equipe da Abeb esteja sempre presente no dia a dia do empregado da Unidade e de seus dependentes, realizando seu trabalho com foco na promoção da saúde dentro do CPS e também por meio de ações na Usina.

Além de todo o investimento em infraestrutura, também foi fundamental o crescimento da equipe, tanto no que diz respeito às contratações dos novos empregados para atuar no Centro de Promoção da Saúde de Piracicaba, quanto no reforço da equipe para dar suporte à operacionalização do projeto. Isso é traduzido no aumento de 5,39% no quadro de pessoal no último ano, em relação a 2013 (vide tabelas 1 e 2).

TABELA 1 - QUADRO DE PESSOAL

Empregados Abeb	dez/14	dez/13
Médicos	57	52
Cirurgiões-dentistas	18	18
Empregados com vínculo direto na área de saúde	67	71
Empregados da área de administração	66	56
Subtotal	208	197
Empregados da Abeb à disposição das patrocinadoras	33	31
Total	241	228

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

Básicas	Belo Horizonte	Carbonita	Cariacica	Contagem	João Monlevade	Piracicaba	Sabarã	Total
Pediatria	2	0	2	4	4	2	1	15
Clínica Médica	2	1	1	3	4	1	1	13
Cardiologia	2	0	0	0	1	1	1	5
Ginecologia	2	0	1	3	2	1	0	9
Específicas								
Endocrinologia	1	0	0	0	0	0	0	1
Dermatologia	2	0	0	0	0	1	0	3
Oftalmologia	2	0	1	1	1	1	0	6
Ortopedia	1	0	1	1	1	0	0	4
Psiquiatria	0	0	0	0	1	0	0	1
Nutricionista	1	0	1	0	1	1	0	4
Equipe de Enfermagem	3	0	2	2	3	2	2	14
Dentista	3	0	2	5	4	3	1	18
Higienista	2	0	2	5	3	0	1	15
Psicólogo	0	0	1	0	0	0	0	1
Total	23	1	14	24	25	13	7	107

Com relação à carteira da Abeb, houve aumento de 4,44% (vide tabela 3) no total de Beneficiários em relação à 2013, reflexo da entrada de mais de 1.200 novos Beneficiários provenientes da ArcelorMittal Piracicaba.

Devido ao contrato de reciprocidade com a CASSI (Caixa de Assistência dos Funcionários do Banco do Brasil) para a formação da rede credenciada de Piracicaba, houve a necessidade do registro dos planos Clássico Singular e Executivo Singular na ANS, nos quais foram incluídos os Beneficiários da Unidade (vide tabela 4). Ambos os planos possuem as mesmas coberturas do Clássico e do Executivo, com a única diferença da rede credenciada.

Outro impacto com a entrada do plano Abeb na ArcelorMittal Piracicaba foi o crescimento da concentração de Beneficiários titulares no segmento Aços Longos, representando 35,17% de toda a população, seguido do segmento Arames, com 30,11% (vide tabela 5).

TABELA 3 - BENEFICIÁRIOS ABEB

Composição por categoria	dez/14	dez/13
Titular	7.780	7.259
Dependente	12.805	12.410
Total	20.585	19.669

Fonte: Benner Saúde (BD Analysis)

TABELA 4 - BENEFICIÁRIOS POR PLANO

Tipo de plano	Titular	Dependente	Total
Clássico	3.713	6.291	10.004
Clássico - Singular	501	791	1.292
Especial	273	313	586
Estilo	1.167	1.887	3.054
Executivo	260	571	831
Executivo Singular	17	21	38
Prático	1.849	2.931	4.780
Total	7.780	12.805	20.585

Fonte: Benner Saúde (BD Analysis)

TABELA 5 - BENEFICIÁRIOS TITULARES ABEB POR EMPRESA PATROCINADORA

Empresas	dez/14	dez/13
Segmento AÇOS LONGOS	2.740	2.253
Unidade de João Monlevade	1.201	1.121
Unidade de Piracicaba	491	3
Escritório Central	462	606
Unidade de Cariacica	411	353
Unidade de Sabará	154	151
CDB - BH	21	19
Segmento ARAMES	2.343	2.406
BBA Contagem	1.637	1.679
BMB Vespasiano	462	498
BBA Contagem Telas	129	106
BBA Sabará	87	95
Afastados	28	28
Segmento BIOFLORESTAS	1.344	1.262
BioFlorestas Martinho Campos	498	392
BioFlorestas Carbonita	406	246
BioFlorestas Dionísio	380	361
BioFlorestas Escritório Central	58	203
BioFlorestas Bahia	2	60
Segmento MINERAÇÃO	161	151
Mina do Andrade	112	95
Mineração Serra Azul - Escritório Central	47	42
Mineração Serra Azul - Mina	2	14
ArcelorMittal Contagem	355	395
Beneficiários do Plano Especial Inativo	283	305
Abeb	254	224
ArcelorMittal Sistemas	242	231
Projects América do Sul Comércio	26	0
Fundação ArcelorMittal Brasil	9	8
Consórcio Guilman-Amorim	9	9
ArcelorMittal Comercializadora de Energia	6	6

continua >>>

TABELA 5 - BENEFICIÁRIOS TITULARES ABEB POR EMPRESA PATROCINADORA (CONTINUAÇÃO)

Empresas	dez/14	dez/13
Crebel - Cooperativa de Créditos	3	3
Fundação Félix Chomé	2	2
PBM - Picchioni Belgo-Mineira	2	3
Clube do Ipê - Associação Recreativa Emp. ArcelorMittal	1	1
Total	7.780	7.259

Fonte: Benner Saúde (BD Analysis)

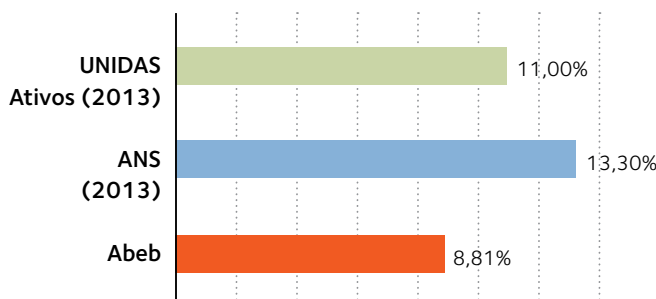
A rede credenciada também teve que crescer para atender à nova demanda de Beneficiários (vide tabela 6), o que foi possível graças a parceria com a CASSI, que garante a cobertura nas cidades de Americana, Campinas, Itu, Limeira, Piracicaba, Rio Claro, Rio das Pedras, Santa Bárbara D'Oeste e Sorocaba. O número de hospitais cresceu 21,81%, passando de 86 para 110 credenciados. Já o número de clínicas médicas e odontológicas credenciadas passou de 319 para 516, representando um aumento de 38,17%. Também houve aumento de 4,76% no número de farmácias credenciadas, ampliando a rede que atende o Plano de Benefício de Medicamentos.

TABELA 6 - REDE CREDENCIADA

Classe	2014	2013
Hospitais	110	86
Clínicas médica e odontológica	516	319
Clínicas médica e odontológica	7	6
Clínicas médicas	460	269
Clínicas odontológicas	49	44
Laboratório de análises clínicas	87	56
Médicos	485	171
Dentistas	122	133
Outros profissionais vinculados à área de saúde	212	136
Fisioterapeuta	66	64
Fonoaudiólogo	21	13
Nutricionista	13	4
Psicólogo	80	30
Radiologia odontológica	24	23
Terapeuta ocupacional	8	2
Outros serviços de saúde	7	28
Aparelho auditivo	0	1
Aparelho ortopédico	0	0
Ótica	0	21
Remoções ambulância	7	6
Farmácias	11.192	10.659

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. Os baixos índices de internação e de tempo médio de permanência hospitalar mantidos durante o ano de 2014, comparados com o mercado, demonstram os reflexos positivos das atividades preventivas e de promoção da saúde desenvolvidas pela Associação junto aos Beneficiários.

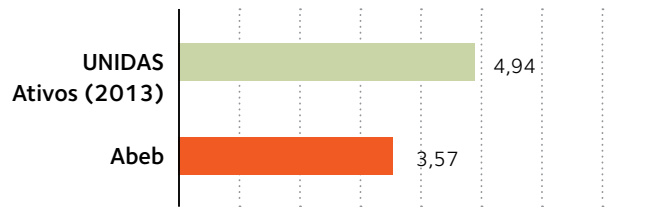
8,81% dos Beneficiários da Abeb são internados por ano



34% menor que o mercado

* UNIDAS é a União Nacional das Instituições de Auto Gestão em Saúde, à qual a Abeb é filiada.

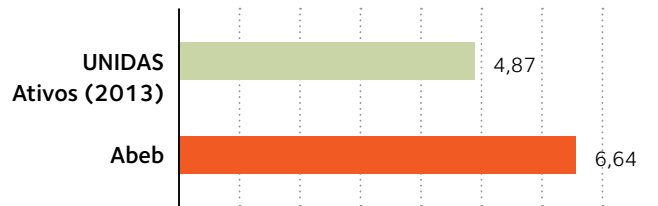
3,57 dias é o tempo médio que os pacientes da Abeb permanecem no hospital



28% menor que o mercado

Os Beneficiários realizaram, em média, 6,64 consultas durante o ano de 2014, 36% a mais que o mercado. Dessas consultas, 61% concentram-se nos Centros de Promoção da Saúde, o que corresponde a 76.251 atendimentos (vide tabela 7). Vale ressaltar que esse é o espaço onde ocorrem os programas e atividades preventivas da Abeb.

Os Beneficiários Abeb realizaram, em média, 6,64 consultas durante o ano



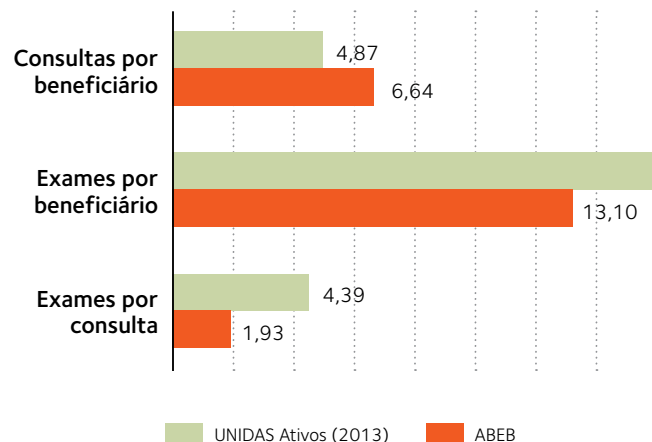
36% mais que o mercado

Consultas Internas	61%
Consultas Externas Eletivas	28%
Consultas Externas Pronto Socorro	11%

TABELA 7 - ATENDIMENTOS REALIZADOS NOS CENTROS DE PROMOÇÃO DA SAÚDE POR ESPECIALIDADE MÉDICA

Especialidades	Belo Horizonte	Carbonita	Cariacica	Contagem	João Monlevade	Piracicaba	Sabará	Total
Cardiologia	3.989	-	-	1.487	3.887	1.224	306	10.893
Clínica Médica	3.952	1.462	1.902	4.924	4.847	1.345	192	18.624
Dermatologia	2.650	-	-	1.575	-	-	-	4.225
Endocrinologia	997	-	-	381	-	104	-	1.482
Ginecologia	2.163	280	1.283	2.639	2.214	559	271	9.409
Nutrição	685	-	688	533	917	122	215	3.160
Oftalmologia	2.755	-	1.522	1.534	1.618	-	196	7.625
Ortopedia	1.284	-	753	1.749	902	-	-	4.688
Pediatria	2.220	204	1.705	4.298	5.118	911	516	14.972
Psicologia	-	-	384	-	-	-	-	384
Psiquiatria	-	-	-	-	789	-	-	789
Total	20.695	1.946	8.237	19.120	20.292	4.265	1.696	76.251

A concentração das consultas nos Centros de Promoção da Saúde 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, 22% e 56% menores que o mercado.



36% mais que o mercado

22% menor que o mercado

56% menor que o mercado

Estes resultados demonstram a efetividade do Modelo de Atenção à Saúde da Abeb, que tem como foco a prevenção, atuando por meio de Atividades e Programas Preventivos. Em 2014, foram registrados mais de 28 mil atendimentos preventivos, somando as atividades realizadas em todos os CPSs. O índice de participação de Beneficiários em ações de promoção da saúde foi de 48,31%. (vide tabelas 8 e 9).

TABELA 8 - ÍNDICE DE PARTICIPAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS EM AÇÕES DE PROMOPREV*

CPS	2014	2013
Belo Horizonte	43,09%	39,62%
Cariacica	77,71%	69,27%
Contagem	48,64%	39,30%
João Monlevade	73,94%	46,22%
Sabarã	89,76%	90,90%
Abbeb	48,31%	45,40%

* Número de Beneficiários que participaram pelo menos 1X de alguma atividade preventiva

TABELA 9 - REGISTRO DE PARTICIPAÇÕES EM ATIVIDADES E PROGRAMAS PREVENTIVOS

Objetivo da Atividade / Programa	Belo Horizonte	Cariacica	Contagem	João Monlevade	Sabarã	Abbeb
Cuidados na Gestação e com o Bebê	769	65	44	57	49	984
Imunização	1.551	951	1.957	2.380	779	7.618
Adolescente (Paia)	54	18	80	172	284	608
Anti Tabagismo	0	0	0	70	0	70
Reeducação Alimentar	0	288	0	197	0	485
Programa de Prevenção Odontológica	1.047	2.015	3.435	4.884	567	11.948
Saúde da Mulher	0	12	0	16	0	28
Saúde do Homem	0	0	0	46	0	46
Saúde do Trabalhador	0	0	1.054	2.513	0	3.567
Programa Estar Bem	710	22	1	50	11	794
Outros	144	1.209	37	240	431	2.061
Total Geral	4.275	4.580	6.608	10.625	2.121	28.209

Entre os Programas e Atividades Preventivas, o **Programa de Prevenção Odontológica** é o que apresenta participação mais expressiva, com 11.948 atendimentos. Também foram significativas as participações no programa de imunização (Vacinar), com 7.618 atendimentos, e as ações realizadas pela equipe dos CPSs juntos às Patrocinadoras, representado pelo item Saúde do Trabalhador, com 3.567 participações.

destaques

Dia da Saúde em Belo Horizonte



No Centro de Promoção da Saúde de Belo Horizonte, o destaque foi a realização do **curso do Casal Grávido**, que contou com duas edições em 2014. Ao todo, 21 casais participaram da iniciativa, que tem por objetivo orientar as futuras mães e pais sobre o período da gestação e os primeiros cuidados com o recém nascido.

Outro destaque em Belo Horizonte foi a ação realizada em agosto, alusiva ao **Dia da Saúde**. A ação coordenada pela equipe de enfermagem do CPS contou com a participação de, aproximadamente, 120 pessoas, que tiveram a oportunidade e aferir a pressão arterial e receber dicas e orientações sobre como manter uma vida saudável.

continua >>>



Encontro de Bebês em Cariacica

No Centro de Promoção da Saúde de Cariacica, foi realizada a primeira edição do **Encontro de Bebês** na Unidade. O encontro contou com a participação de 24 pais, acompanhados de seus bebês, que aprenderam sobre a técnica *Shantala*, um tipo de massagem que contribui para estabelecer um vínculo maior de afeto entre os pais e os bebês.

Programa PRATOS em João Monlevade



Em João Monlevade, a equipe realizou um **grupo especial do Programa PRATOS**, voltado para o público de Beneficiários que passaram por cirurgia bariátrica. O grupo de 20 Beneficiários está sendo acompanhado por uma equipe multidisciplinar, composta por nutricionista, clínica médica e psicóloga. O objetivo é oferecer um acompanhamento personalizado, com orientações específicas de mudanças de hábitos que favoreçam o controle da obesidade e demais fatores de risco, associado ao ganho de qualidade de vida. Além dos encontros em grupo, há também o acompanhamento individual de cada Beneficiário.



Blitz da Higiene das Mãos

No Centro de Promoção da Saúde de Sabará, a equipe promoveu a **Blitz da Higiene das Mãos** no refeitório da Usina, com o objetivo de identificar o número de empregados que não praticavam o ato de lavar as mãos antes das refeições. Na abordagem, realizada em março, 203 empregados foram entrevistados, dentre os quais foi identificado que 19% não lavavam as mãos. A equipe da Abeb forneceu orientações sobre a importância da higienização, para evitar contaminações.



Oficina Odontológica em Contagem

Na Unidade de Contagem, o destaque foi a realização da segunda **Oficina Odontológica do Programa de Adolescentes**, que contou com a participação de 17 jovens, com idades entre 13 e 15 anos. Na oportunidade, os adolescentes aprenderam um pouco mais sobre os cuidados com a higiene da boca, doenças sexualmente transmissíveis, o uso de piercing e o autoexame oral. O encontro foi encerrado com a entrega de kits odontológicos para os participantes.

Essas atividades têm como foco principal promover a saúde dos empregados e seus dependentes, sempre com a preocupação de buscar o envolvimento da Medicina Ocupacional das Unidades, visando estreitar o relacionamento com as Patrocinadoras.

2.1. Planejamento Estratégico

Em 2014, a Abeb ainda trabalhou com o planejamento estratégico estabelecido no início de 2013. As revisões necessárias foram realizadas, com vistas a definir os projetos que seriam priorizados no ano, sempre com foco na visão de “ser a solução em saúde do Grupo ArcelorMittal Brasil”.

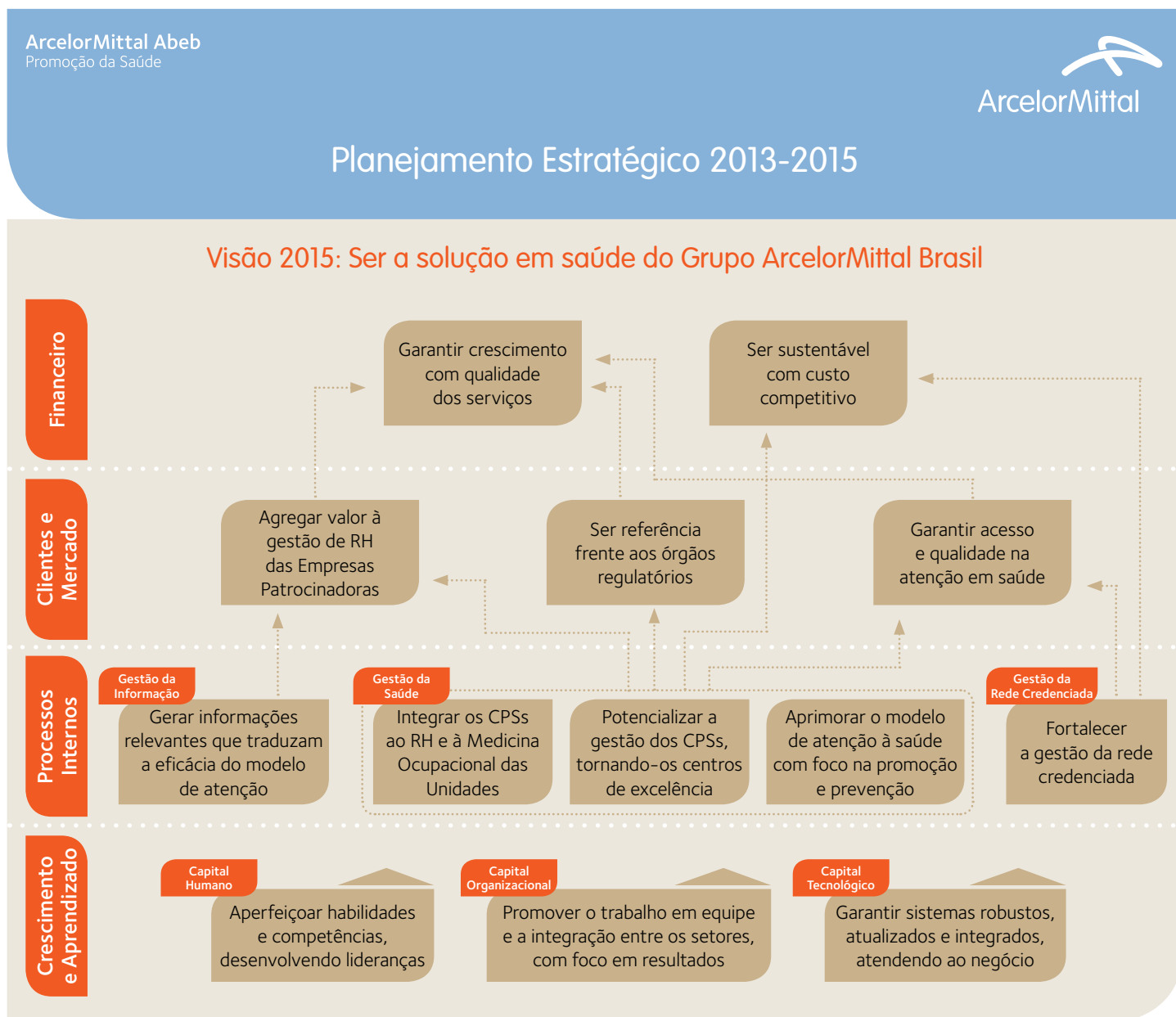
Um dos aspectos priorizados foi a implementação do Programa de Padronização, visando o aprimoramento do Sistema de Gestão da Abeb, o que é fundamental para o alcance dos obje-

tivos estratégicos definidos no planejamento da Associação. O projeto foi organizado em três etapas, a começar pela revisão de todas as Descrições do Negócio das trinta Unidades Gerenciais da Associação, documento que aponta os processos e indica fornecedores, clientes e insumos de cada área da Abeb.

As outras duas etapas compreenderam a construção da cadeia cliente-fornecedor, documento que identifica, de forma clara, os requisitos desejados e a

interação existente entre o fornecedor da área e seu cliente. A última etapa foi a revisão/construção dos padrões. Em 2014, foram priorizadas áreas estratégicas nas quais o processo foi concluído dentro do ano. Em 2015, o Programa de Padronização continua em andamento, com a priorização de novas áreas.

Nos próximos capítulos, são destacadas as ações principais realizadas ao longo de 2014 para o alcance de cada objetivo estratégico.





3

crescimento e aprendizado

3.1. Aperfeiçoar habilidades e competências, desenvolvendo lideranças

3.1.1. Desenvolvimento de Gestores

Ao longo de 2014, foram realizadas diversas ações visando o desenvolvimento dos gestores da Associação. Destacam-se os treinamentos sobre gestão do desempenho e *feedback*. Durante as capacitações, foram esclarecidos os papéis e responsabilidades do gestor e do empregado dentro do processo de gestão do desempenho, visando o empoderamento dos gestores para a condução adequada dos momentos de contratação de metas, *feedback* e avaliação de desempenho junto à sua equipe, contribuindo para o desenvolvimento dos empregados.



Outra importante ação foi o Programa Novos Gestores, iniciativa da ArcelorMittal com foco nas novas lideranças. O programa teve como objetivo desenvolver novas competências e compartilhar informações que pudessem gerar conhecimento aplicável na melhoria da gestão da empresa. Três gestores da Abeb participaram da iniciativa e tiveram

a oportunidade de refletir sobre suas características individuais, por meio da autopercepção e da percepção dos colegas. Eles refletiram sobre suas atitudes e comportamentos e como poderiam interferir com mais eficácia nos resultados profissionais e pessoais. Os gestores também tiveram um panorama do negócio, pelo olhar de líderes da empresa, que apresentaram o cenário atual, desafios, perspectivas e inovações desenvolvidas.

O Programa Gestão em Foco, iniciativa da ArcelorMittal Brasil criada para preparar talentos e potenciais sucessores com foco em carreira gerencial, foi outra ação realizada para proporcionar o desenvolvimento de habilidades e competências. Quatro empregados da Abeb tiveram a oportunidade de participar do programa, que ofereceu conceitos, ferramentas e práticas para a adoção de atitudes e comportamentos adequados ao momento profissional de cada um e aos desafios estratégicos da ArcelorMittal.

O programa foi composto de quatro módulos e contou com encontros mensais que trouxeram reflexões sobre autoconhecimento, carreira, influência sem autoridade, gestão de pessoas, competências ArcelorMittal e regras de ouro da liderança, negociação e gestão de conflitos, *feedback* e comunicação. Os empregados participaram, ainda, de uma edição especial do *Lunch & Learn* sobre sucessão.

3.1.2. Promoções internas dos empregados

A Abeb acredita que são as pessoas que fazem a diferença na organização e, por isso, investe continuamente no desenvolvimento de seus empregados, proporcionando oportunidades de crescimento dentro da Associação, alinhando as habilidades e competências do empregado às suas perspectivas de carreira e às necessidades da empresa.

Em 2014, a Abeb realizou a promoção de 18 empregados, sendo 10 promoções para cargos de gestão, 5 empregados que foram promovidos para analistas, além de 3 estagiários que foram efetivados.

3.1.3. Plano de Desenvolvimento Individual – PDI

O Plano de Desenvolvimento Individual – PDI é uma ferramenta estratégica, que faz parte do processo de gestão do desempenho e que tem como objetivo desenvolver e/ou potencializar as competências dos empregados. O PDI é utilizado na Abeb desde 2012 e no último ano, mais uma vez, foi possível perceber o amadurecimento desse processo, traduzido no alcance da marca de 96% de cumprimento de PDIs dentro do prazo, representando uma média de 52 horas de treinamento por empregado durante o ano.

3.2. Promover o trabalho em equipe e a integração entre os setores, com foco em resultados

3.2.1. Reestruturação da Abeb

Em 2014, a Abeb deu continuidade ao processo de reorganização da Estrutura Organizacional, iniciado no ano anterior, visando adequar todas as áreas e processos às necessidades do negócio. Ainda em 2013, foram estabelecidas as novas gerências – Negócio (GENE), Saúde (GESA) e Administrativa e Financeira (GAFI) – vinculadas diretamente à Presidência. Algumas áreas também começaram a ser reestruturadas neste mesmo ano, atendendo à nova configuração das gerências. O processo teve continuidade em 2014 e contemplou adequação e criação de novas áreas, resultado do Planejamento do Efetivo (Workforce Planning) realizado no último ano.

Na Gerência de Negócio, o destaque foi a criação do Núcleo de Inteligência Competitiva. O setor tem como objetivo o aprimoramento contínuo dos negócios

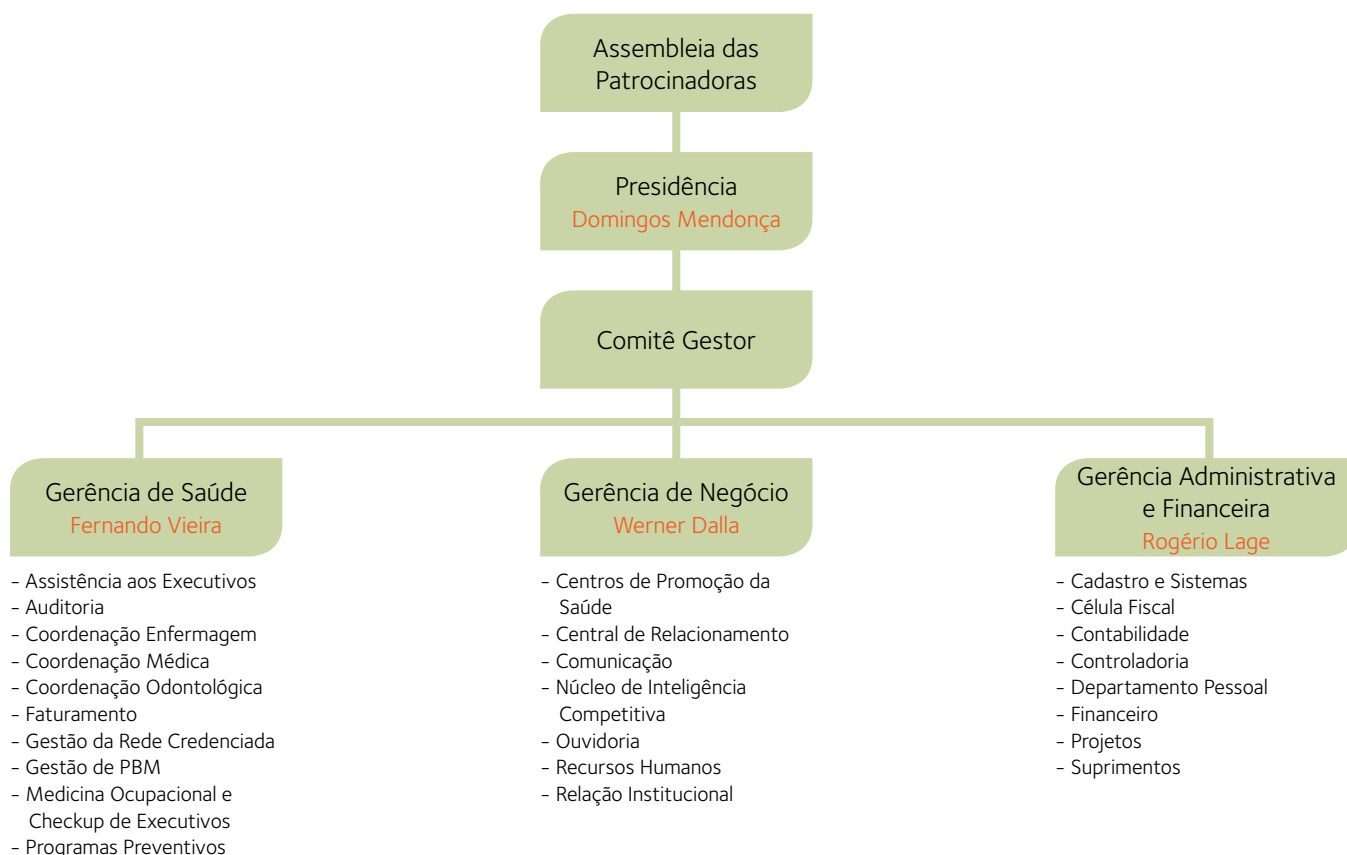
da Abeb, por meio da antecipação de informações confiáveis para a geração de conhecimento e tomada de decisão, da condução de projetos estruturantes e da sistematização da prática do modelo de gestão. Além da centralização das informações específicas de cada área, o núcleo também agregará informações do ambiente externo, contribuindo para tornar a operadora cada vez mais competitiva.

Outra mudança foi a criação das coordenações técnicas das áreas médica, odontológica e de enfermagem, vinculadas à Gerência de Saúde. As coordenações são responsáveis pela definição das diretrizes de saúde e têm como objetivo promover o compartilhamento de experiências e melhores práticas entre os Centros de Promoção da Saúde; ampliar a contribuição dos profissionais de saúde em relação aos objetivos definidos pela Abeb; padronizar as práticas entre os CPSs; aprimorar a interlocução entre os profissionais de saúde e a Direção da

Abeb e; agilizar a resposta às demandas técnicas.

Na Gerência Administrativa e Financeira, foi criada a área de Controladoria, que será responsável pela gestão do processo orçamentário, das obrigações junto à ANS, do atendimento às auditorias e apoio na gestão do plano de contas contábeis. Outra mudança na gerência foi a integração das áreas de Cadastro e Sistemas em uma única equipe, com o objetivo de otimizar as atividades realizadas e tornar mais fácil o entendimento dos serviços prestados às demais áreas clientes. Além disso, a área de Departamento Pessoal passou a fazer parte da GAFI com a mudança.

Todas essas reestruturações foram realizadas visando atender a um objetivo comum: tornar a Abeb mais competitiva, com uma estrutura compatível com a prática do mercado, mantendo sempre o foco no atendimento de qualidade a seus Beneficiários.



3.2.2. Treinamento de Grupo à Equipe

Com o objetivo de proporcionar um momento de reflexão sobre o trabalho em equipe e compartilhamento de melhores práticas, em 2014, os empregados das áreas de Infraestrutura, Cadastro e Sistemas participaram do treinamento “De grupo à equipe: uma jornada de sucesso”. A mudança da estrutura organizacional da Gerência Administrativa e Financeira (GAFI) motivou a realização dessa ação, com o objetivo demonstrar aos empregados a importância da atuação integrada entre essas áreas para o alcance dos resultados esperados pela organização.

3.2.3. Capacitação de Analistas de Inteligência de Mercado

Em setembro de 2014, a Abeb trouxe a Belo Horizonte o curso “Capacitação de analistas de inteligência de mercado”, que foi ministrado pelo palestrante Fernando Domingues Jr., da consultoria IRR In Company.

Além da equipe de inteligência competitiva da Associação, também participaram do curso profissionais convidados da Cemig Saúde, Copass e Casu, todas operadoras de saúde de autogestão filiadas à Unidas. O curso trouxe conteúdos importantes sobre as principais metodologias utilizadas para filtrar informações mais relevantes para o negócio e tratativa dos dados do ponto de vista estratégico.

Sediar este treinamento foi um importante marco para a Associação, contri-



buindo para estreitar o relacionamento com as demais operadoras participantes, o que se configura como uma oportunidade de troca de experiências e informações. Além disso, proporcionou para a equipe do Núcleo de Inteligência Competitiva da Abeb, área criada em 2014, acesso a informações que contribuíram positivamente na condução das suas atividades.

3.3. Garantir sistemas robustos, atualizados e integrados, atendendo ao negócio

3.3.1. Integração entre FPW e IDM

No final de abril, foi concluído o projeto de integração dos sistemas de folha de pagamento (FPW) e IDM, que faz a liberação dos acessos a recursos e aplicativos para os empregados. Os principais ganhos foram o aumento da agilidade na integração de novos empregados, que passou a ser automática, e a liberação dos sistemas e requisições, que agora passaram a ser feitas pelo superior imediato do empregado. O fim da duplicidade e de dados inconsistentes no IDM também contribuiu para minimizar erros nas informações e acessos dos empregados.

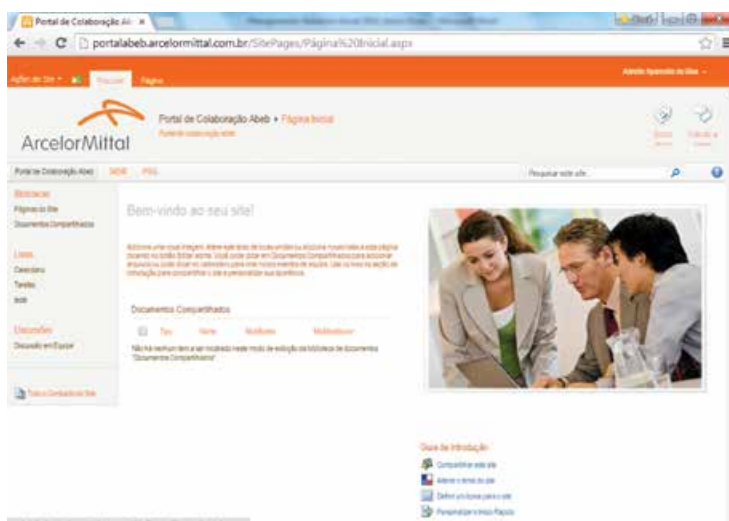
O projeto foi conduzido pelas equipes de Infraestrutura e Sistemas da Abeb, em parceria com a ArcelorMittal Sistemas, e teve o intuito de automatizar diversos processos executados manualmente pela área de Recursos Humanos da Abeb, Fundação ArcelorMittal Brasil e Guilman Amorin, relativos ao cadastro e gerenciamento de usuários no IDM.

3.3.2. Portal de Colaboração Abeb

O Portal de Colaboração, ferramenta do *Share Point* que começou a ser utilizada pela Gerência Administrativa e Financeira (GAFI), foi estendido para todas as gerências em 2014, com o objetivo de promover o compartilhamento de dados

essenciais de cada área, garantindo a institucionalização dos documentos e o rápido acesso à toda a equipe.

Dentro do portal, estão armazenados documentos institucionais, padrões da Abeb, arquivos dos projetos estratégicos, formulários do GEDP, apresentações institucionais, entre outros documentos de uso compartilhado.





4

processos internos

4.1. Gerar informações relevantes, que traduzam a eficácia do modelo de atenção

4.1.1. Projeto BI



Em 2014, a Abeb deu início ao projeto para implantação do sistema *Business Intelligence* (BI). O sistema vai possibilitar a integração dos dados de utilização do plano e de medicamentos com os dados

da população e de custos. Dessa forma, será possível antecipar informações que possam direcionar as ações na gestão da saúde, possibilitando o aprimoramento da qualidade da atenção aos Beneficiários e a redução da sinistralidade.

Um dos principais ganhos será a simplificação na geração das informações, reduzindo o trabalho operacional na construção de gráficos e tabelas. A implantação do sistema envolve as áreas de negócio, gestão da saúde e tecnologia da informação, e encontra-se em andamento, em fase final de implantação da rotina de integração das informações e validação dos resultados, de forma a possibilitar o início dos treinamentos dos usuários.

4.1.2. Criação do Comitê de Saúde

O Comitê de Saúde foi criado em 2014 com o objetivo de realizar a gestão compartilhada da saúde dos Beneficiários. O grupo é composto por representantes das Gerências de Negócio e Saúde da Abeb, da Gerência de Benefícios da ArcelorMittal Brasil e da Gerência de RH das Empresas.

O Comitê se reúne periodicamente para analisar os resultados de saúde da Unidade em questão, comparados com os valores de referência da Abeb e do mercado, com vistas a identificar oportunidades de atuação para melhorar o desempenho na gestão da saúde dos Beneficiários locais.

4.2. Integrar CPSs ao RH e à Medicina Ocupacional das Unidades

4.2.1. Atividades em parceria com as Unidades

As equipes dos Centros de Promoção da Saúde não têm medido esforços para estarem sempre presentes no dia a dia dos Beneficiários, sempre se envolvendo em atividades em parceria com as Unidades.

Em **João Monlevade**, foi destaque a atuação da equipe odontológica do CPS no projeto Perfil Bucal, uma iniciativa da ArcelorMittal Monlevade. O projeto tem como objetivo traçar um perfil bucal dos empregados da Unidade e é um dos indicadores que compõem o IQV (Índice de Qualidade de Vida). A primeira eta-

pa é a consulta inicial com o dentista do CPS, que foi incluída no exame periódico anual, para avaliação da saúde da boca e solicitação de exames para uma análise mais criteriosa. A partir do resultado do diagnóstico inicial, o Beneficiário é avaliado numa escala de 0 (saúde da boca em dia) a 3 (saúde da boca comprometida), o que definirá uma agenda de cuidados personalizada, que deverá ser seguida daquele momento em diante para a manutenção da saúde bucal. Em 2014, foram mapeados 500 Beneficiários e destes, 90% estão avaliados como risco 0 ou 1, indicando que grande parte da população está com a saúde bucal em dia.





Em **Sabarã**, a equipe atuou ao longo do ano no projeto Roda de Mulheres, uma iniciativa da Usina de Sabarã que, por meio de encontros mensais, proporcionou às empregadas da Unidade acesso a conteúdos importantes sobre os cuidados com a sua saúde. Ao todo, foram 11 encontros, todos com temas sugeridos pelas próprias participantes. Métodos contraceptivos, nutrição, sexualidade, cuidados com a pele, entre outros assuntos, foram discutidos durante os encontros, que contou sempre com a participação da equipe de saúde da Abeb.

Na Usina de **Cariacica**, a equipe da Abeb promoveu, em parceria com a Medicina Ocupacional, a ação Blitz da Saúde, entre os meses de julho e agosto. Durante a blitz, a equipe de enfermagem fez abordagens surpresa com as temáticas hipertensão arterial, glicemia, higienização das mãos e doenças sexualmente transmissíveis (DSTs). Mais de 150 empregados foram abordados ao longo da ação.

Também foi destaque a participação das equipes dos CPSs durante as reuniões de CIPA das Unidades de Cariacica, João Monlevade e Sabarã, com a realização de palestras com temas diversos sobre cuidados com a saúde e segurança, sempre com foco nas discussões em pauta durante as reuniões. Em João Monlevade, a equipe também participa mensalmente das **reuniões da ASTEC** – Gerência de Assistência Técnica da Usina, com a realização de palestras pelos profissionais de saúde.

4.2.2. Campanha de Vacinação contra a Gripe

Em 2014, a Abeb promoveu mais uma edição da **Campanha de Vacinação contra a Gripe** em 20 Unidades do Grupo ArcelorMittal Brasil. A equipe da Associação coordenou todo o processo da campanha, desde a compra das vacinas até a aplicação, em parceria com a área de Saúde Ocupacional Corporativa e das Unidades. Essa parceria é fundamental para potencializar a sensibilização dos empregados quanto à importância de se imunizarem.

A vacina foi disponibilizada nos Centros de Promoção da Saúde e também dentro da própria empresa, para que o empregado tivesse a comodidade de se vacinar no próprio local de trabalho. Ao final da campanha, 85% dos empregados de todas as Unidades que aderiram à campanha foram imunizados, representando 5391 doses aplicadas.

20 Unidades foram envolvidas na campanha



Semana da Saúde em Contagem



4.2.3. Semana da Saúde

Em 2014, mais uma vez a equipe da Abeb esteve presente na Semana da Saúde das Empresas Patrocinadoras. Na **ArcelorMittal Contagem**, a equipe ficou à disposição durante todos os dias do evento no estande “Saiba mais sobre o seu plano”. A ação atingiu cerca de 360 empregados, que tiveram a oportunidade de tirar dúvidas sobre o plano Abeb, agendar consultas no CPS, consultar seus demonstrativos de utilização, tirar segunda via de carteirinha, além do circuito saúde, com medição de glicose, peso e IMC. Além do estande, a médica clínica Dra. Milena Cruz ministrou palestra sobre prevenção da Aids e a médica clínica Dra. Genna Grizende conversou com os empregados sobre a prevenção do tabagismo, apresentando o Programa BASTTA – Boa Assistência e Suporte no Tratamento do Tabagismo.

Semana da Saúde em Cariacica



Em **Cariacica**, a equipe da Abeb realizou mais uma edição do Seminário da Saúde do Homem durante a Semana da Saúde da Usina. Participaram do seminário 88 empregados, que tiveram a oportunidade de acompanhar a palestra do médico urologista da rede credenciada, Dr. Leandro Correa, que abordou o tema DST's. Ao longo da semana, a equipe também teve participação com dois estandes, que abordaram os assuntos Ergoftalmologia e Tabagismo.

Semana da Saúde em Piracicaba



O CPS de **Piracicaba**, mesmo recém implantado, também se destacou pela participação na Semana da Saúde da Usina, com a palestra sobre Câncer Ginecológico, ministrada pelo médico mastologista Dr. Sérgio Bruno Barbosa. O público da palestra foi de 85 empregados.

No CPS de **João Monlevade**, a equipe da Abeb que fica à disposição na Usina e na Mina do Andrade prestaram apoio durante toda a Semana da Saúde das Unidades, integrando o comitê organizador do evento.

No CPS de **Sabará**, a equipe teve participação no evento com a palestra sobre alimentação saudável, ministrada pela nutricionista Tatiane Salgado.

4.2.4. Transição do plano de saúde do segmento de Arames

Atendendo a uma demanda dos gestores do segmento de Arames, durante os meses de janeiro e fevereiro de 2014 a Abeb conduziu, em parceria com o RH da Unidade, o processo de transição do plano de saúde, que migrou do Clássico para o Prático. A mudança do plano foi uma definição da Unidade, visando a adequação da carteira de benefícios a nova realidade do segmento.

A principal mudança para os Beneficiários com a adoção do novo plano foi em relação ao padrão de internação, que passou a ser na modalidade enfermaria. Além disso, o Plano de Benefício de Medicamentos passou a ser administrado pela Unidade. Os demais benefícios, contudo, permaneceram inalterados. Os Beneficiários continuam tendo acesso às coberturas médica e odontológica, bem como a qualidade de atenção diferenciada que a Abeb oferece em seu Centro de Promoção da Saúde.

Apresentação do novo plano aos empregados da BBA



4.3. Potencializar a gestão dos CPSs, tornando-os centros de excelência

4.3.1. Implantação do RES



Com o intuito de promover um atendimento de qualidade e cada vez mais próximo ao Beneficiário, a ArcelorMittal Abeb implantou, em março de 2014, o novo prontuário eletrônico: o Registro Eletrônico em Saúde (RES). O prontuário é mais um módulo do sistema Benner, que unifica as informações de saúde de cada empregado e de sua família, garantindo a eficiência do serviço e o acompanhamento mais preciso do histórico do Beneficiário.

A contribuição da equipe da Abeb tem sido fundamental para a constante evo-

lução do prontuário eletrônico. Desde a sua implantação, foram realizadas diversas ações para aprimoramento do sistema. No segundo semestre de 2014, a Gerência de Negócio conduziu um diagnóstico junto aos profissionais de saúde e às equipes da recepção de todos os Centros de Promoção da Saúde (CPSs) para identificar oportunidades de melhoria. Quase todas as melhorias apontadas pela equipe foram implementadas, no sentido de potencializar o sistema.

A implantação do acompanhamento sistemático da demanda dos usuários e o lançamento do Boletim RES, *newsletter* que traz as atualizações, novas funcionalidades e correções também foram importantes para garantir a melhoria contínua da operação do sistema. Além disso, as equipes recebem capacitações constantemente, para consolidar os conhecimentos sobre as novidades no prontuário eletrônico. Um novo treinamento está previsto para o primeiro trimestre de 2015.





Seminário de Integração dos Centros de Promoção da Saúde reuniu gestores e serviu para compartilhar práticas e identificar oportunidades de melhoria

4.3.2. Seminário de Integração dos CPSs

Em maio, a Abec promoveu o Seminário de Integração dos Centros de Promoção da Saúde. O evento, que reuniu os gestores dos CPSs e representantes de todas as áreas da Associação, contou com a presença do consultor Edemar Lima, que ministrou a palestra *Como melhorar os resultados atuando na rotina*. O consultor ressaltou a importância do estabelecimento de processos claros e da padronização dos mesmos para o alcance dos resultados da organização. Os gestores dos CPSs também tiveram a oportunidade de apresentar as práticas de sucesso de suas Unidades.

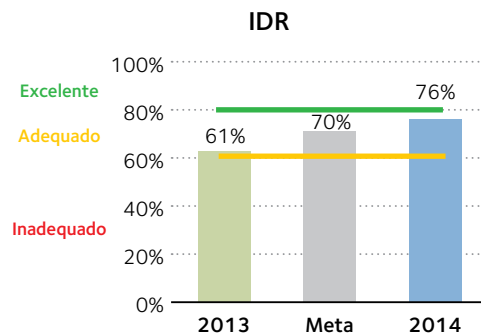
Ao final do evento, os participantes tiveram um momento de reflexão, indicando, em grupo, práticas que consideraram prioritárias de serem adotadas para aprimorar a gestão dos CPSs e alcançar resultados cada vez melhores.

O seminário teve como objetivos proporcionar um momento de integração, compartilhamento de melhores práticas e identificação de oportunidades de melhorias, visando aprimorar a atuação do Centro de Promoção da Saúde.

4.3.3. Implantação do IDR

O Índice de Desenvolvimento Regional – IDR foi criado em 2014 para mensurar, em um único indicador, os principais itens de controle dos CPSs, referentes à gestão da saúde dos Beneficiários e dos serviços prestados pelas equipes regionais dos serviços próprios da Abec, estruturados em três dimensões: indicadores internos (acesso à consulta, taxa de ocupação, atrasos, PDI e atividades de PROMOPREV), indicadores externos que avaliam a rede (taxa de internação, média de permanência, reembolso por insuficiência de rede) e indicadores que são monitorados pelas Empresas Patrocinadoras (absenteísmo e o IQV).

Para cada indicador, foi definido um valor ideal como referência. Esse indicador possibilita estabelecer referências internas que viabilizam a identificação de oportunidades de melhorias a partir da comparação entre os CPSs. Os CPSs apresentaram uma evolução de 61% para 76% do IDR no primeiro ano de atuação.



4.3.4. Utilização do SIG

Desde 2013, a Abec já utiliza o SIG – Sistema Integrado de Gestão para gerenciar os itens de controle, relatórios de três gerações e planos de ação. No início de 2014, as equipes foram novamente treinadas para fortalecer a utilização do sistema, consolidando-o como mais uma ferramenta do Sistema de Gestão da Abec.

O SIG facilita as reuniões de análise crítica dos resultados, que são realizadas mensalmente em cada uma das gerências. No próximo ano, a Abec já se prepara para implantar mais um importante módulo do sistema que fará a gestão dos padrões da Associação.



4.4 – Aprimorar o modelo de atenção à saúde com foco na promoção e prevenção



•Programa de Adolescentes•

Reunião de equipe do Programa de Adolescentes



Reunião de equipe do Programa Vacinar



4.4.1. Projeto Vigor

Ao longo de 2014, a equipe de promoção da saúde da Abeb conduziu as atividades do **Projeto Vigor**, com foco na reestruturação de dois programas preventivos: o **Programa de Adolescentes** e o **Vacinar**. As equipes se reuniram periodicamente para revisar todo material teórico e bibliográfico dos programas, preparando-os para as atualizações propostas na reestruturação.

No **Programa de Adolescentes**, que teve a reestruturação finalizada em outubro de 2014, o processo contou com a contribuição dos Beneficiários que participam do programa, que criaram a nova marca em um concurso de desenho promovido pela a Abeb. A marca escolhida foi de um grupo de adolescentes do CPS de Contagem. Com a reestruturação, o programa foi redesenhado para acompanhar as novas tendências na abordagem do público adolescente, visando maior integração das famílias nas atividades e inclusão de novas temáticas, como início da vida sexual e sobrepeso.

O **Programa Vacinar** está na fase final da reestruturação, com previsão de finalizar o processo ainda no primeiro trimestre de 2015. A grande novidade será o estreitamento da parceria com as Secretarias Municipais de Saúde e a unificação dos calendários de vacinação de todas as Unidades. Além disso, o programa será estendido para todas as faixas etárias, com calendários vacinais específicos para cada fase da vida.

Em 2015, o Projeto Vigor continua, dando andamento na reestruturação dos demais programas previstos no seu escopo inicial: BASTTA (Boa Assistência e Suporte no Tratamento do Tabagismo), PRATOS (Programa de Reeducação Alimentar e Tratamento da Obesidade e do Sedentarismo), Programa de Prevenção Odontológica e Estar Bem.



II Seminário de Promoção da Saúde foi realizado em Belo Horizonte

4.4.2. Seminário de Promoção da Saúde

Em novembro, a Abeb realizou o II Seminário de Promoção da Saúde. Durante o primeiro dia do evento, as referências médicas, odontológicas e de enfermagem de todos os Centros de Promoção da Saúde (CPS's) se reuniram com as coordenadoras de suas respectivas áreas para alinhar as diretrizes para o ano de 2015.

O seminário caracterizou-se pelo lançamento do novo Sistema de Gestão da Saúde da Abeb e contou com a presença do professor titular do Departamento de Prática de Saúde Pública da Faculdade de Saúde Pública da USP, Dr. Marco Akerman, que abordou os paradigmas atuais no campo da promoção da saúde, momento do qual todos os profissionais de saúde dos CPSs participaram. A Gerente de Saúde e Segurança da ArcelorMittal Brasil, Dra. Raquel Bonesana, também esteve presente na palestra.

No segundo dia de seminário, as referências se reuniram novamente para realizar o treinamento em Urgência e Emergência, conhecimento que foi disseminado para todos os profissionais de saúde de cada CPS. Neste momento, foi apresentado à equipe o Manual de Atendimento às Urgências, desenvolvido pela Abeb.

4.4.3. Institucionalização das atividades preventivas

A Abeb não tem medido esforços para promover ações que proporcionem cada vez mais integração entre os Centros de Promoção da Saúde. Um dos destaques nesse sentido foi a institucionalização do calendário de atividades preventivas, em consonância com as datas trabalhadas pelo Ministério da Saúde.

O objetivo desse calendário é nortear a atuação preventiva dos CPSs, de acordo com os temas que estejam em voga em determinado período do ano. Cada Unidade tem a autonomia de trabalhar as temáticas que sejam mais adequadas a sua realidade local e ao perfil de seus Beneficiários.



A partir do calendário, também foram definidas algumas ações específicas ao longo do ano, que assumiram caráter institucional, com diretrizes pré-definidas para todos os CPSs trabalharem a temática em suas regiões. Em 2014, esse trabalho foi iniciado com as campanhas do Outubro Rosa, mês dedicado ao combate dos cânceres femininos, e do Novembro Azul, dedicado ao combate do câncer de próstata.

A partir das diretrizes, cada Centro de Promoção da Saúde conduziu localmente suas ações, realizando atividades alusivas à campanha dentro do CPS e também nas Patrocinadoras. A institucionalização dessas ações traz como ganhos a sinergia entre todas as Unidades, que utilizarão a mesma mensagem para se relacionar com seus Beneficiários e o fortalecimento do relacionamento com as Patrocinadoras, com a oferta de ações que promovam a conscientização de seus empregados em relação à sua saúde.

Para 2015, será mantido o calendário, com a ampliação de atividades de caráter institucional, visando fortalecer, cada vez mais, a atuação preventiva da Abeb.

Novembro Azul em Sabará



4.4.5. Aprimoramento e disseminação do Modelo de Atenção à Saúde

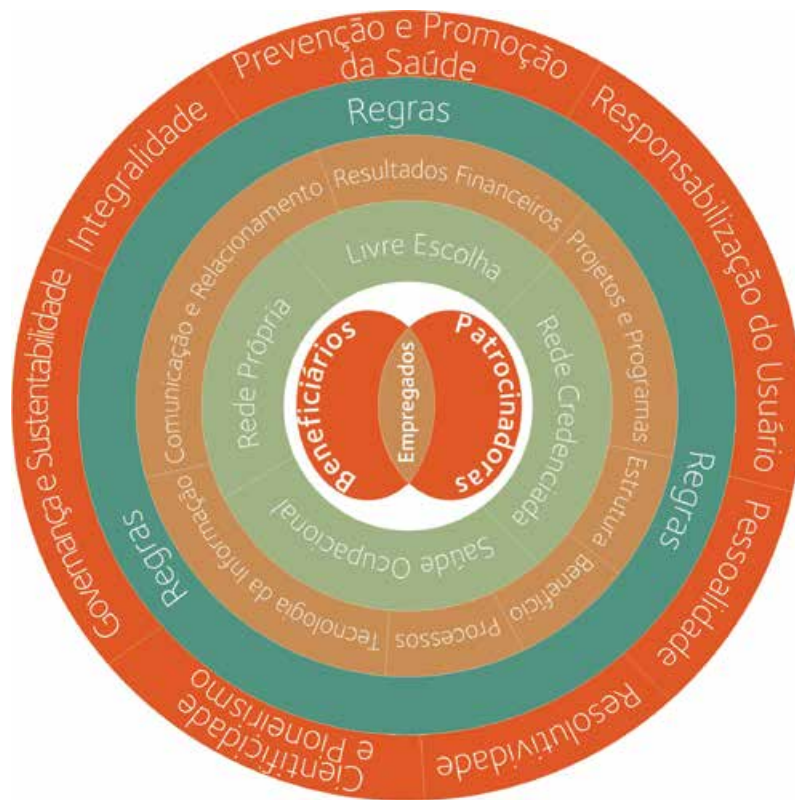
Cuidar de seus Beneficiários, com foco na promoção da saúde e na prevenção de riscos e agravos. Estes dois aspectos, que foram norteadores da atuação da Abec ao longo dos seus mais de 40 anos, hoje estão formalizados em seu Modelo de Atenção à Saúde.

Regido por 7 princípios fundamentais – 1.Prevenção e Promoção da Saúde, 2.Responsabilização do Usuário, 3.Pessoalidade, 4.Resolutividade, 5.Cientificidade e Pioneirismo, 6.Governança e Sustentabilidade, 7.Integralidade – e 91 regras que conduzem a operação, o Modelo de Atenção à Saúde traduz toda a essência do jeito Abec de ser.

Ao longo de 2014, a Abec realizou um intenso trabalho com vistas a identificar o nível de aderência da Associação ao seu Modelo de Atenção. A partir do diagnóstico, foram identificados os pontos que ainda precisam ser desenvolvidos para que a Abec alcance o nível ideal de adequação ao modelo. Estes aspectos foram priorizados e organizados em planos de ação que estão sendo trabalhados por equipes multidisciplinares.

Com as ações implementadas, a Abec conseguiu aumentar o grau de ade-

quação ao modelo de 43% para 52%, o que representa a aderência a 15 novas regras. A criação das coordenações técnicas e o alinhamento das ações de promoção e prevenção ao calendário do Ministério da Saúde estão entre as ações implementadas em 2014. Para 2015, a meta é que o índice de adequação chegue em 62%.



Também no último ano, foi realizada a disseminação do Modelo de Atenção para as equipes de todos os Centros de Promoção da Saúde, por meio de metodologia participativa. Os empregados foram divididos em cinco grupos. Cada grupo ficou responsável por estudar, detalhadamente, um dos princípios e o conjunto de regras ligadas a ele. Mensalmente, a equipe se reunia e cada grupo apresentava o seu entendimento sobre o assunto de sua responsabilidade, gerando importantes discussões entre as equipes.

Em 2015, continua a execução dos planos de ação para que a Abec seja cada vez mais aderente ao modelo e o processo de disseminação será conduzido junto às equipes administrativas.

Abec realizou reuniões participativas para disseminar o Modelo de Atenção à Saúde, gerando importantes discussões



4.5. Fortalecer a gestão da rede credenciada

4.5.1. Projeto Rede

Ao longo de 2014, a equipe de Gestão da Rede Credenciada da Abeb se dedicou à execução do Projeto Rede, cujo objetivo principal era aprimorar o processo de gestão da rede.

A primeira fase do projeto contemplou as atividades de *benchmarking* com outras operadoras para conhecer práticas e sistemáticas de mercado para aprimoramento e manutenção da rede de prestadores de serviços de saúde; a definição dos papéis e responsabilidades das equipes internas envolvidas no processo de gestão da rede e; a identificação das necessidades de desenvolvimento da equipe.

Além disso, foi avaliada a utilização da rede, com foco nas principais especialidades definidas pela portaria 1001 do SUS, que identificou que a rede atual da Abeb atende aos prazos máximos exigidos pela ANS para agendamento de consultas.

Em 2015, a perspectiva é que o trabalho do projeto continue, com o início da sua segunda fase, que compreenderá a atividade de mapeamento da rede, o que permitirá analisar se a oferta de prestadores está de acordo com o número de Beneficiários atendidos na região, garantindo uma adequada gestão da rede Abeb.

4.5.2. Reciprocidade com a CASSI

Em junho, a Abeb firmou o convênio de reciprocidade com a CASSI – Caixa de Assistência dos Funcionários do Banco do Brasil. A parceria foi fundamental para viabilizar a expansão da Abeb para a Unidade de Piracicaba, possibilitando aos Beneficiários da Unidade o acesso a uma vasta rede credenciada nos municípios de Americana, Campinas, Itu, Limeira, Piracicaba, Rio Claro, Rio das Pedras, Santa Bárbara D'Oeste e Sorocaba.

A Abeb tem monitorado continuamente a operação da rede da CASSI na região, para proporcionar um atendimento de qualidade aos Beneficiários da ArcelorMittal Piracicaba.



5

clientes e mercado

5.1. Agregar valor à gestão de RH das Empresas Patrocinadoras

5.1.1. Participação da equipe da Abeb em treinamentos e reuniões nas Patrocinadoras

Durante o ano de 2014, os gestores dos CPSs conduziram diversas ações visando estar cada vez mais próximos ao RH das Empresas Patrocinadoras. Nas Unidades de Cariacica e Contagem, a Abeb teve participação durante os treinamentos de retorno de férias dos empregados das Usinas. Foram momentos muito importantes nos quais os Beneficiários tiveram a oportunidade de tirar suas dúvidas diretamente com o gerente do CPS, contribuindo para gerar mais satisfação com o plano e estreitar o relacionamento com os Beneficiários.

Ainda na ArcelorMittal Contagem, a equipe da Abeb também realizou um momento específico com os supervisores de área, para apresentação detalhada de todos os benefícios do plano, esclarecendo todas as dúvidas para que eles também fossem capazes de orientar os empregados de suas equipes em caso de dúvidas em relação ao plano de saúde.

A equipe do CPS de Contagem também participa mensalmente das reuniões

de conselho da Belgo Bekaert Arames (BBA), momento em que os representantes dos empregados, em conjunto com a equipe de RH da Unidade, discutem e reivindicam assuntos de interesse dos empregados, sendo o benefício de saúde um importante tópico da pauta. Ao longo de 2014, mesmo com a transição do plano dos empregados, as percepções e avaliações do conselho reforçaram o valor da Abeb como fator de retenção da Unidade.

Em João Monlevade, o gerente regional da Abeb realiza reuniões mensais com

a gerência da Unidade, na qual apresenta os resultados da atuação da Associação junto aos Beneficiários. Além disso, são realizadas reuniões com os supervisores de área, nas quais são esclarecidas dúvidas e levantadas demandas.

Todas essas ações são oportunidades em que os gestores regionais da Abeb podem apresentar os resultados alcançados pela Associação para as Unidades, agregando valor à sua imagem e fortalecendo o relacionamento junto aos RHs das Patrocinadoras.



Reunião de Supervisores em Contagem

5.1.2. Lançamento novo site e portal de serviços

Em setembro de 2014 a Abeb lançou o seu novo site, com visual mais moderno e dinâmico. A nova identidade seguiu o novo *guide* da ArcelorMittal.

Juntamente com o site, foi lançada a ferramenta Portal de Serviços Abeb, com foco na disponibilização de serviços úteis para os Beneficiários. No portal, o usuário pode consultar online a rede credenciada, atualizada em tempo real. A pesquisa dispõe de filtros para buscar os prestadores de acordo com o estado, município, especialidade e tipo de prestador. Ao encontrar o profissional desejado, é possível verificar no mapa a localização geográfica e traçar rotas para chegar até ele.

Além disso, há também a área restrita, onde o Beneficiário tem acesso às informações sobre o seu plano de saúde, ao demonstrativo de utilização e pode, também, solicitar a 2ª via da carteirinha, em caso de perda ou extravio.

Para 2015, está prevista a implantação do segundo módulo do portal, que disponibilizará serviços para os prestadores da rede credenciada.



5.1.3. Reestruturação Jornal Informativo Saúde

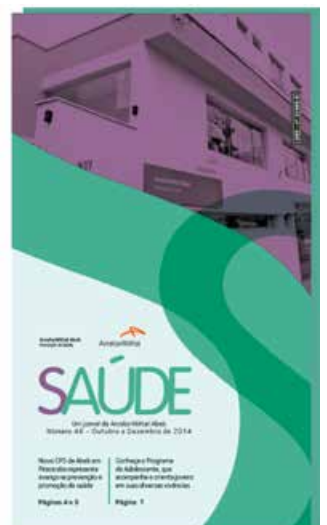
O jornal Informativo Saúde já está presente na Abeb há mais de 10 anos e é o principal canal de informação direta entre a Abeb e seus Beneficiários. Com periodicidade trimestral, o jornal leva à casa do Beneficiário as principais notícias sobre as atualizações da Abeb, além de dicas úteis para cuidar de sua saúde e bem estar.

Acompanhando o movimento de reestruturação e modernização de todos os processos da Associação, em 2014 o Informativo Saúde renovou toda sua identidade, trazendo novo projeto gráfico e editorial.

A reestruturação contemplou mudança da identidade visual, trazendo uma proposta mais moderna e atrativa para

o leitor; o aumento do número de páginas, passando de 6 para 8, representando mais espaço para veiculação de matérias; e a criação de novas editorias, como o “Vida Saudável”, que aborda temáticas

com caráter mais reflexivo, e o “Em dia”, que traz os destaques da Abeb no período e também as principais notícias do mercado como novas determinações da ANS e campanhas do Ministério da Saúde.





5.1.4. Presença da Abec no BIN – Boletim Informativo

Um dos reflexos do relacionamento cada vez mais próximo entre os CPSs e as Patrocinadoras é a presença cada vez mais frequente da Abec nos BINs – Boletim Informativo das Unidades.

Durante o ano de 2014, a Abec esteve presente em 25 edições do BIN das Unidades de Cariacica, João Monlevade, Sabará e Piracicaba, sendo muitas delas publicadas de forma espontânea, representando o reconhecimento das Patrocinadoras em relação ao trabalho de promoção e prevenção realizado pela a Abec junto aos Beneficiários. Além disso, a Abec também tem espaço cativo no Fique Ligado Online do Escritório Central, com a veiculação mensal de dica de saúde.

Para 2015, será realizado um acompanhamento sistemático das publicações, visando tornar a Abec cada vez mais presente no dia a dia dos Beneficiários.

5.2. Ser referência frente aos órgãos regulatórios

5.2.1. Implantação da Ouvidoria



Em março de 2014, a Associação lançou um novo canal de diálogo com seus públicos de interesse: a Ouvidoria Abeb. Por meio dela, os Beneficiários podem enviar elogios, sugestões e reclamações, registrar suas propostas de melhoria para os produtos e serviços oferecidos.

Com a implantação da Ouvidoria, além do atendimento a uma exigência da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), os Beneficiários contam com um novo canal de relacionamento com a Abeb, que busca, em tempo hábil, as melhores soluções para suas demandas.

Os Beneficiários podem entrar em contato por telefone (31 3308-4444), e-mail (ouvidoriaabeb@arcelormittal.com.br) ou pessoalmente na Administração Central da Abeb.

Desde a implantação da Ouvidoria, foram registradas 5 demandas, todas atendidas no mesmo dia.”

5.2.2. Resultados da Abeb frente à ANS

A cada novo monitoramento realizado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a Abeb mantém a excelência em seus resultados.

No Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) 2014, publicado oficialmente em novembro, a Abeb alcançou a marca de 0,8759, numa escala de 0 a 1. No último Monitoramento Assistencial, publicado em setembro, a Abeb conquistou o índice 0,9286.

Esses resultados posicionam a Associação como a 9ª melhor operadora de autogestão do país, tendo sido reconhecida em cerimônia realizada pela UNIDAS - União Nacional das Instituições de Auto Gestão em Saúde, no final de novembro, no Rio de Janeiro.

5.2.3. Implantação da TISS 3.02

A Troca de Informações na Saúde Suplementar - TISS foi estabelecida pela

Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS como um padrão obrigatório para as trocas eletrônicas de dados de atenção à saúde dos beneficiários de planos, entre os agentes da Saúde Suplementar.

Em 2014, a Abeb começou a operar na versão 3.02 da TISS, que entrou em vigor em setembro. A implantação da nova versão trouxe melhorias para a operação, como a unificação de tabelas e a criação de novas codificações específicas para profissionais não médicos como fisioterapeuta, nutricionista, fonoaudiólogo (a) e terapeuta ocupacional.

A entrada da nova versão ocorreu com tranquilidade, sem impactos na autorização de procedimentos e no setor de faturamento de contas. A Abeb fez todos os ajustes em seus sistemas com a antecedência necessária e prestou orientações a todos os prestadores em tempo hábil, para que a entrada da TISS 3.02 ocorresse dentro do prazo estabelecido pela ANS. Em dezembro, mais de 90% dos arquivos XML enviados pelos prestadores já estavam sendo entregues na versão 3.02.



Resultados do IDSS posicionam a Abeb como a 9ª melhor operadora de autogestão do país

5.3. Garantir acesso e qualidade na atenção em saúde

5.3.1. Central de Relacionamento

A Central de Relacionamento, em operação na Abeb desde 2011, tem se destacado pelo atendimento diferenciado e personalizado prestado a Beneficiários e prestadores da rede Abeb.

Isso pode ser traduzido nos resultados dos indicadores da Central, todos dentro da meta estabelecida. O índice de chamadas atendidas encerrou 2014 com a marca de 92%. Já o tempo médio de atendimento (TMA) fechou o ano com 3,56, frente à meta de 4,00.

Outro destaque é o uso quase que efetivo da Central no atendimento de todas as ligações de Beneficiários, que foi intensificada a partir de setembro, quando as ligações dos CPSs de Contagem, Sabará e João Monlevade foram redirecionadas para a Central. A absorção dessas ligações, que antes eram atendidas pelas recepções dos CPSs, representou um aumento médio de 2.235 ligações por mês. Para suprir a nova demanda, a Abeb ampliou os pontos de atendimento da Central, visando manter um atendimento de qualidade e dentro do tempo de espera adequado. Dessa forma, as equipes da recepção podem dedicar sua atenção exclusiva aos Beneficiários que estão nas dependências dos CPSs.

5.3.2. Centralização das recepções

Com o objetivo de tornar a operação de todos os Centros de Promoção da Saúde cada vez mais padronizada, em 2014 a Abeb definiu pela centralização de todas as recepções de seus CPSs, mantendo apenas uma única recepção para o controle de todos os atendimentos médicos e odontológicos.

A mudança gerou impactos positivos no atendimento aos Beneficiários, tornando mais ágil o processo de identificação para acesso às consultas agendadas e busca de informações, concentrado em um único local.

5.3.4. Indicadores dos CPSs

Os Centros de Promoção da Saúde vêm se aprimorando, ano a ano, para prestar um atendimento com cada vez mais qualidade aos Beneficiários. Isso pode ser demonstrado nos resultados dos indicadores acompanhados pelos CPSs. Um deles é o índice de acesso à consulta, que mede o tempo máximo para se conseguir agendar uma consulta em determinada especialidade.

Para cada especialidade, é estabelecido um tempo máximo para conseguir uma data de consulta. Na Abeb, esse tempo é 20% a 30% inferior ao limite estabelecido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS. Em 2014, os Beneficiários da Abeb conseguiram agendar suas consultas dentro da meta de prazo máximo em 82% das especialidades ofertadas nos CPSs. Outro indicador acompanhado é a taxa de ocupação, que mede a ocupação da agenda dos profissionais de saúde.

A ocupação médica alcançou a marca de 84,58% e a odontológica, 93,25%. Os CPSs também acompanham o índice de atrasos às consultas. Em 2014, 77% das consultas foram atendidas em até 10 minutos do horário agendado. Esse dado é muito positivo, tendo em vista que interfere diretamente no absenteísmo das unidades, pois reduz o tempo de ausência do empregado, e que teve como desafio a implantação do novo prontuário eletrônico.



6

6.1. Garantir crescimento com qualidade dos serviços

6.1.1. Projeto Crescer



Em execução desde 2012, o Projeto Crescer tem como objetivo sistematizar o processo de expansão da Abeb para outras Empresas do Grupo ArcelorMittal Brasil, visando a sustentabilidade e a perenidade da Associação.

O projeto já tem traçado um plano de expansão, com a relação de todas as Unidades do Grupo que ainda não atuam com o plano Abeb. Para cada Empresa, é realizado um estudo de viabilidade, que analisa variáveis como perfil demográfico, sinistralidade, histórico de utilização, rede credenciada existente nos municípios em que a população está distribuída e condição de saúde da população. Com base nesses estudos, é possível avaliar o tipo de plano que pode ser ofertado, a precificação, e o tempo necessário para entrada em operação.

Todo o trabalho é realizado em parceria com a Gerência Geral de Remuneração, Organização e Benefícios da ArcelorMittal Brasil e com a Direção da Unidade em questão. A Abeb já colhe frutos do projeto, tendo realizado a expansão para duas Unidades: a ArcelorMittal Contagem em 2013 e a ArcelorMittal Piracicaba, que iniciou sua operação em setembro de 2014.

6.1.2. Início da operação em Piracicaba

Os empregados e dependentes da ArcelorMittal Piracicaba, em São Paulo, contam, desde setembro de 2014, com o auxílio do plano de saúde da Abeb. O processo de transição do plano foi planejado e executado em conjunto com a Unidade e contemplou as reuniões presenciais para apresentação do plano a todos os públicos, o circuito saúde, evento no qual foram entregues cartões e manuais do plano e a cerimônia de inauguração do Centro de Promoção da Saúde, que contou com a presença de representantes da Direção da ArcelorMittal Brasil, da Unidade de Piracicaba e da Abeb, além de autoridades municipais e integrantes dessas instituições.

O Centro de Promoção da Saúde (CPS) de Piracicaba oferece atendimento exclusivo para os Beneficiários da ArcelorMittal como consultas nas especialidades de cardiologia, clínica médica, ginecolo-

gia/obstetrícia, pediatria, dermatologia, oftalmologia, nutrição e odontologia, vacinação, pequenos procedimentos de enfermagem, posto de coleta de exames laboratoriais e os programas e atividades de promoção e prevenção.

Além da estrutura do CPS, os Beneficiários também contam com a rede credenciada da Cassi, plano de saúde do Banco do Brasil, que dispõe de vasta opção de médicos, clínicas, laboratórios e hospitais para atendimentos especializados.

Após o início da operação, a equipe do CPS iniciou um trabalho de acompanhamento contínuo do atendimento da Unidade, com a realização de reuniões periódicas para levantamento de demandas e esclarecimento de dúvidas sobre o novo plano de saúde, além da realização de atividades conjuntas, em parceria com a equipe de Medicina Ocupacional, para estar cada vez mais próximo dos Beneficiários.

Reunião para apresentação do plano aos empregados



6.2. Ser sustentável com custo competitivo

6.2.1. Planejamento do Efetivo

A Abeb, frente a necessidade de ser cada vez mais competitiva e sustentável, realizou, em 2014, o Planejamento do Efetivo (*Workforce Planning*), com o objetivo de adequar a sua estrutura organizacional às novas demandas do mercado e de seus *stakeholders*.

As ações realizadas compreendem os processos de centralização das recepções e adequação das equipes administrativas; redução do quadro de auxiliares de saúde bucal e ampliação do escopo de trabalho; redução da carga horária e do número de dentistas; criação de coordenações médica, odontológica e de enfermagem; e a criação das áreas de Controladoria e do NIC.

Como resultados, foram realizados 18 desligamentos e 26 movimentações de empregados, representando uma economia anual de cerca de R\$1 milhão.

6.2.2. GMD – Gerenciamento Matricial de Despesas

O Gerenciamento Matricial de Despesas – GMD é um método que permite definir metas específicas de redução de custos fixos e despesas, de acordo com as oportunidades de atuação identificadas.

Com a aplicação do método, as contas serão organizadas em pacotes, de acordo com suas características. Cada pacote terá um gestor que será responsável por analisar detalhadamente as contas, resultando em propostas de intervenções para alcance dos resultados esperados.

No último ano, o Núcleo de Inteligência Competitiva fez toda a estruturação do projeto e contará agora com o suporte da Controladoria para auxiliar as equipes



Workshop de redução dos custos assistenciais externos

no entendimento dos custos e despesas e gestão dos pacotes. Ainda no primeiro trimestre de 2015, o projeto será consolidado, com a conclusão da análise dos dados de 2014 e do treinamento dos gestores de pacotes na metodologia GMD. Este ano, o foco será a implantação do método nos Centros de Promoção da Saúde.

Em outra frente de trabalho, a equipe se dedica ao projeto de redução de custos assistenciais externos.

6.2.3. Projeto redução dos custos assistenciais externos

Desde novembro de 2014, a Abeb vem se dedicando ao projeto de redução dos custos assistenciais externos, conduzido em parceria com consultoria externa. A primeira atividade foi a realização de um *workshop* com a equipe do projeto, composta por empregados das áreas de auditoria, gestão da rede, faturamento, NIC, promoção da saúde e enfermagem.

Durante o *workshop*, a equipe teve o desafio de fazer um levantamento dos principais problemas e não conformidades identificadas em suas áreas e também em processos de outros setores.

Com base nesse levantamento, a consultoria vem conduzindo dois processos fundamentais para consolidação do projeto. Um deles é o Método de Análise e Solução de Problemas (MASP), que foi utilizado por um grupo de trabalho para analisar os custos assistenciais externos do CPS de Contagem, a fim de identificar ações necessárias para a redução da sinistralidade. O resultado do estudo servirá, inclusive, para aplicação nos demais CPSs.

A outra atividade é o diagnóstico realizado com os representantes das áreas envolvidas, visando o aprimoramento dos processos internos que impactam nos custos assistenciais. Com a execução do projeto, que deverá ser concluído até dezembro de 2015, espera-se alcançar importantes resultados na redução dos custos, contribuindo para a sustentabilidade da Associação.

6.2.4. Acompanhamento dos orçamentos

A partir de 2014, o orçamento passou a ser executado pela área de Controladoria, um setor dedicado ao planejamento, estruturação e análise do processo de forma mais minuciosa e ágil.

Para 2015, algumas ações já foram implementadas como a adequação do plano de contas contábil para tratar as despesas administrativas dos Centros de Promoção da Saúde no grupo de Custos Assistenciais Internos, bem como a forma de visualização dos resultados, que serão dispostos por centro de custos e de resultado, promovendo um acompanhamento mais detalhado e analítico. Ao longo do ano, novas ações serão implementadas, visando aprimorar, cada vez mais, o processo, tornando-o robusto, amplo e sistematizado.

6.4.5. Sistematização da cobrança das mensalidades

Com o objetivo de sistematizar a cobrança das mensalidades das Empresas Patrocinadoras, visando maior agilidade e confiabilidade, em 2014, a equipe de Cadastro criou uma rotina no sistema Benner para acompanhamento desse processo.

Dessa forma, foi possível reduzir o índice de divergências das informações de 4,27% para 1,48%, o que representa uma média de R\$ 91.856,00/mês. Além disso, esse trabalho possibilitou o acerto do cadastro de 300 Beneficiários.

7



perspectivas futuras

A administração da Abeb tem a expectativa de que 2015 será outro grande marco para a história da Associação. Após 6 anos de investimentos pesados em sistemas operacionais e processos que formaram a base para o crescimento e profissionalização da gestão da Abeb, vislumbra-se uma intensificação dos esforços no sentido de aprimorar e potencializar, significativamente, a gestão da saúde dos Beneficiários.

A Abeb acredita que investir na estruturação das equipes, suportadas por um método de gestão estratégica robusto, proporcionará a melhoria das Unidades Gerenciais, tornando-as mais autônomas e capazes de gerar melhores resultados. Essa visão ressalta o investimento no negócio da Associação, com vistas a fortalecer seus diferenciais frente às operadoras de mercado.

Ao avaliar o contexto mundial, nota-se que a economia apresenta situações díspares entre as diversas regiões. Enquanto o hemisfério norte mostra sinais de recuperação, tendo uma previsão de aumento do PIB norte americano entre 2,5% e 3,0% e do PIB europeu de 1,1%, a China aponta uma tendência de desaceleração do seu crescimento (7,1% em 2015 ante 7,4% no ano anterior) e a América Latina, especialmente o Brasil e a Argentina, enfrentam situações críticas, prevendo decréscimo para esse ano, respectivamente, -0,50% e -0,30%.

Essa situação de retração da economia brasileira é agravada pela alta inflacionária, que deve ter seu índice de referência superior ao teto da meta estabelecida (IPCA estimado em 7,16% para 2015), pela elevada taxa de juros (atualmente em 12,75% a.a. com previsão de chegar a 13,50% a.a.), pelo baixo superávit primário (estimado em 1,0% do PIB), por conflitos políticos, pela forte desvalorização cambial, pela escassez de chuvas que ocasiona falta de água e o encarecimento e/ou racionamento de energia, pelo alto endividamento das famílias brasileiras e pelos problemas de infraestrutura e burocracia.

Somado a esse cenário, que projeta um crescimento industrial negativo de -0,80% para 2015, outros fatores microeconômicos como a redução significativa na demanda aparente de aço do Brasil, do preço do minério de ferro e das principais obras na-

cionais, afetam diretamente o negócio de siderurgia, segmento no qual a ArcelorMittal encontra-se inserida.

A ArcelorMittal Brasil definiu que suas principais diretrizes para 2015 continuam sendo de aumento da comercialização de produtos de maior margem, otimização dos ativos e trabalho efetivo para aumento de produtividade.

A Abeb, inserida totalmente dentro do contexto da ArcelorMittal, visualiza que para contribuir de maneira efetiva para os resultados de curto, médio e longo prazos da ArcelorMittal e tornar-se cada vez mais sustentável ao longo do tempo deve investir de forma intensiva na gestão efetiva da saúde dos Beneficiários. Para potencializar o alcance dos resultados, definiu a ampliação da profissionalização das diversas áreas da empresa como diretriz complementar e base para o sucesso da primeira iniciativa.

Para tanto, estabelece-se uma meta de mapeamento da condição de saúde de 70% dos Beneficiários elegíveis até o fim de 2015, permitindo a avaliação epidemiológica da população da Associação e o direcionamento do Sistema de Gestão da Saúde. Complementa-se com o objetivo de estar aderente ao Programa de Acreditação da ANS e assegurar resultados financeiros melhores que os propostos no orçamento 2015 (EBITDA igual a – R\$ 2.883 Mil, fluxo de caixa operacional de – R\$ 777 Mil).

Para viabilizar o alcance das metas e aproximar a Abeb da visão de “Ser a solução em saúde do Grupo ArcelorMittal Brasil”, foram estabelecidos os projetos de integração com a saúde ocupacional (piloto em João Monlevade), implementação do Sistema de Gestão da Saúde, do ISBE (Índice de Saúde e Bem Estar), do autorizador odontológico, revisão das estruturas e das responsabilidades das áreas, criação do plano para agregados, reforma do CPS de Contagem, implantação do Posto Avançado de Martinho Campos, ampliação do BI, entre outros.

Além dos projetos para alcance das metas, serão executados os projetos para atendimento às demandas legais de implantação do e-social, Cartão Nacional de Saúde e atendimento à Lei 13.003/14.

Todas essas iniciativas não têm como foco principal o custo, mas impactam diretamente na sua redução, fazendo com que o indicador de custo por beneficiário seja acompanhado como item de controle das ações implementadas.

A Abeb investirá cerca de R\$ 2,9 Milhões para executar todas as iniciativas e potencializar sua forma de atuação com vistas a consolidar-se como Sistema de Gestão da Saúde adotado pelo Grupo ArcelorMittal Brasil e reconhecido pelos Beneficiários como benefício que agrega valor às suas vidas.

A despeito de todo planejamento e disciplina para execução, a Direção da Associação acredita que apenas um time de profissionais que se sintam como donos das suas atividades e que estejam qualificados, capacitados, comprometidos e empenhados no alcance dos objetivos propostos pode proporcionar o resultado que é esperado. A Abeb confia totalmente na capacidade de sua equipe para o enfrentamento desses desafios e agradece imensamente cada empregado por todo esforço e dedicação envidados ao longo da trajetória da Associação, tendo como resultados todas as conquistas e realizações descritas ao longo desse relatório e que são mérito de toda equipe.



ArcelorMittal Abeb
Promoção da Saúde

