

ArcelorMittal Abeb
Promoção da Saúde



ArcelorMittal



2015

relatório de gestão

ANS - nº 31466-8

sumário



mensagem da
administração p. 4



apresentação
do relatório p. 8



processos
internos p. 24



planejamento
estratégico p. 16



clientes e
mercado p. 30



crescimento e
aprendizado p. 20



financeiro p. 35



perspectivas
futuras p. 38



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 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 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 Assistencial e Ocupacional da ArcelorMittal no Brasil, percebida e valorizada pelos seus Beneficiários e Patrocinadoras”*.

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

1.2. Comentário da Administração

Em 2015, a Abeb conseguiu mais uma vez se colocar como referência em saúde para o grupo ArcelorMittal Brasil. Apesar da crise pela qual o mundo e, principalmente, o Brasil vivenciou nesse período, que será detalhada a seguir, a Associação consolidou sua presença na Unidade de Piracicaba, envidando todos os esforços necessários para atender às demandas de Beneficiários e da Patrocinadora, atuando tanto na melhoria da qualidade dos serviços prestados em saúde como na gestão efetiva e transparente dos custos, demonstrando que a autogestão é uma solução totalmente aderente ao negócio da ArcelorMittal, gerando valor para os empregados e para a imagem da organização como um todo.

Durante esse ano, a China confirmou a desaceleração do seu crescimento tendo um aumento do PIB de “apenas” 6,9%, sendo o mais baixo desde 1990. Esse movimento tem preocupado os mercados mundiais, principalmente dos grandes expor-

tadores, pois o impacto direto é a baixa demanda mundial por *comodities*, incluindo — mas não se limitando — os mercados petrolífero, de mineração e siderurgia.

Em paralelo, a Rússia vivenciou em 2015 a maior redução do valor da sua moeda desde o início de 2014, causada principalmente pela crise com a Ucrânia. A Turquia, que teve seu crescimento reduzido e apresentou grande déficit das contas públicas, também sofreu com a redução do valor da lira, sua moeda. Esses dois países são concorrentes diretos do Brasil na exportação de minério e aço e foram beneficiados por essas desvalorizações.

A União Europeia (UE) teve seus indicadores ligeiramente melhores em 2015 quando comparados com os de 2014, crescendo cerca de 1,9% do PIB e reduzindo a dívida pública em 0,9p.p. (YOY), alcançando 87,8% do PIB. Apesar da melhora, a UE ainda apresenta um quadro geral estagnado. Os EUA que estavam com a economia equilibrada, apresentaram uma redução significativa do crescimento trimestral, apresentando no Q4 um aumento de 0,7% do PIB que é muito menor que os resultados do Q2 e Q3 que foram de 3,9% e 2%.

Os impactos desses indicadores mundiais no mercado de minério e aço são devastadores. O preço da tonelada de minério de ferro em 2015 reduziu-se em 41% e a produção mundial de aço no mesmo ano caiu em média 2,5% quando comparada com a de 2014.

O Brasil, altamente influenciado por toda a situação macroeconômica mundial, tem ainda grandes problemas internos. Após a reeleição, o governo federal não foi capaz de realizar os ajustes tributários e políticos necessários para reverter o processo de crise do País, principalmente pelos problemas políticos existentes entre os poderes executivo e legislativo e a falta de credibilidade da Presidente da República e de seus ministros. O resultado foi uma queda do PIB em 2015 estimada de 3,8%, o desemprego atingindo 6,8% e a inflação de 10,67%.

Em meio à recessão econômica, o setor siderúrgico registrou em 2015 queda de 16,1% nas vendas ao mercado doméstico. Foram 18,2 milhões de toneladas vendidas, volume 6,2 milhões

inferior ao recorde histórico de 2013. A produção de aço bruto somou 33,2 milhões de toneladas em 2015, retornando ao patamar de 2010. Ao fim do ano, as siderúrgicas operavam a 68,7% de sua capacidade, abaixo da média global.

No intuito de minimizar os impactos gerados por esse cenário e promover o valor da Abec como ferramenta efetiva de gestão da saúde no Grupo, as seguintes ações foram priorizadas em 2015: gestão dos custos; consolidação do modelo de atenção e mapeamento do perfil de saúde de seus Beneficiários; consolidação da operação em Piracicaba; e profissionalização dos processos da organização.

Considerando a gestão dos custos, houve uma melhoria significativa no resultado da Abec em 2015, alcançando um EBITDA de –R\$ 401 Mil, ante –R\$ 2.883 Mil de orçamento. Esse resultado somente foi possível devido à redução da sinistralidade externa em 8,3p.p. em relação ao orçado, à gestão da sinistralidade interna que se manteve equivalente à orçada e à redução da proporção da DGA/Receita Operacional em 0,3p.p. O Fluxo de Caixa Operacional foi de R\$ 1.198 Mil, quando descontado o efeito da postergação do pagamento da PR para 2016, permitindo a gestão efetiva do patrimônio da Abec.

A gestão dos custos internos e das despesas gerais e administrativas (DGA) baseou-se fortemente na adequação da estrutura organizacional da Associação, com a revisão do planejamento de recursos humanos, promovendo 19 movimentações de empregados, incluindo 15 substituições, 33 desligamentos e 12 promoções, reconhecendo as competências da equipe e conferindo novos desafios aos empregados. O impacto dessa ação foi a alteração do quadro de efetivos da Abec de 241 pessoas em 2014 para 247 em 2015.

Nesse ano, a Associação revisou e formalizou o seu Modelo de Atenção à Saúde com foco na atenção primária como fomentadora de um maior e melhor cuidado com o Beneficiário. Esse modelo foi aprovado por diversos parceiros da Abec, inclusive pelo representante do Hospital Albert Einstein, como referência em gestão da saúde. Um dos principais pontos para o sucesso desse modelo é o mapeamento do perfil de saúde da população

cuidada. No ano de 2015 os CPS's realizaram a coleta dos indicadores médicos e odontológicos de cerca de 40% dos titulares e dependentes acima de 18 anos, promovendo uma visão geral da condição epidemiológica dos Beneficiários da Associação. Essa informação é a base da revisão dos programas preventivos, que se tornam linhas de cuidados efetivas para as condições de saúde mais prevalentes.

Para consolidar o sucesso de Piracicaba, a Abeb desenvolveu um projeto de substituição gradual da rede de prestadores na localidade, migrando da rede da Cassi para credenciamento próprio. Dentre os novos parceiros, estão o Hospital e a Clínica de Especialidades da Santa Casa e o Hospital da Unimed. Paralelo a essa atividade, houve uma aproximação do Gestor do CPS com a Gerência de RH da Unidade, aumentando a aderência das ações de promoção e prevenção com as necessidades dos empregados e dependentes. Finalmente, foi feito um processo detalhado de apresentação das contas para promover a transparência nos custos de saúde da Usina após a implantação da Abeb. Esse trabalho serviu de base para uma apresentação que a Associação passa a fazer trimestralmente à ArcelorMittal, com dados da gestão da saúde de cada Patrocinadora.

Tendo em mente a necessidade de melhoria dos resultados, a Abeb revisou os processos internos, reimplantando o PDCA, com diversos treinamentos e um acompanhamento sistemático dos indicadores da Associação e dos planos traçados para o atingimento das metas definidas no início do ano. Essas atividades foram essenciais para a significativa evolução dos resultados de 2015 e, principalmente, fortaleceram a cultura de gestão por indicadores da Organização.

Outra evolução importante ocorrida em 2015 foi a revisão do modelo de Planejamento Estratégico. O processo foi conduzido por um Comitê Diretor formado por representantes da Diretoria da ArcelorMittal Brasil e pelo Comitê Gestor da Abeb. Foi revisada a visão da Associação, elaborado o novo modelo de negócio e instituído novo mapa estratégico para ser buscado nos anos de 2016 a 2020.

Além dos itens citados acima, a Associação efetuou ainda inves-

timentos de R\$ 2.237 Mil (3,60% da Receita Operacional) concentrados no início da reforma do Centro de Promoção da Saúde de Contagem, troca da ferramenta de RH para atendimento ao eSocial e aos processos de gestão de RH, implantação de uma ferramenta de agendamento de consultas e autorizações de procedimentos Odontológicos on-line, na implantação de ferramentas de TI, com destaque para o aplicativo Abeb Saúde, ferramentas de BackOffice da Abeb, atualização do parque de computadores de todas as Unidades, entre outras atividades. O objetivo foi 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.

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 0,8827 (escala de 0 a 1) e um Índice de Risco Assistencial de 0,9894 (escala de 0 a 1) no quarto trimestre.

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. Acreditamos que investir na capacitação das pessoas e na organização da instituição com processos sólidos são aspectos fundamentais nesse sentido.

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 Associação. Envidar esforços e recursos para assegurar uma saúde de aço e, por conseguinte, aprimorar os resultados econômico-financeiros na operação deve ser visto 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 assistencial e ocupacional da ArcelorMittal no Brasil.

2



apresentação do relatório

O ano de 2015 foi um divisor de águas no que se refere à estratégia da Abeb. Um período em que as metas perseguidas ainda se mantiveram alinhadas ao Planejamento Estratégico 2013-2015 e à sua visão de “ser a solução em saúde do Grupo ArcelorMittal Brasil”. E também um ano em que os esforços envidados para o alcance das metas foram fundamentais para construir as bases do novo Planejamento Estratégico da Associação, elaborado ao longo do segundo semestre do ano em um trabalho conjunto que envolveu as lideranças da Abeb e representantes das Unidades do Grupo.

A revisão do planejamento deu origem a uma nova estratégia, que norteará a atuação da Abeb até 2020. O grande foco continua sendo a gestão da saúde dos Beneficiários, pautada numa visão integrada do cuidado, unindo os esforços da saúde ocupacional e da assistencial.

No último ano, duas importantes iniciativas foram realizadas, com vistas a promover essa integração: o Projeto Integrar Saúde, que por meio da realização do piloto em João Monlevade conduziu um amplo diagnóstico das áreas de saúde ocupacional e assistencial, visando conhecer os processos executados e identificar as oportunidades existentes para a construção de um modelo integrado de gestão da saúde do empregado; e a estruturação do Modelo de Atenção à Saúde, que orientará a forma de gerir a saúde dos Beneficiários.

Este investimento para o aprimoramento da gestão da saúde dos Beneficiários teve reflexos no quadro de pessoal, que foi ampliado em 4,69% em relação a 2014 no que se refere aos profissionais da área de saúde – médicos, dentistas e empregados com vínculo direto na área de saúde –, conforme demonstrado nas tabelas 1 e 2. Os empregados da área administrativa tiveram uma redução de 7,57% em relação a 2014, demonstrando a preocupação com uma gestão cada vez mais eficiente e enxuta.

TABELA 1 - QUADRO DE PESSOAL

Empregados Abeb	dez/15	dez/14
Médicos	58	57
Cirurgiões-dentistas	18	18
Empregados com vínculo direto na área de saúde	73	67
Empregados da área de administração	61	66
Subtotal	210	208
Temporário	6	-
Empregados da Abeb à disposição das patrocinadoras	31	33
Total	247	241

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	1	1	14
Clínica Médica	2	1	2	3	4	2	1	15
Cardiologia	2	0	0	1	2	1	1	7
Ginecologia	2	0	1	2	1	1	1	8
Específicas								
Endocrinologia	1	0	0	1	0	0	0	2
Dermatologia	1	0	0	1	0	0	0	2
Oftalmologia	2	0	1	1	2	1	0	7
Ortopedia	1	0	1	1	1	0	0	4
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	4	0	2	5	3	0	1	15
Psicólogo	1	0	1	0	0	0	0	2
Total	25	1	15	26	25	12	8	112

Em relação à carteira da Abeb, houve uma redução de 3,8% (*vide tabela 3*) no total de Beneficiários, devido aos processos de adequação dos quadros de empregados das Empresas Patrocinadoras em função do momento de crise.

Em relação à distribuição dos Beneficiários por plano, a concentração maior está no plano Clássico, representando 47% da população total. (*vide tabela 4*)

No que se refere à distribuição dos Beneficiários entre as Patrocinadoras, a maior parte está concentrada nos segmentos de Aços Longos e de Arames, representando 35% e 29% da população, respectivamente. (*vide tabela 5*)

TABELA 3 - BENEFICIÁRIOS DA ABEB

Composição por categoria	dez/15	dez/14
Titular	7.435	7.780
Dependente	12.358	12.805
Total	19.793	20.585

Fonte: Benner Saúde (BD Analysis)

TABELA 4 - BENEFICIÁRIOS POR PLANO

Tipo de plano	Titular	Dependente	Total
Abeb Família	13	28	41
Executivo Singular	20	29	49
Aprendiz	99	12	111
Especial	255	288	543
Executivo	255	559	814
Clássico - Singular	452	792	1.244
Estilo	1.094	1.867	2.961
Prático	1.738	2.875	4.613
Clássico	3.509	5.908	9.417
Total	7.435	12.358	19.793

Fonte: Benner Saúde (BD Analysis)

TABELA 5 - BENEFICIÁRIOS ABEB POR EMPRESA PATROCINADORA

Empresas	dez/15	dez/14
Segmento AÇOS LONGOS	2.649	2.737
Usina de João Monlevade	1.127	1.201
Usina de Piracicaba	444	491
Escritório Central	488	459
Usina de Cariacica	420	411
Usina de Sabará	146	154
CDB - BH	24	21
Segmento ARAMES	2.204	2.343
BBA Contagem	1.507	1.637
BMB Vespasiano	471	462
BBA Contagem Telas	104	129
BBA Sabará	95	87
Afastados	27	28
Segmento BIOFLORESTAS	1.271	1.344
BioFlorestas Martinho Campos	464	498
BioFlorestas Carbonita	408	406
BioFlorestas Dionísio	341	380
BioFlorestas Escritório Central	56	58
BioFlorestas Bahia	2	2
Segmento MINERAÇÃO	138	161
Mina do Andrade	98	112
Mineração Serra Azul - Escritório Central	39	47
Mineração Serra Azul - Mina	1	2
ArcelorMittal Contagem	317	355
Beneficiários do Plano Especial Inativo	265	283
Abeb	273	254
ArcelorMittal Sistemas	252	242
Projects América do Sul Comércio	28	26
Fundação ArcelorMittal Brasil	9	9
Consórcio Guilman-Amorim	10	9
ArcelorMittal Comercializadora de Energia	5	6

continua >>>

TABELA 5 - BENEFICIÁRIOS ABEB POR EMPRESA PATROCINADORA (CONTINUAÇÃO)

Empresas	dez/15	dez/14
Crebel - Cooperativa de Créditos	3	3
Fundação Felix Chomé	2	2
PBM - Picchioni Belgo Mineira	3	2
Paul Wurth do Brasil - Escritório Central	1	1
Clube Do Ipê - Assoc. Recreativa Emp. ArcelorMittal Brasil	1	1
ArcelorMittal Brasil - Belgo Siderurgia JF	3	1
ArcelorMittal Itaúna	1	1
Total	7.435	7.780

Fonte: Benner Saúde (BD Analysis)

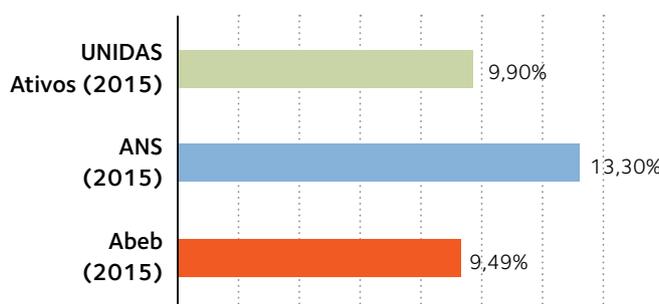
A rede credenciada se manteve estável em comparação com 2014, com variações bem sutis no que se refere ao número de prestadores. O destaque foi o credenciamento de 3 novos hospitais em Piracicaba – Hospital Independência, Hospital Unimed e Santa Casa – para ampliação da rede hospitalar para os Beneficiários da região. O número de farmácias credenciadas também teve um aumento de 9%, representando uma ampliação na rede que atende ao Plano de Benefício de Medicamentos. (vide tabela 6)

TABELA 6 - REDE CREDENCIADA

Classe	2015	2014
Hospitais	113	110
Clínicas médica e odontológica	516	516
Clínicas médica e odontológica	8	7
Clínicas médicas	462	460
Clínicas odontológicas	46	49
Laboratório de análises clínicas	82	87
Médicos	476	485
Dentistas	115	122
Outros profissionais vinculados à área de saúde	224	212
Fisioterapeuta	71	66
Fonoaudiólogo	21	21
Nutricionista	15	13
Psicólogo	84	80
Radiologia odontológica	25	24
Terapeuta ocupacional	8	8
Outros serviços de saúde	7	7
Remoções ambulância	7	7
Farmácias	12.299	11.192

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 2015, comparados com o mercado, demonstram os reflexos positivos das atividades preventivas e de promoção da saúde desenvolvidas pela Associação junto aos Beneficiários.

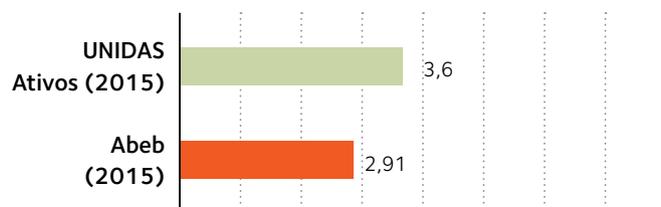
9,49% dos Beneficiários da Abeb são internados por ano



4,14%
menor
que o
mercado

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

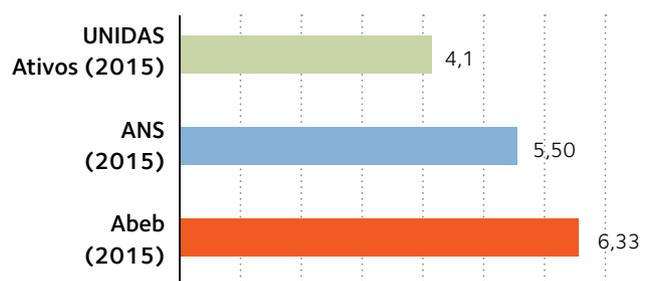
2,91 dias é o tempo médio que os pacientes da Abec permanecem no hospital



19,1%
menor que o
mercado

Os Beneficiários realizaram, em média, 6,33 consultas durante o ano de 2015, 54% a mais se comparado com outros planos de autogestão e 13% a mais que o mercado de saúde suplementar. Dessas consultas, 56% concentram-se nos Centros de Promoção da Saúde, o que corresponde a 69.458 atendimentos (vide tabela 7). Vale ressaltar que esse é o espaço onde ocorrem os programas e atividades preventivas da Abec.

Os Beneficiários Abec realizaram, em média, 6,33 consultas durante o ano

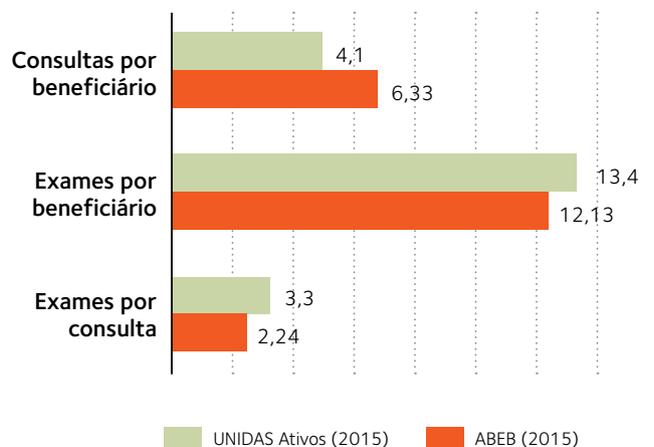


Consultas Internas	56%
Consultas Externas Eletivas	31%
Consultas Externas Pronto Socorro	13%

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

Especialidades	Belo Horizonte	Carbonita	Cariacica	Contagem	João Monlevade	Piracicaba	Sabarã	Total
Cardiologia	3.317	-	-	1.799	3.326	772	1.098	10.312
Clínica Médica	3.406	1.905	979	2.792	3.821	358	1.414	14.675
Dermatologia	1.809	-	-	1.221	-	540	-	3.570
Endocrinologia	699	-	-	568	-	-	-	1.267
Ginecologia	2.697	395	1.155	2.562	2.033	709	488	10.039
Nutrição	543	262	516	497	896	728	87	3.529
Oftalmologia	2.578	-	1.142	1.657	1.704	399	-	7.480
Ortopedia	1.102	-	487	1.291	704	-	-	3.584
Pediatria	1.874	149	1.239	4.756	4.057	1.183	646	13.904
Psicologia	-	-	546	-	-	-	-	546
Psiquiatria	-	-	-	-	552	-	-	552
Total	18.025	2.711	6.064	17.143	17.093	4.689	3.733	69.458

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 9,47% e 32% menores que o mercado, respectivamente.



54% maior que o mercado

9,47% menor que o mercado

32% 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 2015, foram registrados mais de 29 mil atendimentos preventivos, somando as atividades realizadas em todos os CPS's. O índice de participação de Beneficiários em ações de promoção da saúde foi de 69,60%, um aumento de 21,29 p.p. em relação à 2014, reflexo dos esforços envidados pelas equipes dos Centros de Promoção da Saúde para mapear o perfil de saúde da população (vide tabelas 8 e 9).

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

CPS	2015	2014
Belo Horizonte	67.44%	43.09%
Carbonita	17.86%	-
Cariacica	96.58%	77.71%
Contagem	70.50%	48.64%
João Monlevade	100.00%	73.94%
Piracicaba	74.82%	-
Sabarã	100.00%	89.76%
Abeb	69.60%	48.31%

* 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	Carbonita	Cariacica	Contagem	João Monlevade	Piracicaba	Sabarã	Abeb
Cuidados na Gestação e com o Bebê	228	45	58	132	63	47	20	593
Imunização	638	70	452	573	1.050	300	239	3.322
Adolescentes	80	14	54	213	241	5	107	714
Anti Tabagismo	0	0	0	14	25	0	0	39
ISBE Médico	1.213	442	394	1.309	2.080	339	366	6.143
ISBE Odontológico	1.273	49	623	1.974	1.952	429	445	6.745
Reeducação Alimentar	11	5	127	2	187	0	1	333
Programa de Prevenção Odontológica	1.258	10	853	1.775	2.053	126	435	6.510
Saúde da Mulher	1	0	33	9	0	0	45	88
Saúde do Trabalhador	28	2	3	153	1.230	0	311	1.727
Programa Estar Bem	88	8	2	6	9	0	1	114
Outros	321	44	581	952	689	456	278	3.321
Total Geral	5.139	689	3.180	7.112	9.579	1.702	2.248	29.649

Entre os Programas Preventivos, o destaque ficou por conta do **Programa de Prevenção Odontológica**, somando 6.510 participações em todos os Centros de Promoção da Saúde. O **Programa de Imunização (Vacinar)** também apresentou número de participações expressivas, com 3.322 atendimentos. As atividades relacionadas com a **Saúde do Trabalhador** também se destacaram com a marca de 1.727 atendimentos, reflexos das atuações em parceria com as Patrocinadoras.

destaques

Curso do Casal Grávido em Belo Horizonte



Cada Centro de Promoção da Saúde teve um destaque na atuação preventiva de sua região. Em Belo Horizonte, o **Curso do Casal Grávido** ganhou um importante reforço na programação com a inclusão do tema Cuidados com o recém-nascido, demonstrado de forma prática pela equipe de enfermagem para os casais participantes. Foram realizadas duas turmas do curso em 2015, totalizando a participação de 26 Beneficiários.

Programa de Adolescentes Pais e Filhos em Cariacica



Nos Centros de Promoção da Saúde de Cariacica e Contagem, o destaque ficou por conta do **Programa de Adolescentes**. Na cidade Capixaba, foram realizados três encontros ao longo do ano e o último deles trouxe uma proposta diferenciada, ao propor a participação dos pais. O tema foi *Encontro pais e filhos – diferença de gerações construindo a comunicação*. Além do alinhamento com as novas práticas preconizadas após a reestruturação do programa, o envolvimento dos pais é visto de forma muito positiva, contribuindo para a proximidade entre os jovens e seus familiares. Neste encontro, participaram 26 Beneficiários.



Programa Adolescentes em Contagem

Já em Contagem, o destaque foi a **Oficina de Alimentação**, realizada em parceria com a Belgo Bekaert Arames, que cedeu o auditório da Unidade para realização do encontro, em função da reforma do CPS de Contagem. O encontro foi bastante exitoso e contou com a participação de 34 adolescentes que aprenderam, de forma prática, como elaborar lanches utilizando ingredientes saborosos e saudáveis.



O tema Alimentação Saudável também esteve em pauta na Unidade de João Monlevade, com a continuidade dos encontros do **Programa de Reeducação Alimentar e Tratamento da Obesidade e do Sedentarismo - PRATOS** com foco em pacientes pós-bariátricos. O grupo, que conta com a participação de 10 Beneficiários, foi criado no intuito de prestar um apoio diferenciado aos Beneficiários que passaram pelo procedimento de cirurgia bariátrica, com acompanhamento nutricional e psicológico, fundamentais para o apoio a estes pacientes na busca de melhorias na qualidade de vida.



Na Unidade de Piracicaba, o destaque foi o **cuidado com as mães de bebês menores de 1 ano**, trabalhando o tema amamentação. As Beneficiárias participaram de um bate papo conduzido por pediatra, dentista e enfermeira da Unidade. O objetivo do trabalho foi a troca de experiência entre as mães sobre a sua vivência no processo de amamentação, além de esclarecer dúvidas importantes sobre o tema, orientando-as no cuidado com os seus bebês.

Semana de Amamentação em Piracicaba

Multivacinação em Sabará (esq.) e Contagem



No Centro de Promoção da Saúde de Sabará, a equipe promoveu uma ação especial para apoio à **Campanha de Multivacinação Infantil**. A Unidade recebeu a visita da personagem Maria Gotinha, que interagiu com as crianças que estiveram presentes no CPS durante o período de imunização. A ação foi muito bem recebida pelos Beneficiários e também foi levada para o CPS de Contagem.

Além da atuação nos Programas de Promoção e Prevenção, as equipes dos Centros de Promoção da Saúde também se sobressaíram no alcance de uma das metas mais importantes do último ano: o **Mapeamento das Condições de Saúde da população**. Graças ao empenho de cada profissional, às abordagens realizadas fora do consultório e à atuação direta de médicos e dentistas durante as consultas para garantir o preenchimento de todas as variáveis no prontuário eletrônico, a Abeb hoje pode dizer que conhece o perfil de saúde de seus Beneficiários e qual a prevalência de fatores de risco não controlados pela população. Informações fundamentais que direcionarão a atuação preventiva da Abeb, trazendo uma importante evolução na forma de conduzir o cuidado com a saúde dos Beneficiários.

3



planejamento estratégico

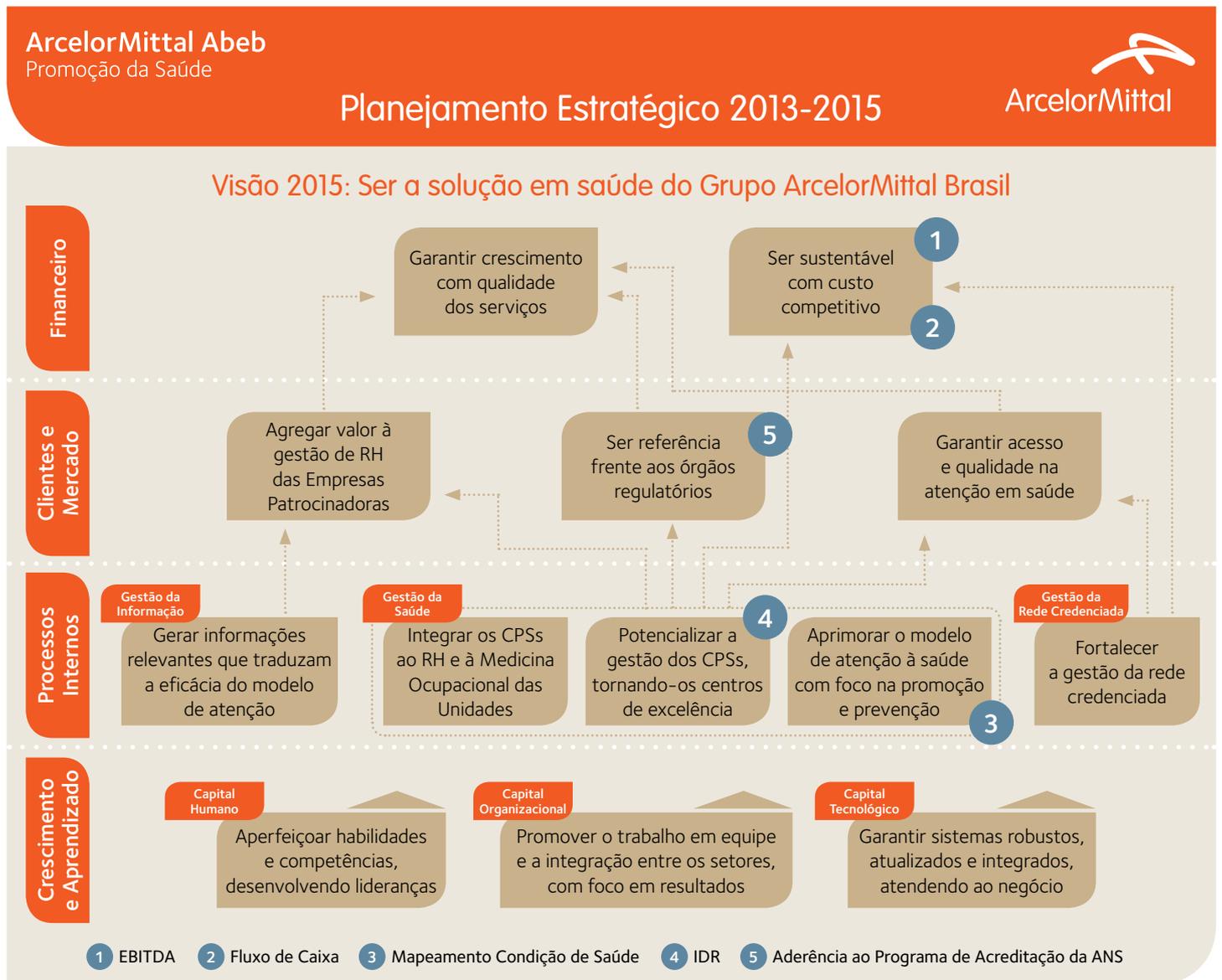
Em 2015, a Abeb se propôs a aprimorar seu processo de gestão estratégica e deu mais um importante passo em sua gestão ao conjugar a metodologia de Balanced Scorecard (BSC) com o Gerenciamento pelas Diretrizes (GPD), aprimorando a priorização dos objetivos a serem perseguidos nesse ano. Foram cinco diretrizes definidas:

1. Ampliação da Qualidade em Saúde

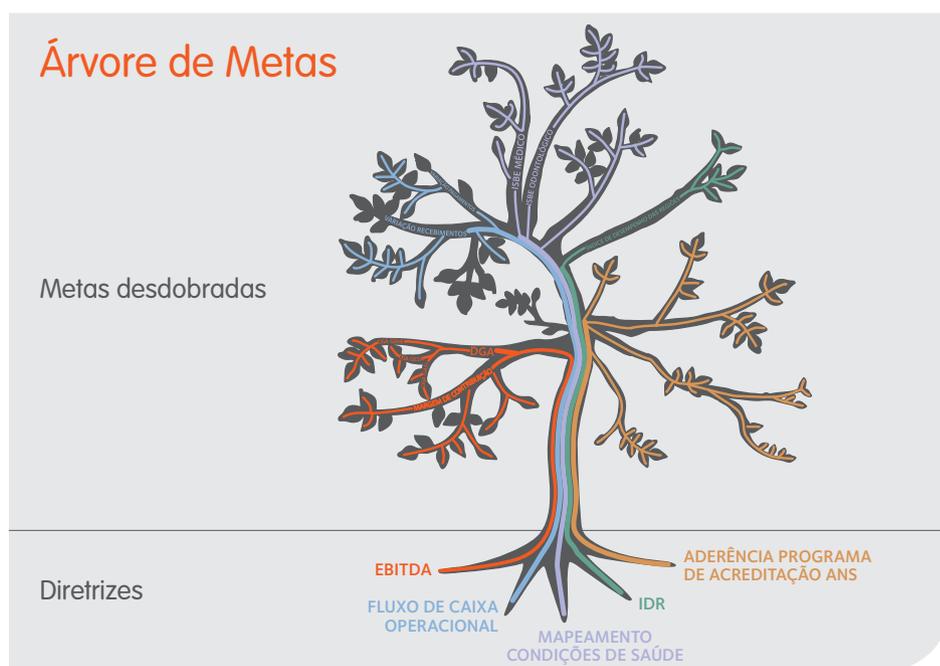
2. Profissionalização
3. Otimização de custos
4. Demonstração do valor da Abeb
5. Ampliação da Carteira da Abeb

Para atender às diretrizes, cinco metas foram estabelecidas: 1) Mapeamento das Condições de Saúde da população, que atendeu à diretriz Ampliação da Qualidade em Saúde; 2) Índice de Atendimento aos Requisitos do Progra-

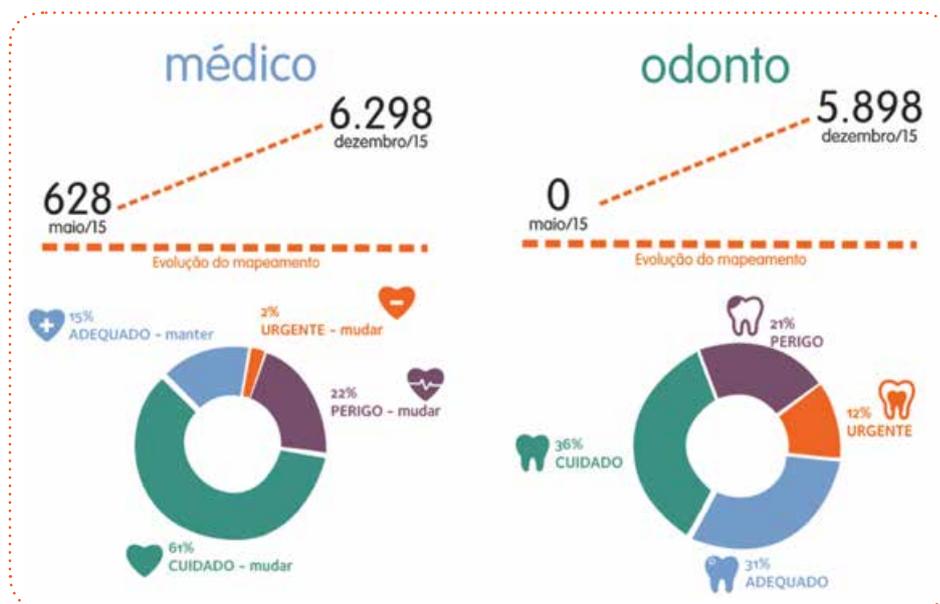
ma de Acreditação da ANS, alinhada à diretriz de Profissionalização; 3) Ebitda e 4) Fluxo de Caixa Operacional, para atender à diretriz de Otimização de Custos e; 5) Índice de Desempenho das Regiões (IDR), com vistas a demonstrar o valor da Abeb. As cinco metas definidas estavam diretamente relacionadas com alguns dos Objetivos Estratégicos do Planejamento 2013-2015.



Estas metas foram desdobradas em indicadores para todos os níveis, garantindo que os objetivos individuais definidos para cada empregado tivessem contribuição direta para o alcance dos resultados gerais da Abeb (ver figura ao lado). O acompanhamento das metas foi intensificado e realizado por meio do SIG, ferramenta de gestão usada pelo Grupo.

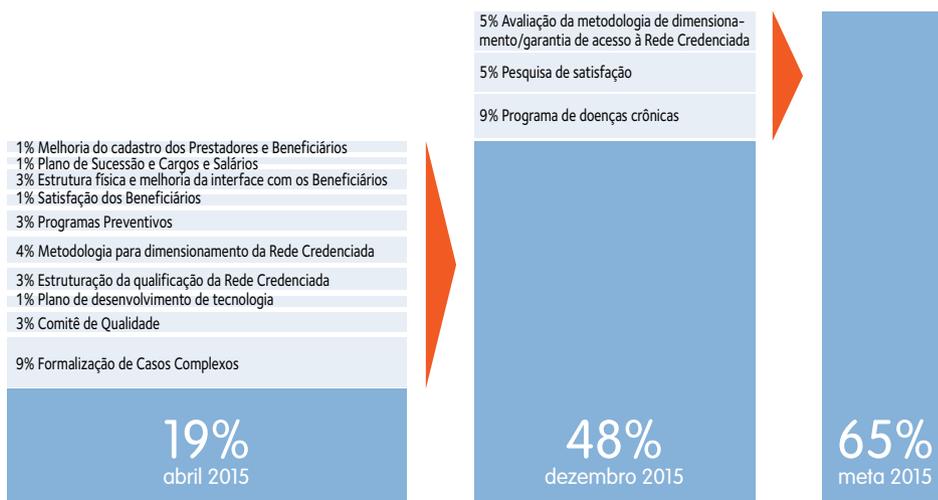


Os resultados apurados ao final do ano foram significativos para todas as metas estabelecidas. No que se refere ao Mapeamento da Condição de Saúde, mais de 6 mil Beneficiários — 40% da população alvo estabelecida — tiveram o perfil de saúde médico e odontológico mapeado por meio do Índice de Saúde e Bem Estar (ISBE), indicador criado para monitorar a saúde, com enfoque em fatores de risco de doenças cardiovasculares e de saúde mental da população.

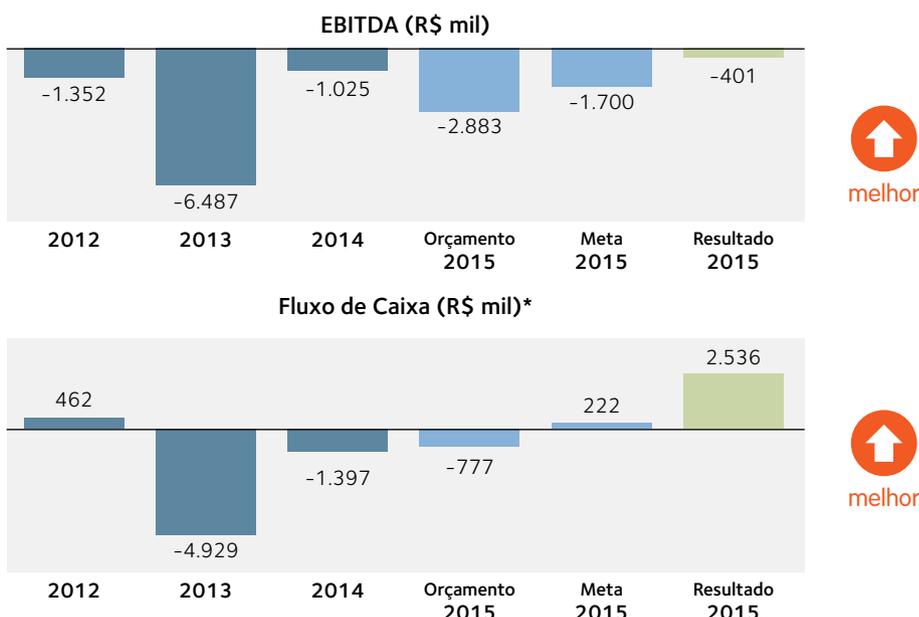


Os resultados possibilitarão direcionar a atuação preventiva da Abeb de acordo com a condição de saúde dos Beneficiários, priorizando-se aqueles que se encontram nas faixas de Urgente e Perigo, sem esquecer dos demais Beneficiários.

A Associação também alcançou resultados expressivos em relação ao Índice de Aderência ao Programa de Acreditação da ANS, que evoluiu de 14% para 48% em 2015. Embora o resultado não tenha alcançado a meta estabelecida (65%), já representa um avanço significativo, dadas as diversas iniciativas realizadas ao longo do ano que contribuíram para este marco.

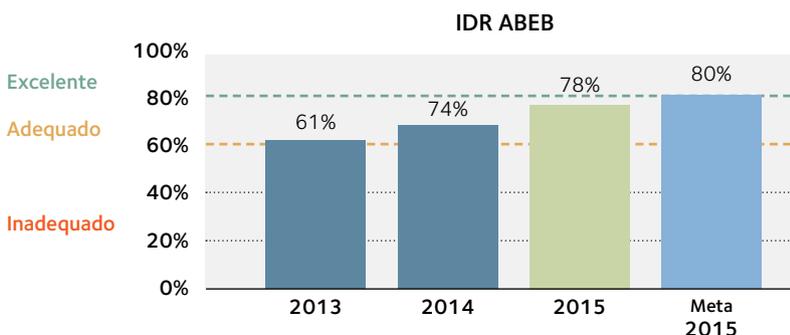


Os resultados financeiros, por sua vez, alcançaram desempenho acima do esperado. O Ebitda fechou em -R\$ 401 Mil, ante -R\$ 2.883 Mil de orçamento, resultado alcançado graças às ações envidadas para a redução da sinistralidade externa, a gestão da sinistralidade interna que se manteve equivalente à orçada e a redução da proporção da DGA/Receita Operacional em 0,3p.p. O Fluxo de Caixa Operacional foi de R\$ 1.198 Mil, quando descontado o efeito da postergação do pagamento da Participação em Resultados para 2016.



* Em 2015, não foi paga PR (aprox. R\$ 1.129 mil), considerando a PR ao valor seria de R\$ 1.198 mil.

Por fim, o resultado do Índice de Desempenho das Regiões – IDR, que compara resultados da Abeb com as melhores práticas de mercado, vem alcançando uma evolução contínua nos últimos 3 anos, tendo 78% dos resultados como *benchmark*, conforme mostra o gráfico ao lado.



O alcance destes resultados só foi possível graças ao esforço e dedicação de toda a equipe, demonstrando que a Abeb está se tornando cada vez mais profissional e competitiva, ampliando a quali-

dade dos serviços prestados no cuidado com a saúde dos seus Beneficiários.

Além das iniciativas vinculadas diretamente ao alcance das cinco metas priorizadas, outras ações também foram

realizadas ao longo do ano, contribuindo para a consolidação dos demais Objetivos Estratégicos da Abeb. Estas atividades serão relatadas a partir do próximo capítulo.



crescimento e aprendizado

4.1. Aperfeiçoar habilidades e competências, desenvolvendo lideranças

4.1.1. Programa de Desenvolvimento de Sucessores

Em 2015, a Abeb realizou o projeto-piloto do Programa de Desenvolvimento de Sucessores, que tem como objetivo garantir a existência de empregados que estejam preparados para assegurar a continuidade da organização.

Este projeto teve início com a indicação de possíveis candidatos à sucessão da empresa, que foram identificados a partir da avaliação de desempenho do ano de 2014. Ao longo de 2015, diversas ações foram realizadas com o objetivo de compreender as competências destes empregados e identificar a aderência do perfil ao cargo em questão.

A partir de 2016, a expectativa é que o Programa de Desenvolvimento de Sucessores faça parte da rotina da área de Recursos Humanos e que os potenciais sucessores sejam efetivamente desenvolvidos para assegurar a perenidade da Associação.

4.1.2. Desenvolvimento de Gestores

No último ano, dois gestores da Abeb participaram do Programa Novos Gestores, iniciativa da ArcelorMittal com foco nas novas lideranças, 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. Dois 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.

Outra importante iniciativa foi a oportunidade que 2 gestores tiveram de participar do processo de *coaching* com o objetivo de estimular a busca pelo autoconhecimento e potencializar suas competências.

4.1.3. PDI – Plano de Desenvolvimento Individual

O Plano de Desenvolvimento Individual – PDI é uma ferramenta estratégica que faz parte do processo de gestão do desempenho e tem como objetivo desenvolver e/ou potencializar as competências dos empregados. O PDI é utilizado na Abeb desde 2012 e no último ano, o destaque foi a utilização do catálogo de cursos da Universidade Corporativa da ArcelorMittal, que representaram 33% das ações estabelecidas pelos empregados. Outro ponto de destaque foi o foco das ações, que teve um viés mais prático, visando à aplicação na rotina. O índice de cumprimento dos PDI's foi de 91%.

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

4.2.1. Capacitação no Manual de Urgências

Ao longo do mês de fevereiro, as referências médicas, odontológicas e de enfermagem de cada Centro de Promoção da Saúde que compõem o comitê local de urgência disseminaram para as equipes o Manual de Atendimento às Urgências da Abeb.

Empregados das áreas de saúde e adminis-

trativa de todos os CPSs participaram do treinamento e estão capacitados a atuarem no caso de necessidade de um atendimento emergencial para manter os sinais vitais do paciente até a chegada da equipe de socorro especializada. Além da capacitação das equipes, o projeto incluiu a compra e a atualização dos materiais destinados a este fim. Desta forma, todos os CPS's foram equipados e estão preparados para realização de atendimento básico de urgência.



4.2.2. Seminário de Odontologia

Em agosto, 23 profissionais da equipe odontológica da Abeb reuniram-se em mais uma edição do Seminário de Odontologia. A capacitação teve como foco os temas *Anestesiologia e Atendimento de profilaxia*.

Foram esclarecidas dúvidas em relação à utilização de anestésicos durante procedimentos odontológicos, de acordo com o perfil de saúde do paciente, bem como discutidas ações importantes no atendimento de profilaxia que incluem, especialmente, a prevenção.

O seminário é realizado anualmente com o objetivo de integrar a equipe e promover a reciclagem dentro de temas aplicáveis ao escopo de atuação da Abeb.

4.2.3. Seminário do Programa de Adolescentes

Dezesseis profissionais entre pediatras, supervisores dos Centros de Promoção da Saúde, enfermeiros e psicólogos participaram do Seminário de atualização do Programa de Adolescentes, realizado em agosto.

Nesta edição, os participantes atualizaram seus conhecimentos no tema *Ferramentas para o trabalho em grupo com adolescentes*. Foi trabalhada uma dinâmica específica para a construção de oficinas temáticas e abordados diversos assuntos de interesse dos adolescentes, como alimentação saudável, sexualidade, uso indevido de drogas, violência, entre outros.

O encontro é realizado anualmente com o objetivo de capacitar e atualizar os conhecimentos dos profissionais da equipe do Programa.

4.2.4. Seminário de Enfermagem (foco gestão de casos)

Para apresentar e capacitar a equipe de enfermeiros para atuação no Programa Gestão de Casos da Abeb, a coordena-

Equipe de enfermeiros durante a capacitação em Gestão de Casos



ção de Promoção da Saúde realizou em setembro um seminário para atualização da equipe.

A programação incluiu treinamentos práticos sobre suporte ventilatório para pacientes em domicílio e também sobre pele e fisiologia da cicatrização, com uma ampla abordagem sobre novas técnicas e procedimentos para prevenção de feridas e restauração tecidual. Ainda houve discussão sobre portadores de estomias e tecnologias envolvidas para esta abordagem.

4.2.5. Workshops de Transferência de Conhecimentos

Durante o ano de 2015, a equipe da área de Cadastro e Sistemas esteve envolvida na realização dos Workshops de Transferência de Conhecimentos. Ao todo, foram realizados 20 encontros nos quais os integrantes da equipe puderam apresentar as atividades executadas no dia a dia de trabalho, com base nos Procedimentos Operacionais (PO) utilizados pela área. Os encontros também contaram com a participação das áreas que são impactadas pelos processos do setor de Cadastro e Sistemas, tais como o Núcleo de Inteligência Competitiva, Suprimentos e Contabilidade.

Conforme avaliado pelos próprios participantes, o Workshop agregou grande valor, pois além do aprendizado na execução de outras atividades, possibilitou uma visão maior da integração entre os processos realizados pela equipe de Cadastro e Sistemas e os resultados das áreas clientes.

4.2.6. Revisão do Processo de Gestão Estratégica

Estruturado em duas etapas, a revisão do processo de Gestão Estratégica teve como principal objetivo profissionalizar e tornar ainda mais efetiva a forma como a Abeb realiza o acompanhamento dos seus resultados.

A primeira etapa consistiu na capacitação dos gestores, por meio do treinamento Gestão para a Competitividade, que abordou de forma prática a aplicação das metodologias PDCA e SDCA, fundamentais para o acompanhamento da rotina. Outra iniciativa foi o acompanhamento *in loco* que os gestores tiveram a oportunidade de vivenciar para estarem aptos a fazer a gestão dos indicadores da área, desde a apuração dos resultados mensais ao acompanhamento e atuação efetiva sobre os desvios, por meio da realização do relatório de 3 gerações.

Com o planejamento aliado ao método, houve uma melhora do desempenho das Unidades Gerenciais, o que pôde ser percebido nos resultados gerais alcançados pela Associação.

A segunda etapa envolveu a revisão do Planejamento Estratégico Abeb, realizado ao longo do segundo semestre do ano. O processo contou com um Comitê Diretor, que teve o VP de RH e TI do Grupo ArcelorMittal Brasil como *“sponsor”* e foi constituído pelo Comitê Gestor da Abeb e lideranças da ArcelorMittal. O Comitê Diretor auxiliou no detalhamento do cenário, considerando as perspectivas de negócio do Grupo. O trabalho conjunto permitiu a definição de um Planejamento Estratégico alinhado às estratégias da ArcelorMittal Brasil e às expectativas das principais empresas clientes da Associação.

Curso Gestão para a Competitividade



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

4.3.1. Projeto Valorizarh



Iniciado em agosto, o Projeto Valorizarh foi criado com o objetivo principal de informatizar e integrar os subsistemas das áreas de Recursos Humanos e Departamento Pessoal da Abeb. A mudança também atenderá às exigências do e-Social, iniciativa do governo federal que visa unificar, integrar e padronizar o envio de informações pelas empresas. Foi escolhida a solução da Sênior para esta implantação, pela aderência que possui com as melhores práticas de mercado adotadas pela área de RH.

A implantação está dividida em três fases. Na primeira, prevista para ser finalizada no primeiro trimestre de 2016, serão implantados os módulos de Administração de Pessoal, Controle de Ponto, Benefícios, Segurança do Trabalho, Medicina Ocupacional e eSocial. Na sequência serão incorporados os módulos Cargos e Salários, Recrutamento e Seleção e Treinamento. Até o fim de 2016, a terceira fase será finalizada com os módulos Quadro de Vagas, Orçamento de Pessoal e Pesquisa.

Além da integração das áreas, a implantação do novo sistema trará como ganhos maior confiabilidade e agilidade na geração dos dados, além da coleta automatizada das informações que precisam ser enviadas ao governo em decorrência do e-Social.

4.3.2. Integração do Sistema de Telefonia Abeb

Em 2015, a área de Infraestrutura executou o processo de integração do sis-

tema de telefonia fixa dos Centros de Promoção da Saúde da Abeb. Redução de custo e facilidade de comunicação entre as unidades, agregando na resolutividade dos processos, foram os principais benefícios.

A mudança permite a realização de ligações discando apenas um código de dois dígitos, seguido do ramal desejado, tornando a operação mais ágil para o usuário. Inicialmente, foram integrados os sistemas de telefonia das Unidades da Abeb localizadas em Minas Gerais e também no CPS de Piracicaba, em São Paulo. A Unidade de Cariacica, no Espírito Santo, deve ser integrada ao novo sistema em 2016.

4.3.3. Integração RES e EH&S

O projeto de integração entre os prontuários da Abeb (RES) e da Medicina Ocupacional (EH&S) foi estabelecido com o objetivo de possibilitar a troca de informações de saúde dos empregados entre os sistemas. A iniciativa visa atender demandas do projeto Integrar Saúde e alimentar os indicadores relativos ao mapeamento da condição de saúde da população.

No último ano, a equipe atuou na identificação das informações que seriam trocadas entre sistemas para possibilitar a definição dos *layouts*. A extração dos dados será iniciada em 2016, após validação conjunta com a Gerência de Saúde e Segurança da ArcelorMittal Brasil.

Outra iniciativa foi o processo para viabilizar a integração com os laboratórios de análises clínicas mais utilizados pelos Beneficiários, para disponibilização das informações de exames realizados no prontuário eletrônico RES, também no intuito de alimentar os indicadores de perfil de saúde e permitir a visualização mais ágil pelo médico dos resultados dos seus pacientes.

A integração dos dados entre sistemas possibilitará que médicos do trabalho e do CPS visualizem a mesma informação do histórico do empregado, otimizando a gestão da sua saúde.

4.3.4. Resultados da área de Cadastro e Sistemas

Ano após ano, torna-se cada vez mais clara a importância da área de Cadastro e Sistemas para suportar o negócio. Além da sua atuação para manutenção do cadastro de Beneficiários e prestadores da Associação, a área está envolvida em diversos projetos estratégicos, cruciais para o crescimento sustentável da Abeb.

No último ano, a área esteve envolvida em atividades dos projetos Valorizarh, estando à frente da implantação do novo sistema da área de Recursos Humanos. Também teve importante atuação na preparação do prontuário eletrônico da Abeb para possibilitar o preenchimento das variáveis do ISBE – Índice de Saúde e Bem Estar, visando o mapeamento do perfil de saúde da população. O lançamento do Plano Abeb Família foi viabilizado com a atuação da equipe, na parametrização do sistema para se adequar às regras do novo plano e também com a criação do portal para inscrição dos Beneficiários, tornando o processo mais ágil e automatizado.

A área também esteve envolvida no projeto de melhoria da gestão do PBM, otimizando o processo de troca de informações cadastrais com a ePharma, que agora é automatizado e realizado com uma periodicidade adequada, o que trouxe ganhos significativos para a gestão do programa de medicamentos.

Outro importante resultado da área foi a revisão de 97% do cadastro de prestadores, onde foram atualizadas as informações de telefone, endereço e especialidade, tornando o cadastro mais confiável e com informações adequadas sobre os prestadores da rede credenciada.



processos internos

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

5.1.1. Projeto BI



Em 2015, o projeto BI (*Business Intelligence*) iniciou a capacitação dos usuários chave para dar início à utilização da plataforma na geração de relatórios para atender às necessidades do negócio. Quatro atividades macro estiveram no foco do projeto: a estruturação das bases de dados; a definição dos parâmetros Abeb para geração dos indicadores; a validação das informações geradas e; a priorização dos módulos utilizados em cada processo.

Ao longo do ano, já foi possível utilizar o BI na extração de relatórios que foram fundamentais para a análise de dados para o mapeamento dos perfis de saúde médico e odontológico.

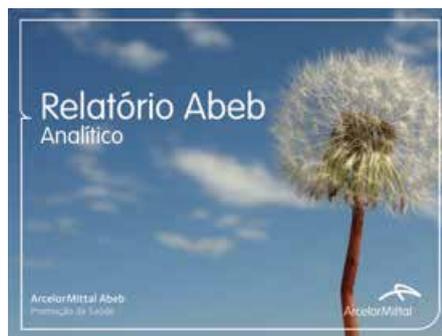
A expectativa é que a partir de 2016, a plataforma do BI seja utilizada em toda sua potencialidade, apoiando a tomada de decisão por meio de dados confiáveis e seguros.

5.1.2. Relatórios para as Patrocinadoras

Trimestralmente, a Abeb gera o Relatório para as Empresas Patrocinadoras, uma importante ferramenta que possibilita visualizar os resultados financeiros, de utilização do plano e perfil de saúde da população.

Em 2015, o relatório foi utilizado pelos gestores de Centros de Promoção da Saúde nas reuniões realizadas com os representantes das Patrocinadoras, demonstrando o valor da Abeb na gestão da saúde dos Beneficiários da Unidade.

Os dados do relatório também foram utilizados no projeto Integrar Saúde como fonte para realizar o diagnóstico da integração entre a Saúde Assistencial e Ocupacional.



5.1.3. Relatórios da controladoria

O ano de 2015 foi muito produtivo para o setor de Controladoria. A área conseguiu automatizar a extração dos dados financeiros diretamente do software de gestão e padronizou a forma de divulgação dessas informações. Isso possibilitou a entrega de importantes relatórios financeiros e econômicos para o Comitê Gestor e áreas estratégicas da Abeb, o que permitiu demonstrar o resultado líquido de um determinado período por meio do confronto das receitas, custos diretos e indiretos apurados, gerando informações significativas para tomada de decisão.

Os principais relatórios disponibilizados foram as demonstrações de resultado por CPS e por plano, a estratificação dos valores dos programas preventivos e o acompanhamento mensal do Gerenciamento Matricial de Despesas (GMD). Estes relatórios possibilitaram calcular vários indicadores como EBITDA, Margem de Contribuição, Sinistralidade e o custo sobre receita de forma sistemática, ágil e confiável.

Para 2016, estão sendo desenvolvidos novos relatórios de gestão como, por exemplo, a Demonstração de Resultados do Exercício – DRE por Patrocinadora e por segmento, o envio mensal automático do razão contábil analítico do GMD, bem como, a documentação destes processos.

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

5.2.1. Integrar Saúde

IntegrarSaúde

Juntos pela vida

Em execução desde abril, o projeto Integrar Saúde tem como objetivo principal unir os modelos ocupacional, de assistência, de prevenção e de promoção para aprimorar a saúde dos empregados do Grupo ArcelorMittal Brasil. O projeto-piloto foi lançado na Unidade de João Monlevade (MG). Após a realização de um diagnóstico da situação atual, que avaliou processos e práticas do CPS e da área de saúde ocupacional dessa unidade, foram mapeadas todas as oportunidades de melhorias, em ambas as áreas.

A partir desse entendimento, o próximo passo será a construção de um Sistema de Gestão da Interface, que reunirá práticas e processos a serem compartilhados entre a Abeb e a Medicina Ocupacional. Para isso, será estabelecido um Comitê de Saúde, formado por membros de ambas

as áreas, que terão como missão a constituição e operacionalização do sistema.

O projeto prevê o desenho de um modelo sinérgico que possa ser replicado para as outras Empresas do Grupo. Outros resultados esperados são a redução do absenteísmo, da taxa de internação e dos custos duplicados, já que as áreas envolvidas passarão a compartilhar de uma mesma visão, monitorando indicadores comuns e analisando ações relacionadas à realidade local, de acordo com as condições de saúde do empregado.

5.2.2. Campanha de Vacinação contra a gripe

Entre os meses de abril e junho, a ArcelorMittal Abeb coordenou mais uma edição da campanha anual de vacinação contra a gripe. Em 2015, a campanha foi desenvolvida em sinergia com a ArcelorMittal Tubarão, por meio da compra conjunta de vacinas. Além do alinhamento



da ação, a sinergia possibilitou fechar uma negociação melhor.

Foram imunizados 9.189 Beneficiários. Grande parte dos empregados receberam a vacina dentro da própria Unidade de trabalho. Já nos Centros de Promoção da Saúde, o foco da imunização foram os dependentes e os empregados alocados nas unidades administrativas.

A vacina é a maneira mais eficiente de proteção e, anualmente, são atualizadas as cepas do vírus. Em 2015, a vacina protegeu contra os vírus A/H1N1, A/H3N2 e B/Phuket.

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

5.3.1. Fortalecimento dos CPSs como Unidades de Negócio

Potencializar os Centros de Promoção da Saúde, tornando-os centros de excelência, foi o objetivo estratégico que mobilizou a decisão de tornar os CPS's Unidades de Negócio. Isso faz com que os CPS's tenham mais autonomia e responsabilidade sobre os resultados da sua região, abrangendo toda a assistência ao Beneficiário, inclusive no que se refere à gestão da rede credenciada e a atuação integrada com a saúde ocupacional das Unidades.

Esse fortalecimento dos CPS's é traduzido pelos resultados do IDR – Índice de Desempenho das Regiões, que considera três dimensões em seu monitoramento. A primeira delas é a dimensão interna, que trata dos indicadores relacionados

ao atendimento no CPS e desenvolvimento dos empregados. Os indicadores de Acesso à Consulta, Taxa de Ocupação, Índices de Atraso e Abrangência das Ati-

vidades de PROMOPREV apresentaram importantes evoluções de desempenho no último ano, comparado com 2014, como demonstrado na tabela.

		2014	2015		
INTERNO					
●	Acesso	↑	83%	86%	😊
●	Taxa de Ocupação Médica	↑	84%	86%	😊
●	Taxa de Ocupação Odontológica	↑	94%	94%	
●	Atraso	↓	22,7%	18,5%	😊
●	Abrangência das Atividades de PROMOPREV	↑	48%	67%	😊
●	PDI	↑	97%	96%	
EXTERNO					
●	Taxa de Internação	↓	8,81%	9,49%	
●	Média de Permanência	↓	3,57	2,91	😊
●	Reembolso sem Ressarcimento	↑	83	73	😊
UNIDADES					
●	IQV	↑	94%	94%	
●	Absenteísmo	↓	2,94%	2,03%	😊

● Dentro da meta ● Fora da meta 😊 Melhoria

A segunda dimensão avaliada é a externa, que considera indicadores para gestão dos atendimentos na rede credenciada. O aprimoramento destes resultados é um dos grandes desafios dos CPSs. A última di-

menção avaliada são os resultados dos indicadores das Unidades, que são impactados de forma positiva pela atuação preventiva do CPS, que contribui para o controle do absenteísmo e melhoria do IQV – Índice de

Qualidade de Vida dos empregados.

Transitando para esse modelo de gestão, a Abeb acredita que os Beneficiários e Patrocinadoras terão resultados cada vez melhores quanto à resolutividade e satisfação.

5.4. Aprimorar o modelo de atenção à saúde com foco na promoção e prevenção

5.4.1. Modelo de Atenção à Saúde

Em 2015, a Abeb iniciou a estruturação do seu Modelo de Atenção à Saúde, que considera o que já é prática na Associação – ações individuais em consultório, atividades e programas para toda a população – e também amplia a atenção prestada, gerenciando fatores de risco de desfechos negativos, a partir do mapeamento da condição de saúde dos Beneficiários e do acompanhamento individual dos casos de maior complexidade.

O Modelo de Atenção à Saúde se baseia em conhecimento científico para potencializar o cuidado e promover uma gestão mais efetiva, proporcionando mais qualidade de vida aos Beneficiários. Ele é estruturado em cinco níveis de atuação. O primeiro nível trata a população de maneira mais ampla, sem considerar a incidência de fatores de risco. Nesta fase, o cuidado é predominantemente focado no autocuidado, na atenção primária, que é a atuação preventiva, e secundária, que consiste no atendimento para tratamento de doenças ambulatoriais com médicos especialistas. As ações preventivas e o atendimento realizado pelos profissionais nos Centros de Promoção da Saúde são exemplos da atuação da Abeb no primeiro nível de atenção.

No nível 2, a atuação já leva em consideração a identificação de fatores de risco na população e o cuidado predominante ainda se mantém na atenção primária e secundária. A implantação do ISBE – Índice de Saúde e Bem Estar foi o primeiro passo dado pela Abeb para desenvolver sua atuação neste nível de atenção. No último ano, foram mapeados mais de 6 mil Beneficiários, 40% da população

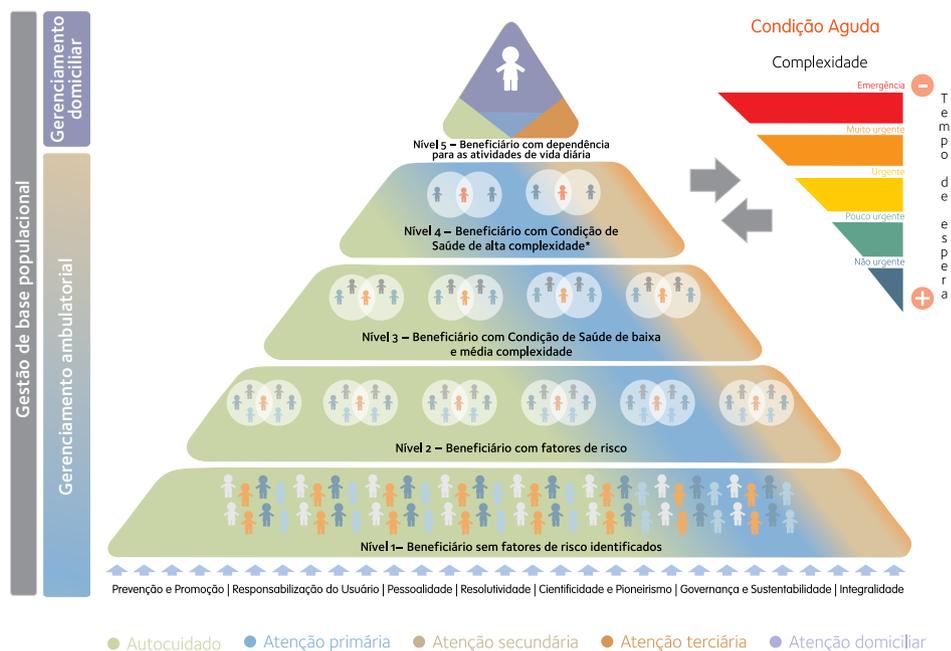
alvo, o que possibilita hoje conhecer o seu perfil de saúde. Com base nessas informações, o próximo passo para 2016 será o desenvolvimento de atividades e programas para direcionar o cuidado com a saúde do Beneficiário de acordo com a incidência de fatores de risco.

A atuação nos níveis 3 e 4 também consideram conhecer o perfil de saúde da população, porém, nestes estágios, há complicações para a saúde do Beneficiário, uma vez que não há mais apenas a presença de fatores de risco, mas a evolução destes para a doença instalada. Nestes níveis, se faz necessária a intervenção da atenção terciária, caracterizada pela realização de tratamentos de média e alta complexidade e intervenções hospitalares.

Por fim, o nível 5 faz a tratativa de Beneficiários em estágio avançado de doenças, que os incapacitam para realização de atividades diárias e lhes tiram a auto-

nomia. Neste estágio, faz-se necessário um cuidado diferenciado e individualizado, que pode evoluir para a atenção domiciliar. Este trabalho tem sido realizado na Abeb pelo Programa de Gestão de Casos, iniciativa que garante uma nova alternativa de tratamento para Beneficiários em condições de saúde complexa.

Para implantação do programa, foram selecionados 10 casos para realização do projeto-piloto. Os pacientes estão sendo acompanhados no conforto da residência, na presença dos familiares, com equipe de assistência multidisciplinar que monitora de perto cada caso. No acompanhamento destes Beneficiários, já foi possível perceber resultados expressivos no que se refere à melhoria do estado clínico dos pacientes e ganhos em sua qualidade de vida, bem como de seus familiares, que encontraram no programa um apoio diferenciado para o enfrentamento de um momento delicado. Os familiares também receberam ca-





pacificação para se sentirem mais seguros e confiantes no cuidado básico com os Beneficiários por meio da Oficina para Cuidadores, realizada em dezembro.

“Quando a Thayane saiu do hospital, ela somente abria os olhos. Agora, ela já consegue realizar vários movimentos, gesticula e interage com as pessoas que estão ao seu redor. Trazê-la para casa foi a melhor coisa que poderia ter acontecido. O contato com a família é de extrema importância e a Thayane vê que todos estão por perto para ajudá-la. A troca de ideias e o diálogo aberto que temos com a Abeb nos acalma e dão força para pensarmos em alternativas. Não há como negar: as relações afetivas são a melhor forma de cura e este serviço tem se mostrado único e acolhedor.” Depoimento de **Ueverson Luiz Melato Moraes**, irmão da **Thayane Moraes**, uma das Beneficiárias assistidas pelo piloto do Gestão de Casos.

Paralelo aos cinco níveis de modelo, há a presença de estruturas para a atuação em casos emergenciais, caracterizados pelo agravamento repentino do estado de saúde do paciente em decorrência de acidente ou aparecimento de sintomas agudos, por exemplo. São casos que fogem ao monitoramento e que podem acometer pacientes em qualquer nível do modelo, demandando intervenção imediata de serviços de urgência/emergência e estruturas hospitalares. O atendimento é priorizado de acordo com a complexidade do caso.

Desta forma, o Modelo Atenção à Saúde possibilita um olhar completo para o Beneficiário e um cuidado direcionado às suas reais necessidades de atenção. Em 2015, o foco do trabalho se concentrou

na definição e estruturação do modelo e, a partir de 2016, serão envidados esforços para seu aprimoramento e adequação dos processos da Abeb para que esteja totalmente aderente à essa nova forma de atuação, que contribuirá de forma significativa para uma gestão cada vez mais eficiente da saúde dos Beneficiários.

5.4.2. Reestruturação Programas Preventivos

Grande parte das doenças que acometem as pessoas pode ser evitada por meio da adoção de cuidados e hábitos saudáveis. Por acreditar nisso, a Abeb sempre se preocupou em manter o seu foco na atuação preventiva e, desde o último ano, tem se dedicado à atualização de seus Programas Preventivos. Os programas estão sendo reestruturados visando oferecer aos Beneficiários ainda mais qualidade na atenção integral à saúde, o que inclui prevenir enfermidades, atuar precocemente nos tratamentos e evitar evoluções para desfechos mais graves. Além disso, passam a ser parte do Modelo de atenção à Saúde, perfazendo a visão integral de cuidado com o Beneficiário.

Em cada programa, as mudanças estão sendo realizadas para atender melhor o perfil dos Beneficiários. Em geral, elas contemplam redefinição da população-alvo, reestruturação da equipe e introdução de novos protocolos de atendimento e abordagem. As ações educativas também serão mais intensas, para que o Beneficiário tenha um melhor conhecimento das doenças, formas de prevenção e tratamento e se responsabilize pela própria saúde.

O Programa de Adolescentes e o Vacinar já tiveram a reestruturação concluída. Para os adolescentes, as novidades no programa vieram para acompanhar as novas tendências na abordagem do público jovem, visando maior integração das famílias nas atividades e inclusão de novas temáticas, como início da vida sexual e sobrepeso. Já o Programa Vacinar formalizou parcerias com o Ministério da Saúde e Secretarias Municipais de Saúde, o que possibilitou aumentar a ofer-

ta de vacinas e ampliar as faixas etárias contempladas. O calendário de vacinação agora segue o que é preconizado pelo Programa Nacional de Imunizações (PNI), o que possibilitará maior sinergia e alinhamento com as campanhas de vacinação do Governo Federal.

Os próximos programas a serem reestruturados são Dente-São, Estar Bem, Prevenção e Tratamento do Tabagismo e Reeducação Alimentar e Tratamento da Obesidade e Sedentarismo.

5.4.3. Programa de Benefício de Medicamentos

No último ano, foram conduzidas diversas iniciativas visando o aprimoramento dos processos do Programa de Benefício de Medicamentos. Entre as ações, destacam-se as melhorias no cadastro e-Pharma, que foi automatizado e agora é realizado semanalmente, por meio de carga enviada direto do Benner Saúde, sistema da Abeb que contempla o cadastro de todos os Beneficiários. Isto reduziu de forma significativa a necessidade de acertos cadastrais, já que as informações são provenientes direto da base, tendo como reflexos maior agilidade no atendimento aos Beneficiários nas farmácias credenciadas.

Outra mudança que também teve importantes impactos foi a simplificação das regras do programa, que foram reduzidas de 35 para 10 apenas. Estas regras estão atreladas à forma como o benefício é concedido por cada empresa que participa do Programa, trazendo ganhos na geração do Relatório de Consumo, que agora é ainda mais confiável e assertivo.

Também foram revisadas as condições crônicas cobertas pelo plano, bem como a relação de medicamentos constantes na lista referencial, de acordo com protocolos clínicos. A lista agora está mais enxuta e traz todas as apresentações dos medicamentos baseadas no princípio ativo. Todas estas mudanças contribuíram para tornar o Programa de Benefícios de Medicamentos ainda mais robusto, ampliando a qualidade dos benefícios ofertados.

5.5. Fortalecer a gestão da rede credenciada

5.5.1. Reestruturação da área de Rede Credenciada

Dada a importância da área de rede credenciada para garantir o alcance da visão e objetivos estratégicos da Abeb, o setor passou por uma reestruturação visando à ampliação do conhecimento acerca de seus processos, entregas e responsabilidades, que sofrem interferências diretas do mercado e das resoluções normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Neste sentido, foram redefinidos alguns processos, entre eles a Metodologia de Estudo de Impacto, que visa garantir que os reajustes dados estejam de acordo com os parâmetros orçamentários. Também foi revisitado o modelo de remuneração adotado, visando à sustentabilidade e competitividade da Abeb. Uma das mudanças importantes neste sentido foi a adoção da tabela CBHPM 2014, que é referência no mercado para remuneração de honorários médicos e considera a TUSS – Terminologia Unificada de Saúde Suplementar.

Outra ação importante foi a parametrização dos eventos por especialidade no Benner Saúde, que teve como objetivo o ajustar os eventos cadastrados de acordo com os procedimentos efetivamente contratados com cada prestador, conferindo maior confiabilidade aos dados.

O processo de credenciamento e descredenciamento também foi reestruturado, visando atender as normas da ANS. Também foi iniciado o Projeto de Qualificação de Prestadores, que visa avaliar a qualidade dos serviços prestados pela rede credenciada. A estrutura da área também foi revisada, buscando um perfil profissional adequado à execução das atividades. Todas essas mudanças buscam a profissionalização da área, para aprimorar cada vez mais as suas entregas.

5.5.2. Projeto de Qualificação dos Prestadores



O Projeto de Qualificação dos Prestadores, iniciativa que compõe as medidas da Abeb para cumprir os 147 requisitos fixados pelo Programa de Acreditação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), foi iniciado em 2015 e tem como objetivo avaliar a qualidade dos serviços da rede credenciada. No último ano, foi estabelecida a metodologia de avaliação que será aplicada nos prestadores da rede credenciada que considera alguns itens contemplados no Qualiss (Programa de Qualificação de Prestadores de Serviços de Saúde) desenvolvido pela ANS.

Também em 2015, a equipe que fará a aplicação da metodologia de avaliação foi capacitada, com base nos pilotos realizados nos Hospitais Santa Rita e Lifecenter. Ao longo do ano de 2016, cerca de 180 prestadores de Minas Gerais, Espírito Santo e São Paulo serão avaliados para que sejam verificadas as certificações, titulações entre outros itens que permitem verificar a qualidade dos serviços. O critério de avaliação da rede considera as visões técnicas e de mercado. Isso possibilitará garantir não apenas o dimensionamento, mas, principalmente a qualidade dos serviços, visando ofertar as melhores opções para os Beneficiários.

5.5.3. Metodologia de Dimensionamento da Rede

O dimensionamento de rede credenciada consiste em definir uma rede de prestadores ideal e suficiente para atender a

uma determinada população, considerando sua localização geográfica.

Não existe hoje uma metodologia padrão de dimensionamento de rede definida para utilização na saúde suplementar. O método mais conhecido, que é baseado na portaria nº 1101/GM, de junho de 2012, do Ministério da Saúde, não reflete a real necessidade da saúde suplementar, tendo em vista as diferenças em número de distribuição populacional, além da diversidade do perfil epidemiológico.

Neste sentido, o uso dessa metodologia pela Abeb poderia implicar em indicadores sub ou superestimados, necessitando de estudo mais personalizado para determinar o perfil e necessidades dos Beneficiários da Abeb.

Foi a este trabalho que a área de Rede Credenciada se dedicou no último ano, visando identificar um método mais adequado para o dimensionamento da rede da Abeb. O primeiro passo foi a realização de um levantamento da utilização de uma amostra de Beneficiários localizados em uma região específica, que tem como característica o equilíbrio de oferta de prestadores. O objetivo foi a definição de um parâmetro quantitativo de número de profissionais de saúde necessários para atender uma população, de acordo com o perfil epidemiológico de utilização.

Este estudo também levou em consideração a RN 259, de 17 de junho de 2011, que foi alterada pela 268, que define prazos máximos para garantia de acesso, considerando municípios, cidades limítrofes e regiões de saúde. Para a realidade da Abeb, foi feita uma adaptação, que considera municípios, microrregiões e regiões de saúde.

Esses parâmetros definidos serão utilizados para estabelecer um diagnóstico da rede assistencial atual, que permitirá identificar melhorias necessárias para tornar a rede mais adequada para as necessidades dos Beneficiários. Este diagnóstico deverá ser conduzido a partir do 2º semestre.



6

clientes e mercado

6.1. Agregar valor à gestão de RH das Empresas Patrocinadoras

6.1.1. Aplicativo Abeb Saúde

Em pesquisa realizada em dezembro de 2014 pelo Ibope, constatou-se que o número de pessoas que declaravam acessar a internet pelo celular cresceu 65% no último ano. Atenta a essa tendência, a Abeb investiu na área de tecnologia da informação, visando desenvolver soluções que facilitem a experiência do Beneficiário com o plano de saúde, e lançou o aplicativo Abeb Saúde.

Com uma interface simples e intuitiva, a ferramenta identifica médicos, clínicas, laboratórios, hospitais e demais estabelecimentos de saúde mais próximos do usuário, de acordo com o tipo de plano utilizado. A busca da rede de atendimento pode ser feita pela localização do Beneficiário, tipo de prestador, especialidade, nome do profissional ou estabelecimento de saúde.

O lançamento do Abeb Saúde é um dos resultados desse investimento, que traz



aos Beneficiários uma alternativa simples e funcional para ter acesso às informações que eles precisam. Futuramente, novas funcionalidades serão implementadas à ferramenta.

6.1.2. Atividades em parceria com a Unidade

Por mais um ano, a equipe dos Centros de Promoção da Saúde da Abeb se destacaram pelas ações realizadas em parceria com as Patrocinadoras, fortalecendo a integração entre as áreas.

Na Semana da Saúde das Empresas, a equipe de saúde da Abeb esteve presente na realização de diversas atividades. Os profissionais ministraram palestras e forneceram orientações de saúde nas unidades da ArcelorMittal em Belo Horizonte, Contagem, Sabará, João Monlevade (MG), Cariacica (ES) e Piracicaba (SP). Foram abordados os temas vacinação, dependência química, doenças sexualmente transmissíveis, planejamento familiar, primeiros socorros, qualidade do sono, saúde bucal, alimentação saudável, atividades físicas e prevenção do câncer de mama. Em algumas regiões, também foi possível aferir glicose, pressão arterial e ocular nos estandes da Abeb.

Além da Semana da Saúde, outras ações pontuais foram realizadas ao longo do ano por cada Unidade. Em Belo Horizonte, o destaque foi a ação de combate à



dengue realizada no Escritório Central. Os empregados foram recepcionados de forma bem-humorada pelo mosquito da dengue e a equipe de enfermagem da Abeb. Os empregados receberam orientações de prevenção e combate ao *Aedes Aegypti* e conferiram de perto o ciclo de desenvolvimento das larvas do mosquito. Além da ação direta junto aos empregados, o prédio também recebeu a visita da equipe de controle de zoonoses, que foi ao local para verificação de possíveis focos do mosquito. Ao final da inspeção, foi constatada a ausência de larvas nas dependências do edifício.

Já na Unidade de Sabará, o destaque ficou por conta do projeto Roda de Mulheres, uma iniciativa da Usina conduzida pela equipe de saúde da Abeb que tem como objetivo proporcionar às empregadas e terceiras da Unidade um momento de orientações sobre a saúde feminina. No último ano foram realizados seis encontros do projeto, com média de participação de 20 Beneficiárias por encontro. A parceria com o projeto já

Roda de Mulheres em Sabará



Programa de Adolescentes em João Monlevade



dura há dois anos e continua em 2016. Desde sua implantação, são percebidos como ganhos a ampliação do vínculo das empregadas com a equipe da Abeb, além da inclusão da avaliação ginecológica no Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO da ArcelorMittal Sabará durante o exame periódico das empregadas.

Em João Monlevade, o destaque foi a integração da psicóloga que atua na Medicina Ocupacional da Usina à equipe do Programa de Adolescentes. Ela foi capacitada na metodologia do programa e trabalhou com os jovens em um dos encontros a temática Álcool e Drogas.

No CPS de Contagem, a equipe mantém a participação mensal nas reuniões do Conselho da BBA. A Abeb tem um momento em todas as reuniões, no qual apresenta os principais destaques da atuação junto aos Beneficiários. Também neste momento, a equipe recebe as de-

mandas da Unidade, que são trabalhadas no intuito de buscar sempre melhorias na atenção à saúde do Beneficiário.

Na Unidade de Cariacica, o ano foi marcado pelas realizações das Blitz de Saúde na Usina, atividade realizada *in loco* no local de trabalho do empregado. No último ano, foram realizadas 3 blitz, duas com foco na medição de pressão arterial e uma que realizou a medição de glicose. Foram mais de 200 participações em todas as ações. A realização da blitz é uma importante ferramenta para auxiliar na identificação de fatores de risco presentes nos empregados: quando identificadas alterações na pressão arterial ou no nível de glicemia, os empregados são encaminhados para o acompanhamento na Medicina Ocupacional e também no Centro de Promoção da Saúde.

Por fim, no CPS de Piracicaba, a equipe conduziu no último ano o projeto Alimento-se Bem, uma iniciativa da Usina que surgiu a partir da análise do IQV – Índice de Qualidade de Vida que apontou a necessidade de controle de peso da população. Conduzida pela enfermeira e pela nutricionista da Unidade, o projeto contou com ações mensais realizadas em frente ao refeitório. A cada encontro, os empregados eram orientados sobre um aspecto da alimentação, com dicas sobre os grupos alimentares, porções adequadas para cada refeição, uso de sal, açúcar e óleo, entre outros

assuntos. Foram 11 encontros realizados ao longo do ano, que contaram com 457 participações.

Além destas ações de destaque, todos os CPSs também tiveram uma atuação diferenciada, visando se aproximar cada vez mais dos Beneficiários e aprimorar o Modelo Atenção à Saúde da Abeb em sua Unidade.

6.1.3. Atuação da equipe Abeb no CPS de Piracicaba

Desde a entrada da Abeb na ArcelorMittal Piracicaba, que completou um ano de operação no último ano, a equipe do Centro de Promoção da Saúde local tem atuado em parceria com o setor de Recursos Humanos da Usina visando contribuir para a satisfação dos empregados e seus dependentes com o novo plano de saúde.

Para fortalecer o conhecimento sobre o plano e esclarecer dúvidas, a equipe do CPS esteve presente em várias ocasiões durante as Reuniões Diárias de Segurança (RDS). O empregado teve a oportunidade de se expressar e sanar suas dúvidas diretamente com o gerente regional do Centro de Promoção da Saúde, o que contribuiu para aumentar a proximidade com os Beneficiários.

Outra iniciativa foi o fortalecimento da rede com o credenciamento do Hospi-

Alimentação saudável em Piracicaba



tal Independência e do Hospital Unimed, ampliando as opções de atendimento hospitalar.

O corpo clínico do Centro de Promoção da Saúde também foi reforçado, com a contratação de um clínico endocrinologista, completando o leque de especialidades médicas disponíveis na unidade, que já oferecia cardiologia, oftalmologia, clínica médica, dermatologia, pediatria, ginecologia e nutrição, além da estrutura de odontologia.

Os resultados de todas as ações puderam ser apurados na pesquisa realizada no mês de setembro, que demonstrou a evolução da satisfação dos empregados em relação à última pesquisa aplicada em 2014, antes da entrada do plano Abeb na Unidade. Os itens que se destacaram com a evolução da satisfação, no que se refere ao atendimento da rede credenciada, foram Pronto Atendimento (de 62% para 72%), Tempo de Espera para agendamento de consultas (de 31% para 48%) e Pontualidade do médico em consultório (de 58% para 78%).

Presença da Abeb nas RDS em Piracicaba



Também foi avaliada a satisfação em relação ao atendimento no Centro de Promoção da Saúde, que recebeu avaliação positiva de 87% no que se refere ao atendimento médico e 84% no atendimento odontológico, demonstrando o diferencial de atuar com uma unidade própria de atendimento. A expectativa é que o trabalho de parceria se mantenha daqui para frente, característica da forma de atuação da Abeb, visando ampliar ainda mais a satisfação dos empregados e, principalmente, o cuidado com a sua saúde e de seus dependentes.

6.2. Ser referência frente aos órgãos regulatórios

6.2.1. 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) 2015, a Abeb alcançou a marca de 0,8827, numa escala de 0 a 1. No último Monitoramento Assistencial, publicado em dezembro, a Abeb conquistou o índice 0,9894.

Esses resultados posicionam a Associação entre as melhores operadoras de autogestão do país, tendo sido reconhecida em cerimônia realizada durante o 18º

Congresso da UNIDAS (União Nacional das Instituições de Auto Gestão em Saúde) – Cenários Atuais da Saúde e Novos Rumos para o Setor.

6.2.2. Representação da Abeb na Unidas-MG

Em 2015, a Abeb passou a ter representação na UNIDAS-MG, por meio de seu Gerente de Negócio, que tomou posse como Diretor de Comunicação da entidade para mandato de dois anos. Os integrantes da nova gestão foram eleitos por aclamação durante a Assembleia Geral Ordinária da Entidade.

A expectativa é de contribuir para po-

6.1.4. Gestão do PCMSO

Em Belo Horizonte, a Abeb apoia a Gestão do PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional) das Empresas Patrocinadoras, por meio da realização dos exames periódicos dos empregados dessas Unidades. É utilizada a estrutura do Centro de Promoção da Saúde de Belo Horizonte para realização das consultas médicas e a Abeb também conta com uma equipe de apoio que realiza todos os agendamentos de exames e consultas com especialistas da rede credenciada.

Este apoio da Abeb tem sido um diferencial importante, auxiliando as Unidades no cumprimento desta atividade. No último ano, foi alcançada a marca de 99,75% de exames periódicos realizados em todas as Unidades, devido principalmente ao estreitamento da relação entre a Gerência de Saúde da Abeb com a Gerência de Saúde e Segurança da ArcelorMittal Brasil e as áreas de Recursos Humanos das Empresas, que atuaram na realização de um trabalho integrado na gestão dos periódicos.

Gerente de Negócio da Abeb, Werner Dalla, toma posse como Diretor de Comunicação da Unidas



tencializar a atuação da UNIDAS-MG, que tem o papel fundamental de compartilhar experiências e agregar forças para ampliar a competitividade das suas afiliadas.

6.3. Garantir acesso e qualidade na atenção em saúde

6.3.1. Indicadores dos CPS's

A cada ano, os Centros de Promoção da Saúde têm se destacado pelo aprimoramento de seu atendimento prestado aos Beneficiários, tornando-se cada vez mais centros de excelência. Isso pode ser demonstrado pelos resultados de seus indicadores internos, que medem a qualidade e efetividade dos serviços prestados pelas Unidades.

Entre eles, está o indicador de Acesso, que mede o tempo máximo de espera para marcação de consultas. A Abeb define metas mais exigentes que as preconizadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar: para as especialidades básicas, o tempo de espera para marcação de consultas deve ser de, no máximo, 5 dias, frente aos 7 dias exigidos pela ANS. Já para as outras especialidades, a meta Abeb é de 10 dias, enquanto a ANS exige 14. No último ano, 86% das especialidades mantiveram-se dentro da meta.

Outro indicador é a Pontualidade, que avalia o número de consultas realizadas dentro do prazo de tolerância máxima, que é de 10 minutos. Em 2015, 82% das consultas foram realizadas dentro do horário agendado, o que demonstra o compromisso da Abeb com o atendimento dos Beneficiários dentro do tempo adequado e com qualidade.

A Taxa de Ocupação também é um importante indicador, que mede o percentual de ocupação dos profissionais de saúde que atuam no CPS. A taxa de ocupação médica foi de 86% e a odontológica foi de 94%. Considerando que 61% das consultas realizadas pelos Beneficiários concentraram-se nos Centros de Promoção da Saúde, estes resultados demonstram a confiança dos Beneficiários nos médicos e dentistas que atuam nas Unidades próprias Abeb.

6.3.2. Reforma do CPS Contagem

Desde setembro, o Centro de Promoção



da Saúde de Contagem está em reforma, visando à modernização da sua estrutura. Construído na década de 1970, o prédio passa pela sua primeira reestruturação completa, que fará adequações em sua infraestrutura para trazer mais conforto, segurança e comodidade aos Beneficiários e profissionais que atuam no local, atendendo às exigências dos órgãos fiscalizadores como a Vigilância Sanitária e a Prefeitura.

Durante a reforma, que terá duração estimada em 12 meses, os atendimentos continuam sendo realizados normalmente. Além das adequações necessárias para atender às exigências da Vigilância Sanitária, as mudanças contemplam padrões de sustentabilidade. Toda a parte de climatização será substituída por um sistema mais ecológico que gaste menos energia e polua menos o ar. A iluminação também será substituída por lâmpadas de LED, que são mais econômicas e com iluminação mais eficiente. A segurança é outra prioridade: serão instaladas câmeras, cercas e catracas.

Quando for entregue, o novo CPS terá mais consultórios, jardins e salas de espera e atendimento mais confortáveis. Além das novidades na estrutura física, há mudanças na configuração do espaço. Para melhorar a comunicação entre as equipes e otimizar os atendimentos, as especialidades afins serão concentradas em locais próximos.

6.3.3. Comitê de Qualidade

Fixado como uma das diretrizes da Associação para o ano de 2015, a execução das ações para adequação dos processos

da Abeb ao Programa de Acreditação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) foi uma das atividades que dependeu grande parte dos esforços das equipes.

A atuação foi direcionada pelo Comitê de Qualidade, grupo formado para avaliar os processos da Associação e identificar as melhorias que deveriam ser implementadas para atendimento aos 147 requisitos do Programa, que contemplam atividades que traduzem a forma como a operadora qualifica e dimensiona a rede prestadora, define e acompanha os instrumentos para avaliação da satisfação dos Beneficiários, gere os Programas de Saúde, como Casos Complexos e Gestão de Casos Crônicos, entre outros aspectos.

Graças à atuação do Comitê junto às áreas, a Abeb conseguiu ampliar o seu índice de aderência ao Programa de Acreditação da ANS de 18% para 45% no último ano. Muito mais que atender aos requisitos do Programa de adesão voluntária da agência reguladora, o foco da Associação é aprimorar os resultados e a qualidade dos serviços prestados, tornando-os mais efetivos.

6.3.4. Atuação da Central de Relacionamento

Atender aos Beneficiários em suas necessidades de forma ágil, resolutiva e com o cuidado e atenção diferenciadas. A Central de Relacionamento tem se esforçado, ano após ano, para conseguir manter esse nível de atendimento, característico do jeito Abeb de ser.

Isso pode ser traduzido pelo Índice de Efetividade da Central, que encerrou 2015 com a marca de 92% das ligações recebidas efetivamente atendidas.

Outro destaque é o uso quase que efetivo da Central no atendimento de todas as ligações de Beneficiários, permitindo que as equipes da recepção possam dedicar sua atenção exclusiva aos Beneficiários que estão nas dependências dos CPSs.

7



7.1. Ser sustentável com custo competitivo

7.1.1. Projeto GMD – Gerenciamento Matricial de Despesas

Em busca de processos cada vez mais sólidos e eficazes, a área de Controladoria da Abeb, em parceria com o Núcleo de Inteligência Competitiva (NIC), realizou a implantação do projeto de Gerenciamento Matricial de Despesas (GMD). O objetivo é a identificação de oportunidades de otimização dos gastos para assegurar maior competitividade da Associação.

Fundamentado na metodologia PDCA, o projeto conta com o apoio de gestores de pacotes em todos os Centros de Promoção da Saúde (CPS). Esses profissionais foram capacitados para realizar o diagnóstico dos custos, o que foi conduzido ao longo de 2015. Em 2016, eles farão o controle efetivo, mês a mês, dos gastos de cada conta, identificando oportunidades de melhoria nos processos, comparando os resultados por CPS, aplicando as melhores práticas encontradas para as demais unidades, de forma a garantir uma gestão efetiva de compras e contratações de serviços.

A metodologia utilizada no GMD permite traçar metas específicas para cada conta em que for identificadas oportunidades reais de redução após análise matricial pelos gestores de pacote, comparando unidades. O Gerenciamento Matricial de Despesas também permitirá às equipes que não estão envolvidas diretamente no processo contribuir ativamente com ideias e soluções para redução dos gastos.

7.1.2. Atuação área Financeira

A atuação da área Financeira no último ano teve impactos importantes para o alcance dos resultados da Abeb, com o acompanhamento do indicador Média de atrasos dos recebimentos das Patrocinadoras.

No último ano, a área realizou um monitoramento semanal junto com às Patrocinadoras para confirmar sempre a data do crédito, quando o mesmo não era recebido na data. Com isso, foi possível alcançar a média de apenas 2,35 dias de atraso ao final do ano, frente a uma média que vinha desde junho de 4,77 dias, uma evolução de 50,7%. Os recebimentos no prazo permitem um melhor planejamento do Fluxo de Caixa.



7.1.3. IPMA – Índice de preço médio da Abeb

O IPMA, criado em 2013, é um indicador que mede a variação de preços dos produtos comprados pela área de Suprimentos da Abeb comparado ao índice de inflação IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) calculado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE. O acompanhamento dos preços é realizado considerando os 50 produtos mais comprados e os 50 produtos mais caros, totalizando 100 produtos distintos.

O índice foi dividido em três regiões — Minas Gerais, Espírito Santo e São Paulo — e obteve um bom desempenho, fechando o ano de 2015 em 7,11% em MG, 5,94% em ES e -2,35% em SP frente ao IPCA que fechou o ano em 10,67%. O setor de Suprimentos desenvolveu juntamente com a área de Sistemas um relatório com o preço da última compra de cada produto, propiciando melhor gestão das cotações e negociações com os fornecedores.

O processo de medição e controle vem sendo aperfeiçoado continuamente e para 2016, a expectativa é de aumentar o número de produtos mensurados, garantindo ainda mais credibilidade ao indicador e aumentando a capacidade de gestão das compras.

7.2. Garantir crescimento com qualidade dos serviços

7.2.1. Lançamento do Plano Abeb Família

A Abeb lançou em 2015 o Plano Família, uma nova modalidade de plano voltado para o cuidado da saúde dos filhos maiores de 24 anos, netos, respectivos cônjuges, além de bisnetos. O plano contempla as coberturas médica, odontológica, hospitalar com obstetrícia, padrão de internação em apartamento *standard* e assistência farmacêutica.

O objetivo foi estender o cuidado diferenciado da Abeb para os filhos e netos de empregados e seus respectivos cônjuges. Sua ampla cobertura e preço competitivo posicionam o plano como uma alternativa ao que é oferecido hoje no mercado de planos individuais, destacando como diferenciais o Plano de Benefícios de Medicamentos, a cobertura odontológica e o atendimento nos Centros de Promoção da Saúde próprios, além da rede credenciada.

Desde o lançamento do plano, já foram



contabilizadas adesões que perfazem 41 vidas administradas. Sua manutenção se dá com o pagamento das mensalidades e coparticipações pelos Beneficiários inscritos, não incorrendo em custos adicionais para as Empresas Patrocinadoras.

7.2.2. Planejamento Estratégico junto à AMB

O envolvimento dos profissionais da Abeb e a integração inédita com a direção da ArcelorMittal garantiram ao Planejamento Estratégico 2016-2020 uma avaliação de cenário robusta e detalhada e a definição de objetivos alinhados ao negócio da empresa. O principal foco de atuação em 2016 será o fortalecimento do valor da Associação para Beneficiários e Patrocinadoras, ampliando a percepção de competitividade da Abeb, por meio da implantação do Modelo de Atenção à Saúde.

A atuação cada vez mais próxima das Unidades Industriais será fundamental para atingir as metas propostas, possibilitando uma gestão da saúde mais efetiva, mais próxima do Beneficiário e

de forma integrada com a saúde ocupacional.

Iniciada em setembro de 2015 com o evento de Shakedown, a formulação do Planejamento Estratégico para os próximos cinco anos foi conduzida junto ao Gerente Geral de Estratégia da ArcelorMittal Brasil e contou com a participação do Comitê Gestor da Abeb e de lideranças da ArcelorMittal. Um formato de trabalho pautado numa atuação próxima ao negócio, o que contribuiu de forma decisiva na definição da visão e objetivos para os próximos anos.

A equipe da Abeb, em conjunto com lideranças da ArcelorMittal Brasil e consultores de mercado, dedicou-se a fazer uma análise do cenário considerando diversas conjunturas, entre elas, econômica, demográfica e epidemiológica. Também traçou as tendências para os próximos anos, inclusive com previsões relacionadas à política e novas tecnologias.

Todos os anos, o planejamento passará por atualizações para que sejam consideradas mudanças no cenário previsto e definido o foco de atuação da Abeb nos 12 meses seguintes.

8



perspectivas futuras

Estar próxima das Unidades Industriais e Administrativas da ArcelorMittal no Brasil e dos Beneficiários permite à Associação entender melhor seus anseios e, a partir de um trabalho em parceria, contando com todo o profissionalismo aprimorado ao longo dos últimos anos, prover soluções e a atenção necessária para se tornar a efetiva referência em gestão da saúde desses públicos.

Com o novo planejamento estratégico 2016-2020, a administração da Abeb assume o compromisso de promover nesses próximos anos um novo patamar de gestão compartilhada com seus clientes, fortalecendo sua competitividade em direção ao alcance da nova visão: ser a solução em saúde Assistencial e Ocupacional do Grupo ArcelorMittal no Brasil, percebida e valorizada pelos seus Beneficiários e Patrocinadoras.

Ao avaliar o contexto mundial, nota-se que a economia apresenta situações díspares entre os demais países do mundo e o Brasil. A expectativa mundial é de crescimento médio do PIB em 3,4%, conforme indicado pelo FMI, tendo uma previsão de aumento do PIB norte americano de 2,1%, do europeu de 1,7% e da China de 6,3%, uma tendência de desaceleração do seu crescimento que foi de 6,9% em 2015 e 7,4% no ano anterior. Enquanto isso, a América Latina e, especialmente o Brasil, enfrentam situações críticas, prevendo retração de suas economias para esse ano, respectivamente, -0,3% e -3,7%.

Essa situação da economia brasileira é agravada pela alta inflacionária, que deve ter seu índice de referência superior ao teto da meta estabelecida, com o IPCA em 10,64% em 2015 e estimado em mais de 7% em 2016; pela elevada taxa de juros, que

está atualmente em 14,25% a.a., com previsão de manutenção até o final do ano; por escândalos políticos no governo federal e na principal empresa do país, a Petrobrás; pela forte desvalorização cambial; pelo alto endividamento das famílias brasileiras; pela elevada taxa de desemprego, estimada em cerca de 10% ao final de 2016; e pelos problemas estruturais de infraestrutura e burocracia.

Somado a esse cenário, que projeta uma contração de 3,47% da produção industrial para 2016, acumulada aos 3,45% de retração de 2015, outros fatores macroeconômicos como a redução significativa na demanda aparente de aço do Brasil, que foi 16,1% em 2015 e está projetada nova redução de 5,1% conforme aponta o IABR – Instituto Aço Brasil; do preço do minério de ferro atingindo o valor médio de US\$ 42 por tonelada em 2016; e da continuidade na paralisação das principais obras nacionais, em função do envolvimento das maiores construtoras do país na operação lava-jato, afetam diretamente o negócio de siderurgia, segmento no qual a ArcelorMittal encontra-se inserida.

Em um cenário crítico como o atualmente vivenciado pelo segmento de siderurgia no Brasil, sem perspectivas positivas para curto e médio prazos, iniciativas drásticas de redução de custos se fazem necessárias e se tornam o foco de atuação com vistas à perenidade do negócio.

Fazendo uma leitura desse cenário, a ArcelorMittal Brasil definiu que suas principais diretrizes para 2016 continuam sendo, além da segurança, a redução da dívida do Grupo a partir da otimização do desempenho das Unidades e o aumento de produtividade instalada.

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 ampliação de competitividade a partir do aprimoramento da gestão da saúde dos Beneficiários. Investir em processos que aperfeiçoem a sistematização, análise e transformação dos dados de saúde em conhecimento e ações compartilhadas com os clientes para aprimoramento dos resultados gerarão maior percepção de valor e de competitividade da Abeb.

Em operações de plano de saúde, escala é uma questão fundamental para proporcionar preços equivalentes aos praticados pelo mercado. Para tanto, a Abeb trabalhará as bases para que expanda sua operação e seu Modelo de Atenção à Saúde para todas as demais Empresas no Brasil. Dessa forma, a prioridade será alcançar as metas dos indicadores de Custo dos Produtos Abeb x Mercado, 1,010; Satisfação de Beneficiários, 85%; Satisfação de Patrocinadoras, 80%; e Perfil de saúde médico; além de assegurar os resultados financeiros melhores que os propostos no orçamento 2016; EBITDA igual a –R\$ 1.600 Mil e fluxo de caixa operacional de –R\$ 2.000 Mil.

Para viabilizar o alcance das metas e aproximar a Abeb da sua visão, serão continuados os projetos de integração com a saúde ocupacional, implementação do Modelo de Atenção à Saúde com a metodologia de atenção primária, do autorizador odontológico, o fortalecimento do Núcleo de Inteligência Competitiva e da gestão da rede credenciada, a reforma

do CPS de Contagem e a implantação do posto avançado de Martinho Campos.

Além desses, a Abeb conduzirá projetos decisivos para seu futuro como a revisão da marca e identidade organizacional, a preparação para expansão para outras Unidades, a sistematização do acompanhamento junto às Patrocinadoras, a implantação do DRG e demais iniciativas vinculadas aos objetivos estratégicos.

Serão investidos cerca de R\$ 3,5 Milhões para executar todas as iniciativas e potencializar a forma de atuação da Associação, com vistas a consolidar-se como Modelo de Atenção à Saúde adotado pelo Grupo ArcelorMittal Brasil e reconhecido pelos Beneficiários como benefício que agrega valor às suas vidas.

A Abeb acredita que investir na estruturação das equipes, suportados 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.

Consideramos que nossa equipe é diferenciada e totalmente engajada com o propósito da empresa, o que faz com que esforços discricionários sejam percebidos com frequência, mantendo-se a qualidade de vida. Entendemos que quando fazemos nosso trabalho com amor, aspectos como integração, motivação, determinação e perseverança tornam-se consequência e os resultados significativos evidenciam-se.

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

Cláudio Reis Souza

Dario Rios Gomes Neto

Fernando Neves

José Antônio Gimenez

José de Arimathea Silveira Nunes

José Eustáquio Guerra Belisário

José Henrique de Paiva

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, Rachel Moreira, Rafaella 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

ArcelorMittal Abeb
Promoção da Saúde

