



ArcelorMittal

Abertta Saúde
Promoção da Qualidade de Vida

2017

relatório anual
de gestão

sumário

1. mensagem da administração	4
2. apresentação do relatório	8
3. planejamento estratégico	14
4. garantir sustentabilidade por meio da otimização contínua de custos	16
5. ser percebida como mais competitiva que os concorrentes em relação a custo benefício	19
6. ser parceira dos beneficiários e patrocinadoras na gestão da saúde e qualidade de vida	23
7. outros destaques	27
8. perspectivas futuras	31



1

mensagem da administração

APRESENTAÇÃO

A **Abertta Saúde - Associação Beneficente dos Empregados da ArcelorMittal no Brasil** está situada à Avenida Bernardo Monteiro, número 831, no bairro Santa Efigênia, em Belo Horizonte, 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 no Brasil e seus dependentes. Os benefícios proporcionados pela **Abertta Saúde** abrangem assistência médica, hospitalar, odontológica e farmacêutica, além de incluir vários programas de caráter preventivo e educativo, visando à busca e preservação da saúde e à melhoria da qualidade de vida dos Beneficiários.

A **Abertta Saúde** 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 (CPS) próprios e uma extensa rede credenciada. Suas unidades estão localizadas em Belo Horizonte/MG, Capelinha/MG, Carbonita/MG, Cariacica/ES, Contagem/MG, Itamarandiba/MG, João Monlevade/MG, Martinho Campos/MG, Piracicaba/SP, Sabará/MG e Timóteo/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 contraprestações das Empresas Patrocinadoras e do valor da coparticipação a cargo dos Beneficiários pela utilização dos serviços prestados. Atualmente, a **Abertta Saúde** possui um plano anterior à Lei nº. 9.656/98, já adaptado às regras da ANS (Plano 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 **Abertta Saúde** 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 missão de “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 de “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.

COMENTÁRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Em 2017, a **Abertta Saúde** conseguiu mais uma vez se colocar como referência em saúde para o Grupo ArcelorMittal no Brasil, alcançando o 2º lugar no ranking geral de operadoras médico-odontológicas do país, com a nota de 0,9603 obtida na avaliação do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS, indicador monitorado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

A Associação reforçou sua presença nas regiões em que possui Centros de Promoção da Saúde (CPS), envidando todos os esforços necessários para atender às demandas de Beneficiários e Patrocinadoras, atuando tanto na melhoria da qualidade dos serviços prestados em saúde, quanto na gestão efetiva e transparente dos custos, demonstrando que a autogestão é uma solução totalmente aderente ao negócio do Grupo ArcelorMittal no Brasil, gerando valor para os empregados e para a imagem da organização como um todo.

Do ponto de vista econômico, o mercado brasileiro apresentou tímidos sinais de recuperação, com destaque para o fechamento da taxa de juros nominal em 7,0% e a inflação abaixo de 3% pela primeira vez desde 1998. Mas, o país ainda sente os efeitos da pior crise recessiva da história: desemprego em alta e crescimento muito baixo do PIB.

Na política, os casos de corrupção permanecem em foco, comprometendo os investimentos sociais e estruturais e aumentando o sentimento de descrença dos cidadãos às vésperas de um importante ano eleitoral.

No cenário de saúde, a última pesquisa divulgada em set/17 pelo Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS) aponta que a variação dos custos médico-hospitalares (VCMH) foi de 20,4% em 2016. Historicamente a VCMH se mantém muito superior à variação da inflação geral (IPCA)

que em 2016 foi de 6,3%. Os custos na área de saúde não param de crescer, por isso os reajustes dos planos de saúde continuam, ano após ano, bem maiores que a inflação geral. Dentre diversos motivos, destaque para a atualização, a cada dois anos, do Rol de Procedimentos definido pela ANS; aumento da expectativa de vida e envelhecimento da população; maior prevalência de doenças crônicas; incorporação de novas tecnologias e; demandas de liminares judiciais.

Mesmo em meio a um cenário desafiador, a **Abertta Saúde** permanece em constante evolução de seus resultados e processos, com vistas a ser percebida como a solução em saúde assistencial e ocupacional do Grupo ArcelorMittal no Brasil, proporcionando uma assistência à saúde de qualidade, com custos competitivos.

Na dimensão Financeira, a Associação apresentou resultado de R\$ 3.049 milhões de superávit. O EBITDA realizado foi de –R\$3,1 milhões, uma redução de 13% frente ao orçado de –R\$ 3,6 milhões. Este cálculo do EBITDA não considera, principalmente, as receitas e despesas financeiras e patrimoniais, depreciações/amortizações.

A **Abertta Saúde** chegou ao final de 2017 com reservas garantidoras na ordem de R\$ 71,3 milhões, superior às provisões técnicas (R\$ 11,4 milhões) atualmente exigidas pelas normas regulamentares da ANS. Os recursos próprios mínimos (Patrimônio Líquido R\$ 107,9 milhões) para operar como Autogestão no mercado de planos de saúde estão, ao final deste exercício, muito acima do mínimo exigido pela regulamentação em vigor (Margem de Solvência exigida R\$ 41,2 milhões), a qual exige esse valor mínimo até 2023. Diante das expectativas futuras desta entidade e com base em seus resultados econômico-financeiros, os riscos dos recursos se tornarem insuficientes estão perfeitamente mitigados.



Já a Demonstração do Fluxo de Caixa apresentou Caixa Líquido das Atividades Operacionais de R\$ 14.188 milhões. Gerencialmente, retirando os valores de Resgate e Aplicações Financeiras, a Associação alcançou o resultado de -R\$ 765 mil, frente a um orçamento de -R\$ 3,4 milhões. A significativa melhora se deve ao esforço, principalmente, na renegociação dos pagamentos da Associação, otimizando o ciclo financeiro e aumentando o retorno sobre os investimentos financeiros.

O processo de expansão das operações da **Abertta Saúde** para a Aperam foi um importante marco para a Associação, que representou um aumento de 56% da carteira de Beneficiários, resultando na diluição dos custos indiretos e no aumento da percepção de valor para o Grupo. A reestruturação do Produto Odontológico foi outro processo fundamental, com vistas à ampliar a qualidade do atendimento e tornar o serviço mais sustentável e competitivo.

Já na dimensão Clientes e Mercado, a **Abertta Saúde** avançou na caminhada em busca da Acreditação da ANS, alcançando 67 pontos de aderência aos requisitos da RN 277/11, uma evolução em relação aos 19 pontos apurados no início do ano. O Programa de Acreditação da ANS está estruturado em 7 dimensões: melhoria da qualidade, rede de atenção à saúde, satisfação do beneficiário, programas de promoção da saúde, estrutura, operação e gestão.

A **Abertta Saúde** também institucionalizou sua Política de Governança Corporativa, visando o crescimento da Associação com sustentabilidade e transparência. Foram definidas as estruturas do Conselho Fiscal e Consultivo, auxiliando nas estratégias e diretrizes da Organização.

Em relação aos Processos Internos, o fortalecimento do Modelo de Atenção à Saúde foi o grande foco da atuação no último ano, com o acompanhamento do projeto-piloto VIVAbem no CPS de Contagem. Baseado na Atenção Primária, com um

olhar integral para a saúde do Beneficiário, o modelo visa à garantir a sustentabilidade do negócio a longo prazo com a mudança do paradigma da saúde e a diminuição de disparidades do modelo anterior, como utilização indevida e má distribuição dos recursos.

Para assegurar que a **Abertta Saúde** tenha competências e engajamento para superar desafios, na dimensão Crescimento e Aprendizado foram realizadas importantes ações pela área de Recursos Humanos como a avaliação técnica de 94% dos empregados. Com esse trabalho foi possível reconhecer os principais desafios de desenvolvimento, o que viabilizará o plano anual de Treinamento e Desenvolvimento. Outra marca importante foi a conclusão de 99% dos Planos de Desenvolvimento Pessoal (PDP) pelos empregados. Também no último ano foi aplicada a Pesquisa de Clima de acordo com a metodologia da ArcelorMittal Brasil, que conferiu à **Abertta Saúde** o resultado favorável de 85% de engajamento.

Para ter líderes e sucessores que promovam a perenidade da instituição, foi realizado a revisão do processo de Desenvolvimento de Sucessores e iniciado o Programa de Desenvolvimento das Lideranças (PDL), com o grande objetivo de desenvolver as competências essenciais dos gestores da **Abertta Saúde**. O último módulo desse programa ocorrerá em junho de 2018.

Todas essas ações demonstram a evolução dos processos da **Abertta Saúde**, a despeito de questões conjunturais e circunstanciais muito adversas, fazendo de 2017 um ano intenso, de muito suor. Os projetos foram conduzidos com muita maturidade e dedicação por toda equipe da Associação, que não mediu esforços e abraçou o propósito perseguido pela **Abertta Saúde** com o sentimento de dono, contribuindo para que este benefício seja cada vez mais reconhecido pelos Beneficiários e Patrocinadoras.



2

apresentação do relatório

Olhar para trás, respirar fundo e ver que todo esforço valeu à pena. Talvez essa seja a frase que melhor traduza o que 2017 representou para a **Abertta Saúde**. Um ano marcado por importantes desafios, que exigiram das equipes muito esforço e dedicação para que fossem superados – e foram, com excelência – tornando a Associação ainda mais forte, resiliente e profissional naquilo que sabe fazer de melhor: cuidar da saúde de seus Beneficiários.

A expansão da operação da **Abertta Saúde** para Aperam certamente foi o projeto mais desafiador e a conquista mais importante de 2017. Foram 12 meses de intensa preparação entre integração de sistemas, obras para construção de 3 novos Centros de Promoção da Saúde (CPS), prospecção de novos prestadores para ampliação da rede credenciada, recrutamento e seleção de novos empregados para atuação nos CPS. Tudo orquestrado nos mínimos detalhes para garantir um processo de transição transparente, assegurando a satisfação dos Beneficiários e proporcionando uma assistência à saúde de qualidade.

Paralelo à expansão, a **Abertta Saúde** reestruturou o seu Produto Odontológico, com vistas a torná-lo mais sustentável e competitivo frente ao mercado. O processo envolveu a revisão da tabela odontológica, a estruturação da regulação

técnica e auditoria, a definição do escopo de atendimento dos Centros de Promoção da Saúde (CPS) baseado nas doenças mais prevalentes e a adequação da equipe ao Modelo.

No segundo semestre, foi a vez de correr contra o tempo e preparar a Associação para receber a primeira auditoria externa para avaliar a aderência aos requisitos da RN 277. O objetivo: conquistar a Acreditação da ANS. A **Abertta Saúde** alcançou a marca de 67 pontos de aderência, resultado ainda insuficiente para conferir a acreditação, mas que demonstra uma importante evolução em relação aos 19 pontos apurados no início do ano.

O sucesso dessas e de outras ações – que serão descritas ao longo deste relatório – só foram possíveis graças ao envolvimento de toda a equipe, que sonhou junto, acreditou e se desdobrou para fazer dar certo. Para suportar todos esses desafios, o time ganhou reforços em 2017, motivo do aumento de 10,2% de empregados na equipe administrativa em comparação com o ano anterior. A equipe assistencial também teve um aumento de 17,51%, reflexos das contratações para viabilizar a operação dos novos Centros de Promoção da Saúde de Timóteo no Vale do Aço, Itamarandiba e Capelinha no Vale do Jequitinhonha e Martinho Campos na Zona da Mata (*tabelas 1 e 2*).

TABELA 1 - QUADRO DE PESSOAL

Empregados Abertta Saúde	dez/17	dez/16
Médicos	66	57
Cirurgiões-dentistas	21	17
Empregados com vínculo direto na área de saúde	90	72
Empregados da área de administração	98	88
Subtotal	275	234
Empregados da Abertta Saúde à disposição das patrocinadoras	36	36
Total	311	270

Fonte: Recursos Humanos

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

Básicas	Belo Horizonte	Capelinha	Carbonita	Cariacica	Contagem	Itamarandiba	João Monlevade	Martinho Campos	Piracicaba	Sabará	Timóteo	Total
Pediatria	1	1	0	1	4	1	2	0	1	1	3	15
Clínica Médica	1	1	1	1	3	1	5	1	1	1	2	18
Cardiologia	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	6
Ginecologia	2	0	0	1	2	1	2	0	1	1	2	12
Específicas												
Endocrinologia	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Dermatologia	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	3
Oftalmologia	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	5
Ortopedia	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	5
Psiquiatria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Nutricionista	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	5
Equipe de Enfermagem	2	1	0	2	4	2	3	1	3	2	3	23
Dentista	2	1	0	2	3	2	4	0	3	1	3	21
Higienista	1	0	0	1	2	0	1	0	0	1	2	8
Psicólogo	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Total	16	4	1	12	23	7	21	2	11	7	21	125

Fonte: Recursos Humanos

A expansão para a Aperam resultou no aumento do número de vidas, ampliando a carteira da **Abertta Saúde** em 56%. (tabela 3)

TABELA 3 - BENEFICIÁRIOS DA ABERTTA SAÚDE

Composição por categoria	dez/17	dez/16
Titular	11.080	7.090
Dependente	18.129	11.609
Total	29.209	18.699

Fonte: Benner Saúde

Para atendimento à nova Patrocinadora, foram criados os planos Integral Med e Integral Odonto, que representam 35,86% dos Beneficiários da Associação, seguido do Plano Clássico, com 32,27%. (tabela 4)

TABELA 4 - BENEFICIÁRIOS POR PLANO

Tipo de plano	Titular	Dependente	Total
Aprendiz - Mod	127	21	148
Clássico	3.614	5.813	9.427
Clássico - Singular	443	761	1.204
Especial - Mod	177	193	370
Estilo	884	1.430	2.314
Executivo	300	646	946
Executivo - Singular	23	38	61
Família	17	21	38
Integral Med / Integral Odonto	3.947	6.529	10.476
Prático	302	579	881
Prático II	1.218	2.067	3.285
Prático III	28	31	59
Total	11.080	18.129	29.209

Fonte: Benner Saúde

A ArcelorMittal Brasil é a Patrocinadora mais representativa em número de Beneficiários (54,16%), englobando os segmentos de Aços Longos, Arames, BioFlorestas e Mineração. (tabela 5)

TABELA 5 - BENEFICIÁRIOS TITULARES POR EMPRESA PATROCINADORA		
Empresas	dez/17	dez/16
Segmento AÇOS LONGOS	2.785	2.644
Usina de João Monlevade	1102	1.099
Usina de Piracicaba	436	423
Escritório Central	535	460
Usina de Cariacica	435	421
Usina de Sabará	244	215
CDB - BH	33	26
Segmento ARAMES	1.861	2.038
BBA Contagem	1277	1.366
BMB Vespasiano	395	450
BBA Contagem Telas	74	94
BBA Sabará	90	103
Afastados	25	25
Segmento BIOFLORESTAS	1.038	1.170
BioFlorestas Martinho Campos	482	476
BioFlorestas Carbonita	430	421
BioFlorestas Dionísio	76	221
BioFlorestas Escritório Central	48	50
BioFlorestas Bahia	2	2
Segmento MINERAÇÃO	317	119
Mina do Andrade	297	95
Mineração Serra Azul - Escritório Central	0	1
Mineração Serra Azul - Mina	20	23
Segmento AÇO INOX	3947	
Aperam Inox América do Sul S.A. - Timóteo	2752	-
Aperam BioEnergia Ltda - Itamarandiba	1161	-
Acesita Previdência Privada	15	-
Fundação Aperam Acesita	17	-
Aperam Inox Serviços Brasil Ltda	2	-
ArcelorMittal Contagem	310	318
Beneficiários do Plano Especial Inativo	186	214
Abertta Saúde	311	278
ArcelorMittal Sistemas	253	249
Projects América do Sul Comércio	19	27
Fundação ArcelorMittal Brasil	7	8
Consórcio Guilman-Amorim	10	10
ArcelorMittal Comercializadora de Energia	0	6
Crebel - Cooperativa de Créditos	3	4
Fundação Felix Chomé	3	3
PBM - Picchioni Belgo Mineira	1	1
Paul Wurth do Brasil - Escritório Central	1	0
Clube do Ipê - Assoc. Recreativa Emp. ArcelorMittal Brasil	1	1
ArcelorMittal Brasil S/A - CDB-SP	5	-
Total	11.080	7.090

Fonte: Benner Saúde

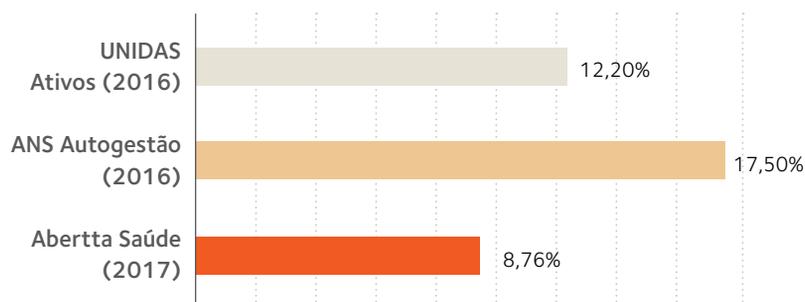
Em relação à rede credenciada, destaque para o aumento no número de hospitais (+ 9,09%), clínicas médicas e odontológicas (+ 24,10%), médicos (+ 20,95%) e dentistas (+ 19,65%) credenciados, resultados do trabalho da área de rede com foco em atender o dimensionamento realizado. Também foi ampliado em 17,4% o número de farmácias credenciadas ao Programa de Benefício de Medicamentos (PBM). (tabela 6)

TABELA 6 - REDE CREDENCIADA		
Classe	2017	2016
Hospitais	99	90
Clínicas médica e odontológica	585	444
Clínicas médica e odontológica	19	9
Clínicas médicas	448	366
Clínicas odontológicas	118	69
Laboratório de análises clínicas	75	106
Médicos	210	166
Dentistas	173	139
Outros profissionais vinculados à área de saúde	143	147
Fisioterapeuta	46	61
Fonoaudiólogo	13	12
Nutricionista	6	6
Psicólogo	45	35
Radiologia odontológica	32	31
Terapeuta ocupacional	1	2
Outros serviços de saúde	24	12
Outros	20	8
Remoções ambulância	4	4
Farmácias	14.890	12.299

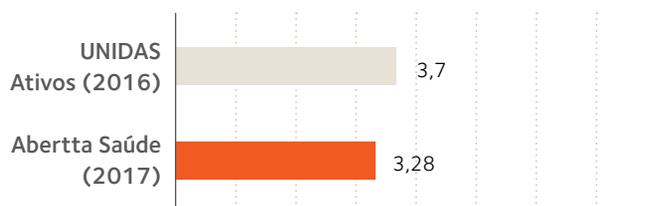
Fonte: Gerência de Rede Credenciada

No que se refere aos indicadores de saúde, a Associação vem mantendo, ano após ano, a competitividade de seus resultados em relação ao mercado de autogestão. Os baixos índices de internação e média de permanência hospitalar, 28,19% e 11,35% menores que o mercado, respectivamente, são reflexos da atuação com foco na prevenção e estímulo ao autocuidado.

8,76% dos Beneficiários da Abertta Saúde são internados por ano

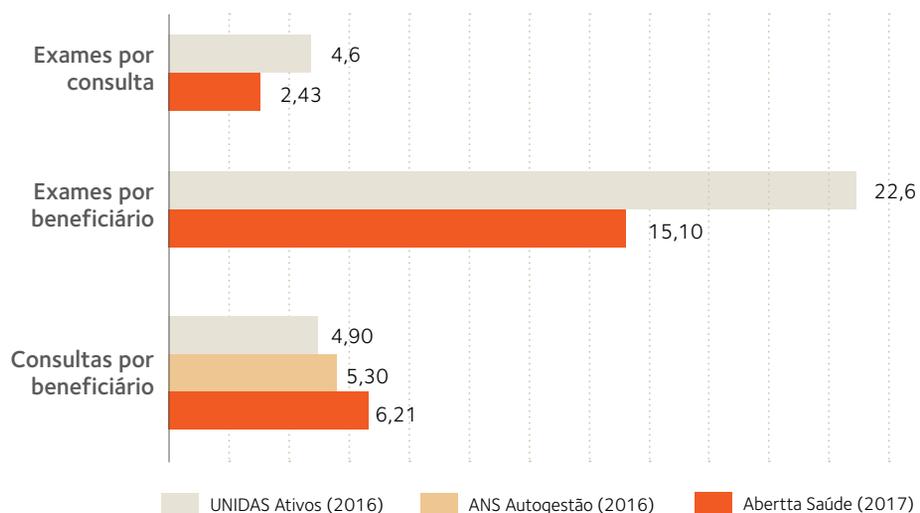


3,28 dias é o tempo médio que os pacientes da Abertta Saúde permanecem no hospital



Fonte: Inteligência Competitiva, Mapa Assistencial 2016 (ano base 2015), Caderno de Indicadores Unidas 2016

Os Beneficiários da **Abertta Saúde** realizam mais consultas que o mercado (+ 21,09%). A maior parte dessas consultas (51%) se concentram nos Centros de Promoção da Saúde (CPS), o que possibilita um acompanhamento próximo e contínuo da saúde dos Beneficiários e uma utilização mais racional dos recursos, como demonstrado nos indicadores de exames por consulta e exames por Beneficiário, 47,17% e 33,18% menores que o mercado, respectivamente.



Consultas Internas	51%
Consultas Externas Eletivas	38%
Consultas Externas Pronto Socorro	11%

Fonte: Benner Saúde

Os resultados positivos desses indicadores demonstram a efetividade do Modelo de Atenção adotado pela **Abertta Saúde**, com foco na promoção da saúde e na atuação preventiva. Um modelo que tem como base da sua assistência as estratégias da Atenção Primária à Saúde, que viabiliza a coordenação do cuidado integral do Beneficiário ao longo de todo seu percurso assistencial, seja numa consulta de rotina no CPS, seja em atendimentos de maior complexidade.

É o que a **Abertta Saúde** acredita e pratica desde sua fundação e vem aprimorando ao longo do tempo para tornar sua atuação cada vez mais assertiva, visando uma gestão mais efetiva da saúde do Beneficiário, ofertando um serviço de alto padrão de qualidade, sustentável e competitivo.



3

planejamento estratégico 2016-2020

Em 2017, a atuação da **Abertta Saúde** se manteve norteada pela sua visão 2020 de “**ser a solução em saúde assistencial e ocupacional do Grupo ArcelorMittal no Brasil, percebida e valorizada pelos seus Beneficiários e Patrocinadoras**”. No processo de revisão da estratégia, foram priorizados 3 objetivos do Mapa Estratégico para serem o foco das ações realizadas no último ano.



Para alcance desses objetivos, foram definidos 6 indicadores estratégicos, a saber:

Garantir sustentabilidade por meio da otimização contínua dos custos

- » EBITDA
- » Fluxo de Caixa Operacional

Ser percebida como mais competitiva que os concorrentes em relação a custo benefício

- » Custo **Abertta Saúde**
- » Satisfação dos Beneficiários

Ser parceira dos Beneficiários e Patrocinadoras na Gestão da Saúde e Qualidade de Vida

- » Satisfação das Patrocinadoras
- » IQV

Ao longo de 2017, diversos projetos foram desdobrados para atingimento dessas metas, os quais serão detalhados nos próximos capítulos.



4

garantir sustentabilidade por meio da otimização contínua dos custos

4.1 – EBITDA

Orçado: (3.605) | Resultado: (3.128)

O EBITDA fechou o último ano em – R\$3,1 milhões, frente ao orçado de –R\$ 3,6 milhões. Esse resultado é reflexo dos esforços empreendidos para sistematização do acompanhamento dos Beneficiários pelos Centros de Promoção da Saúde (CPS); do processo de negociação com a rede; do custo evitado com a compra direta de OPME; e da atuação dos gestores de pacotes no Gerenciamento Matricial de Despesas (GMD).

» Sistematização do acompanhamento dos Beneficiários

Ano após ano, os Centros de Promoção da Saúde (CPS) vem se fortalecendo, atuando cada vez mais como Unidades de Negócio responsáveis pela coordenação do cuidado dos Beneficiários. Em 2017, foi dado mais um importante passo na profissionalização dos processos dos CPS, com a sistematização da forma de acompanhamento dos Beneficiários nas situações de internação, gestão de casos, tratamentos oncológicos, utilizações de alto custo e hiperutilização.

Além de proporcionar um cuidado mais próximo dos Beneficiários nos momentos de maior fragilidade da sua saúde, contribuindo para melhoria da qualidade de vida, a atuação tem proporcionado ganhos significativos. Na Gestão de Casos, por exemplo, foi apurada redução de custos com internações na ordem de R\$2,5 milhões em 2017, com acompanhamento de 57 Beneficiários pelo programa.

» Ganhos na negociação com prestadores

A atuação da Gerência de Rede Credenciada na negociação junto aos prestadores vem se destacando nos últimos anos. Em 2017, o processo de negociação gerou uma economia de 1,8 p.p. em relação à meta. Apenas no processo negocial com 5 grandes prestadores, foram apurados ganhos de aproximadamente R\$164 mil.

» Compra direta de OPME

No último ano, o custo evitado com o processo de compra direta de materiais de alto custo foi de R\$1,3 milhão. Além de gerar uma importante economia para a Associação, a iniciativa assegura a correta indicação de OPME, mantendo o padrão de qualidade dos materiais utilizados em procedimentos e, por consequência, garante a segurança do Beneficiário. Outro ganho apurado foi o custo evitado de R\$604 mil com a compra direta de medicamentos.

» Gerenciamento Matricial de Despesas (GMD)

Desde a implantação da metodologia Gerenciamento Matricial de Despesas (GMD), já foram apurados ganhos de aproximadamente R\$ 120 mil/ano, a partir de melhorias propostas pelos gestores de pacote. Destaque para as iniciativas de substituição da rouparia de tecido para descartável, gerando economia com custos de lavanderia; padronização de fornecedor para prestação de serviço de táxi para deslocamentos urbanos; revisão do contrato de terceiros para prestação de serviços de limpeza e conservação; e revisão de contrato de prestador de coleta de resíduos em Belo Horizonte.

4.2 – FLUXO DE CAIXA OPERACIONAL

Orçado: (3.437) | Resultado: (765)

O Fluxo de Caixa Operacional fechou o ano em –R\$ 765 mil, frente ao orçado de –R\$ 3,4 milhões. Impactaram para este resultado o processo de negociação com a Aperam e a gestão efetiva dos custos dos Centros de Promoção da Saúde (CPS).

A despeito dessas iniciativas, foram construídos 4 novos Centros de Promoção da Saúde (CPS), representando investimentos na ordem de R\$12,7 milhões, contribuindo para fortalecimento da Associação.

» Negociação com a Aperam

Durante o processo de implantação do plano na Aperam, foi negociado com a Patrocinadora o prazo de pagamento dos atendimentos realizados dentro do mês de competência, viabilizando ganhos de R\$600 mil no ano de 2017.

» Gestão dos custos dos Centros de Promoção da Saúde

O Centro de Promoção da Saúde (CPS) é a principal estrutura que traduz o Modelo de Negócio da **Abertta Saúde**. O CPS é responsável por realizar a gestão da carteira de Beneficiários atendidos pela sua região, tanto no que tange o atendimento interno quanto na rede credenciada. Para que seja sustentável e viável, é fundamental uma gestão minuciosa dos custos atrelados à sua operação.

O acompanhamento do Resultado do CPS já é uma rotina em todos os Centros de Promoção da Saúde. O indicador reflete a sustentabilidade do CPS, avaliando o equilíbrio entre os custos fixos necessários para viabilizar a operação de cada Unidade e a capacidade de gerar receita com os serviços realizados. No último ano, foi possível identificar diversas oportunidades de ganhos na gestão das Unidades como a adequação dos atendimentos médicos e odontológicos à real demanda dos Beneficiários, a reestruturação do Produto Odontológico, com a revisão do escopo de atendimento nos CPS e a revisão da atuação da equipe de enfermagem, contribuindo para aprimorar a gestão dos Centros de Promoção da Saúde e reduzir custos de operação.

Além disso, ampliou-se a efetividade no faturamento dos procedimentos de enfermagem, oftalmologia, ginecologia e odontologia pelos profissionais dos CPS, contribuindo para geração de informações mais fidedignas para a gestão da Abertta Saúde.

» Implantação novos Centros de Promoção da Saúde

Em 2017, a **Abertta Saúde** realizou a implantação de 4 novos Centros de Promoção da Saúde (CPS) nas cidades de Martinho Campos (MG), visando atendimento aos Beneficiários da ArcelorMittal BioFlorestas, Timóteo (MG) no Vale do Aço, Itamarandiba (MG) e Capelinha (MG) no Vale do Jequitinhonha com foco no atendimento à Aperam. Além disso, foi iniciado processo de reforma do Centro de Promoção da Saúde de Belo Horizonte (MG), com vistas à adequação da estrutura às exigências da Vigilância Sanitária. O investimento para essas implantações e adequações foram de R\$12,7 milhões.

Os novos CPS atendem a 10.600 vidas nas regiões da Aperam e 1.200 vidas da ArcelorMittal BioFlorestas.



Centro de Promoção da Saúde de Timóteo (esq.) e Martinho Campos

» Inauguração CPS Martinho Campos

Em abril foi inaugurado o Centro de Promoção da Saúde (CPS) de Martinho Campos (MG), beneficiando cerca de 1.200 Beneficiários da ArcelorMittal BioFlorestas lotados na região. A nova Unidade conta atendimentos médicos nas especialidades de clínica médica, ginecologia e pediatria, atendimentos de enfermagem, além do suporte administrativo para realização de encaminhamentos e autorizações.

A implantação do CPS representou um importante ganho para a região, ampliando a oferta de atendimentos nas especialidades básicas e viabilizando uma gestão mais próxima da saúde dos empregados e seus dependentes.



ser percebida como mais competitiva que os concorrentes em relação a custo benefício

5.1 – CUSTO ABERTTA SAÚDE

Meta: (110%) | Resultado: (116%)

O custo **Abertta Saúde** traduz a competitividade da Associação frente ao mercado. Em 2017, foi alcançado o índice de 116%, uma importante evolução frente aos 127% apurados em 2016. Contribuíram para melhoria do resultado o projeto de expansão para Aperam e a revisão do Produto Odontológico.



Direção da Abertta Saúde e da Aperam na inauguração do CPS de Timóteo

» Expansão para Aperam

Em junho de 2017, a **Abertta Saúde** deu início à sua operação na Aperam. A expansão para a nova Unidade representou um incremento de 56% no número de vidas da Associação, ampliando o atendimento para mais de 10 mil novos Beneficiários.

Para suportar a operação, foram construídos novos Centros de Promoção da Saúde em Timóteo (MG), no Vale do Aço, e nas cidades de Itamarandiba (MG) e Capelinha (MG), na região do Vale do Jequitinhonha. As Unidades operam no padrão **Abertta Saúde**, disponibilizando atendimentos médicos, odontológicos, enfermagem, suporte nas questões sociais e atividades preventivas.

Nos primeiros seis meses de operação, foram realizados mais de 15 mil atendimentos pelos CPS – entre consultas médicas, odontológicas e atendimentos de enfermagem –, com expressiva taxa de ocupação registradas nas Unidades de Timóteo e Capelinha.

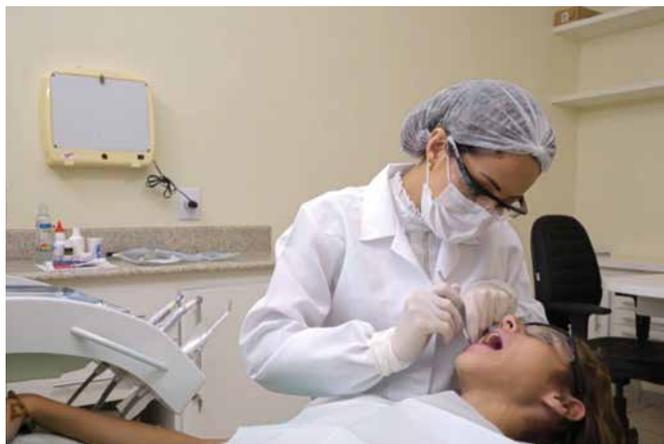
A oferta de Rede Credenciada também foi ampliada nas regiões, com o credenciamento de 270 novos prestadores entre hospitais, clínicas, laboratórios, médicos e dentistas, viabilizando uma cobertura completa para os Beneficiários da Aperam.

O processo de transição do plano de saúde foi bem sucedido e a qualidade da assistência foi reconhecida pelos Beneficiários e Direção da Patrocinadora.

A expansão da operação da **Abertta Saúde** é um processo fundamental para a sustentabilidade da Associação. Com o absorção da Aperam, já foi possível uma diluição do custo fixo em 2017 estimado em R\$600 mil/ano e um incremento de 35,3% no faturamento bruto anual.

» Reestruturação do Produto Odontológico

A **Abertta Saúde** conduziu, no último ano, a reestruturação do Produto Odontológico, com vistas a ampliar a qualidade e resolutividade do serviço ofertado, garantir a satisfação dos Beneficiários e Patrocinadoras e tornar o produto mais sustentável e competitivo frente ao mercado.



Atendimento Odontológico

As mudanças abrangeram o atendimento odontológico realizado tanto no Centro de Promoção da Saúde (CPS) quanto na rede credenciada. Na visão da rede foi revisada a tabela odontológica de remuneração, reestruturado o processo de auditoria e implantado o autorizador online. No modelo de atenção do CPS foi revisado o escopo de atendimento interno baseado nas doenças mais prevalentes, estabelecidos padrões e protocolos clínicos e realizada a adequação da equipe ao modelo.

A reestruturação foi implementada em setembro e já foi possível apurar um ganho de R\$7,26 por vida.

» Projeto Custos Assistenciais Externos

Construir um modelo de avaliação dos custos que permita a identificação de oportunidades de redução, de forma sustentável. Este é o principal objetivo do projeto Custos Assistenciais Externos, iniciado em junho. Em 2017, o projeto teve como foco analisar as despesas com consultas, exames e internações. Os custos assistenciais representam 80% dos custos da operação e a meta é alcançar uma economia de 5%.

A premissa do projeto é melhorar a organização da assistência, mantendo a qualidade e o alinhamento ao modelo de atenção da **Abertta Saúde**. Confirmada a eficácia da metodologia, a avaliação será expandida para os gastos com terapias, odontologia e demais despesas assistenciais. Essa iniciativa deve ter sua continuidade e consecução em 2018.

5.2 – SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS

Meta: (90%) | Resultado: (94%)

Realizar a gestão da satisfação dos Beneficiários é fundamental para identificação de oportunidades de melhorias nos serviços da Associação. Em 2017, a **Abertta Saúde** alcançou a marca de 94% de satisfação, um resultado que demonstra a qualidade do atendimento ofertado. Mesmo com um índice de satisfação expressivo, no último ano foram realizadas ações visando a manutenção e melhoria contínua do indicador, com destaque para o processo de redimensionamento da rede credenciada, revisão do processo de regulação técnica e criação da área de Relacionamento com Clientes.

» Redimensionamento da Rede Credenciada

No último ano, a Gerência de Rede Credenciada conduziu o processo de redimensionamento da rede, uma metodologia que estabelece o número ideal de prestadores por especialidade para atender com qualidade a população de uma determinada região.

Dois diagnósticos foram utilizados para basear os critérios de dimensionamento: os resultados da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários, que permitiu identificar oportunidades de melhoria na oferta de rede credenciada em algumas regiões e a pesquisa de acesso, que teve por objetivo avaliar o tempo de espera para agendar consultas e procedimentos nos prestadores, considerando o atendimento aos prazos mínimos estabelecidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Como resultado do trabalho, foram realizados 516 novos credenciamentos, representando um aumento de 50% no número de prestadores, para ampliação da oferta de rede nas cidades de Betim, Contagem, Martinho Campos (MG), Cariacica (ES) e Piracicaba (SP).

Somado a este trabalho, também foram envidados esforços para ampliação da rede credenciada nas regiões do Vale do Aço e Vale do Jequitinhonha, visando um atendimento adequado aos Beneficiários da Aperam.

Além do processo de redimensionamento, a equipe de rede também atuou na atualização contratual, alcançando a marca de 98% dos prestadores com contrato regularizado.

» Regulação Técnica

A equipe de Regulação Técnica atuou fortemente no último ano para viabilizar o atendimento dos prazos para liberação de procedimentos que passam por auditoria. Em 98% dos casos a liberação foi realizada dentro do prazo estabelecido, garantindo a satisfação do Beneficiário, a agilidade do processo e o atendimento ao tempo mínimo estabelecido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

» Criação da área de Relacionamento com Clientes

Realizar a gestão efetiva do relacionamento com as Patrocinadoras e Beneficiários, disponibilizando canais adequados para manifestação das demandas dos clientes, garantindo a satisfação com as soluções em saúde ofertadas pela Associação. Essas são as razões que levaram à criação da área de Relacionamento com Clientes em 2017.

No último ano, o foco foi a estruturação da área, estabelecendo os processos chave que seriam acompanhados e definindo a equipe necessária para atingir os objetivos propostos. Também foram definidos e padronizados os canais de relacionamento oficiais, bem como estabelecidos os critérios para gestão das manifestações de Beneficiários em cada canal, garantindo o retorno adequado às demandas.

A área também é responsável pela mensuração e gestão da satisfação dos clientes, conduzindo a aplicação da pesquisa, análise dos resultados e coordenação das ações junto às áreas envolvidas para assegurar a manutenção e melhoria constante do indicador.



6

ser parceira dos beneficiários e patrocinadoras na gestão da saúde e qualidade de vida

6.1 – SATISFAÇÃO DAS PATROCINADORAS

Meta: (90%) | Resultado: (90%)

A **Abertta Saúde** também realiza a gestão da satisfação das Patrocinadoras, visando avaliar o atendimento às expectativas dos contratantes do plano. No último ano, o resultado alcançado foi de 90% de satisfação. A consolidação da Governança Corporativa e o desenvolvimento de relatórios analíticos com resultados da gestão foram as principais iniciativas que contribuíram para esse resultado.

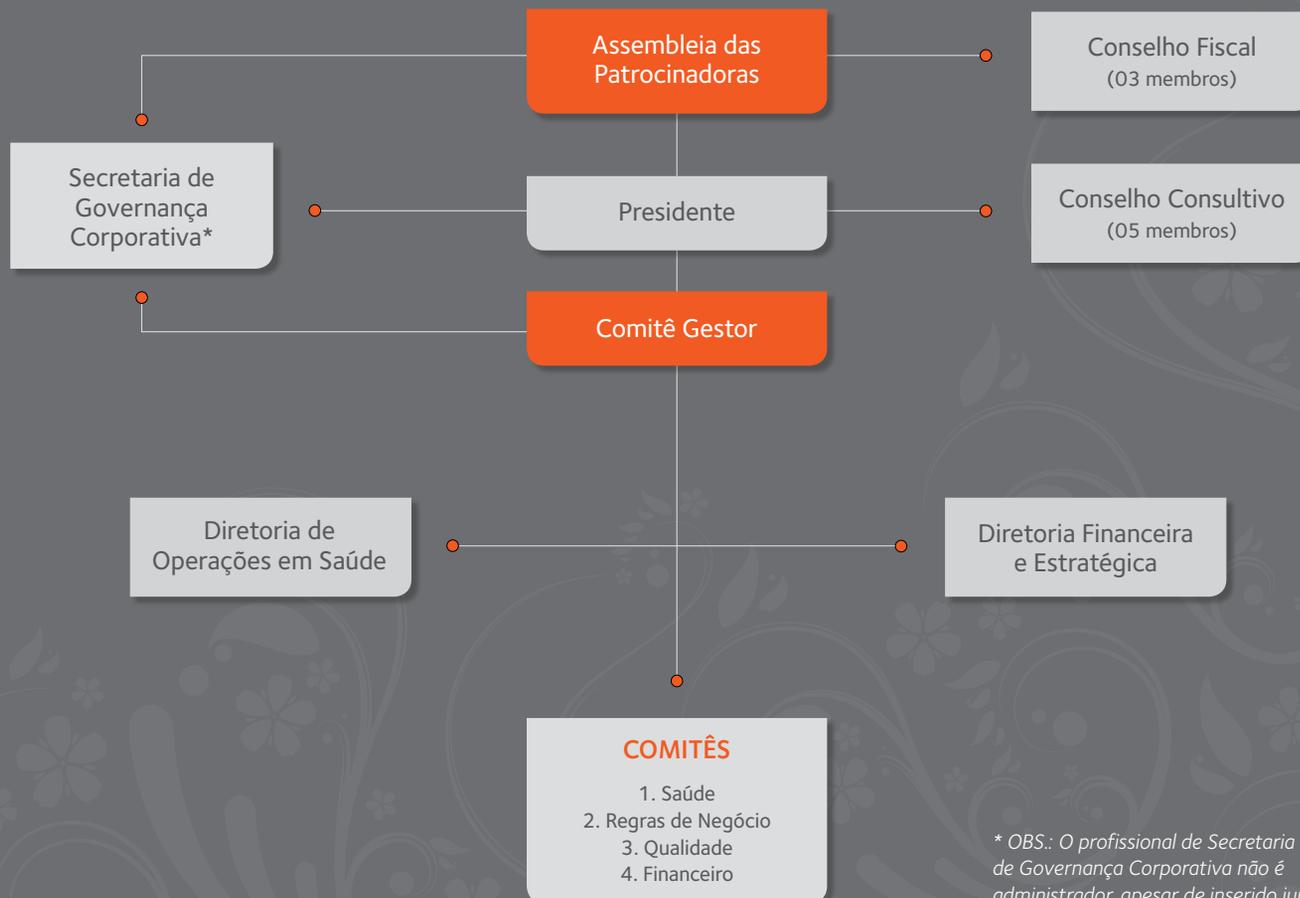
» Governança Corporativa

Em abril, durante a reunião da Assembleia Geral Ordinária de Patrocinadoras, foram eleitos e empossados os membros dos Conselhos Consultivo e Fiscal da **Abertta Saúde**. Esses dois órgãos colegiados integram a estrutura de Governança Corporativa, instituída em 2017, responsável por auxiliar no aprimoramento da rotina de gestão da **Abertta Saúde**.

As principais atribuições do Conselho Fiscal são auditar as demonstrações financeiras, analisar o balanço e a prestação de contas anuais apresentadas pelo Comitê Gestor, avaliar investimentos antes de serem submetidos à Assembleia de Patrocinadoras e propor a adoção de controles internos. Já o Conselho Consultivo é responsável pela orientação geral dos negócios da **Abertta Saúde**, auxiliando na definição e consolidação da missão, objetivos estratégicos e diretrizes, acompanhando os resultados alcançados e auxiliando na promoção ou transformação da cultura e identidade da organização, emitindo pareceres.

Em 2017, a atuação da Governança visou a consolidação das suas práticas em consonância com o Planejamento Estratégico da Associação, sendo responsável por apoiar processos como a adequação de documentos institucionais às novas diretrizes – tais como o Estatuto Social – e disponibilizar informações relevantes para os negócios, indicando os possíveis riscos à organização. Foi também responsável pela criação de documentos e rotinas necessários ao desempenho dos órgãos da Governança, bem como a definição de cronogramas e apoio na condução das reuniões dos Conselhos e das Assem-

Governança Corporativa Abertta Saúde



** OBS.: O profissional de Secretaria de Governança Corporativa não é administrador, apesar de inserido junto aos órgãos do âmbito dos administradores.*

bleias Gerais, nos termos do Estatuto e Regimentos Internos de cada Conselho, favorecendo a transparência e os princípios éticos.

O estabelecimento da Governança Corporativa profissionaliza a gestão da **Abertta Saúde**, ampliando a transparência de seus processos e contribuindo para competitividade da Associação.

» Relatórios Analíticos

Os Relatórios Analíticos para as Patrocinadoras foram desenvolvidos visando disponibilizar informações estratégicas sobre a gestão do plano de saúde, demonstrando o valor da **Abertta Saúde** para os contratantes e oferecendo subsídios

para tomada de decisões. Os relatórios são enviados mensalmente e contemplam informações sobre utilização do plano, sinistralidade e gestão da saúde dos Beneficiários.

6.2 – ÍNDICE DE QUALIDADE DE VIDA (IQV)

Meta: (80%) | Resultado: (81,38%)

O monitoramento do Índice de Qualidade de Vida (IQV) viabiliza realizar uma gestão efetiva da saúde dos Beneficiários, a partir da identificação da prevalência de fatores de risco na população. Em 2017, a atuação dos Centros de Promoção da Saúde (CPS) foi fundamental para alcançar a marca de

81,38% da população mapeada com IQV adequado. A unificação do IQV e o projeto piloto do VIVAbem realizado no CPS de Contagem foram as principais iniciativas que contribuíram para esse resultado.

» Índice de Qualidade de Vida

A adoção do Índice de Qualidade de Vida (IQV) para monitoramento do perfil de saúde da população foi mais uma importante iniciativa para integração com a Saúde Ocupacional da ArcelorMittal Brasil. Ele substituiu o Índice de Saúde e Bem Estar (ISBE), utilizado desde 2015 na Associação. O IQV é composto por 14 variáveis agrupadas em Resultados de Exames Laboratoriais, Dados do Exame Clínico e Questionário de Saúde.

O objetivo continua o mesmo: antecipar e monitorar a prevalência de fatores de risco na população, ter subsídios para direcionar a atuação preventiva e gerar informações que contribuam para o gerenciamento da saúde dos Beneficiários. Cada variável é composta por quatro faixas de classificação, embasadas em evidências científicas, com pontuações diferentes. Quanto maior a pontuação, maior o risco em saúde.

O mapeamento da população com este novo formato foi iniciado pelos profissionais da **Abertta Saúde** em abril. Ao final do ano, os CPS alcançaram a marca de 25% da população mapeada e a expectativa para 2018 é ampliar para 39%. Também em 2018, serão implantadas as iniciativas de prevenção com foco no controle de doenças crônicas.

» Projeto-piloto VIVAbem

Visando a consolidação do Modelo de Atenção com foco no cuidado integral da saúde do Beneficiário e pautado pela Atenção Primária à Saúde, a Associação acompanhou ao longo de 2017 o projeto-piloto do VIVAbem, realizado no Centro de Promoção da Saúde de Contagem.

O foco foi o atendimento aos Beneficiários da ArcelorMittal Contagem. A equipe do CPS foi capacitada e fortalecida, aprimorando a coordenação do cuidado dos Beneficiários e ampliando a vinculação do mesmo ao serviço de atenção primária. A equipe conhece todo o histórico do Beneficiário e realiza um completo diagnóstico da sua situação psicossocial, relações familiares e todos os aspectos que possam ter alguma interferência na sua condição de saúde.

A partir do mapeamento do perfil de saúde da população, a equipe multiprofissional tem condições de definir os critérios para acompanhamento dos Beneficiários, de acordo com o risco associado, viabilizando um cuidado mais próximo e contínuo. O piloto já conta com 60% de adesão do público-alvo.

Em 2018, o projeto será desdobrado para as Unidades de Belo Horizonte e Sabará e a expectativa é que o VIVAbem se torne efetivamente o modelo de atuação da **Abertta Saúde**.



7



outros destaques

» Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS

Em 2017, a **Abertta Saúde** se superou mais uma vez no resultado alcançado na avaliação do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), indicador monitorado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A Associação foi considerada a 2ª melhor operadora médico odontológica do Brasil, alcançando a marca de 0,9603, numa escala de 0 a 1, representando uma evolução em relação a 2015, quando a nota foi de 0,9553. O programa analisou a atuação de 1.057 operadoras.

O resultado reflete a solidez e a sustentabilidade da Associação no mercado de saúde suplementar e traz ainda mais confiança aos Beneficiários de que terão uma assistência cada vez melhor.

» Preparação para Acreditação da ANS

Em outubro, a **Abertta Saúde** recebeu auditoria externa da RN 277, mais uma etapa do projeto de preparação da Associação para obter a Acreditação da Agência Nacional de Saúde (ANS), que estimula a melhoria da qualidade das operadoras.

Os auditores realizaram um diagnóstico para verificar a aderência da **Abertta Saúde** aos 147 requisitos da norma e apontaram um resultado de 67 pontos em um total de 100. O mínimo exigido para acreditação no nível 2 é de 80 pontos.

Embora o resultado ainda seja inferior ao mínimo necessário, já demonstra uma evolução considerável frente aos 19 pontos de aderência averiguados no início do processo, em 2016. Além disso, grande parte dos itens não atendidos foram em função

do tempo de implantação, já que a norma exige, no mínimo, 12 meses para considerar a prática totalmente implementada.

Já estão em andamento as ações para adequação dos requisitos ainda não conformes e na última semana de agosto de 2018, a auditoria retornará para avaliar a **Abertta Saúde** novamente e a expectativa é que conceda a Acreditação. A Acreditação contribuirá para a ampliação da profissionalização da **Abertta Saúde**, tornando-a aderente às práticas do mercado e melhorando a qualidade dos serviços prestados aos Beneficiários.

» Projeto Gerenciamento da Rotina

No último ano, a **Abertta Saúde** deu continuidade ao projeto Gerenciamento da Rotina. Em abril, a equipe de Qualidade conduziu uma auditoria em todas as áreas, visando identificar a aderência dos processos ao Sistema de Gestão. A partir do resultado, foi traçado o plano anual de atuação, com vistas a alcançar a meta de 44% estabelecida para o ano.

O foco do trabalho foi a elaboração dos padrões e início do processo de treinamento das equipes, além da adequação dos pontos identificados como em não conformidade pela auditoria. Uma nova auditoria foi realizada em novembro e o resultado final alcançado foi de 45%, superando a meta anual. Para 2018, o desafio será alcançar 80% de aderência.

» Comitê de Qualidade

Aprimorar a qualidade dos serviços prestados é o foco do Comitê de Qualidade da **Abertta Saúde**, criado no final de março e que se reúne mensalmente. O grupo, coordenado pela área de Qualidade, conta com representantes das áreas de Siste-

mas e Cadastro, Gerência de Saúde, Gestão de Produtos, Gerência de Regulação de Rede e Relacionamento com Clientes.

Os integrantes do Comitê têm a prerrogativa de identificar e implantar melhorias nos processos da **Abertta Saúde**, auxiliar na análise dos indicadores estratégicos da Presidência, apoiar as áreas da **Abertta Saúde** no processo de acreditação da ANS, promover a cultura de padronização dos processos, identificar oportunidades de melhoria no Modelo de Atenção à Saúde, no Sistema de Gestão e na rede credenciada e própria, com o intuito de assegurar a satisfação dos Beneficiários e das Patrocinadoras. O grupo também é responsável por validar as propostas de inovações tecnológicas que promovam melhoria de processos.

» Programa de Desenvolvimento de Lideranças

Capacitar os gestores para uma atuação cada vez mais aderente às necessidades do negócio, com foco na gestão de pessoas, no relacionamento intersetorial e na inovação. Este é o principal objetivo da Academia da Liderança **Abertta Saúde**, projeto coordenado pela área de Recursos Humanos, em parceria com uma consultoria externa.



A atividade está organizada em 6 módulos, dois deles já conduzidos em 2017 nos quais foram trabalhados os temas *Autoconhecimento e Audodesenvolvimento e Comunicação e Feedback*. Os próximos módulos acontecem em 2018 e trabalharão os temas *Visão de Mundo, Parcerias Estratégicas e Inovação, Empreendedorismo e Tomada de Decisão e Fortalecimento de Equipe*. Ao final, os gestores deverão entregar um projeto de melhoria, individual ou em grupo.

» Pesquisa de Clima

Conduzida em dezembro na **Abertta Saúde** pela área de Recursos Humanos, a *Pesquisa de Clima Speak up!* teve como objetivo avaliar a percepção dos empregados em relação à algumas variáveis que afetam a Associação, visando a melhoria

contínua do ambiente de trabalho, a satisfação pessoal e profissional dos empregados e, conseqüentemente, a excelência dos processos.

A pesquisa contou com adesão de 90% dos empregados e obteve o resultado de 85% de favorabilidade e engajamento, o que coloca a **Abertta Saúde** no patamar mais alto de avaliação, segundo a metodologia utilizada.

MUITO ALTO	> 80%
ALTO	71 - 80%
MODERADO PARA ALTO	61 - 70%
MODERADO	51 - 60%
BAIXO	41 - 50%
MUITO BAIXO	< 40%

Todas as dimensões da pesquisa receberam avaliação acima de 75%, com destaque para Ambiente de Trabalho (93%) e Valores (92%). Os empregados também demonstraram expressiva satisfação por atuarem na **Abertta Saúde** – 97% têm orgulho em trabalhar na Associação.

Os próximos passos incluem a análise detalhada dos resultados, visando identificar os principais pontos de melhoria, e o estabelecimento de um plano de ação, que será estruturado e executado ao longo do ano por grupos focais compostos por representantes das áreas. O acompanhamento do clima passa a ser uma prática sistematizada na Associação, com vistas a tornar a **Abertta Saúde** uma empresa cada vez melhor para se trabalhar.

» Plano de Treinamento e Desenvolvimento

Visando o aprimoramento das equipes e o alinhamento da sua atuação para o alcance dos objetivos estratégicos da **Abertta Saúde**, no último ano, a área de Recursos Humanos conduziu junto aos gestores um diagnóstico para medir a aderência dos empregados às competências técnicas exigidas pelos respectivos cargos.

Com base nessa análise, foi possível identificar as necessidades de aprimoramento das equipes e traçar um Plano de Treinamento e Desenvolvimento, que será disseminado ao longo do próximo ano.

» Modelo de Saúde Ocupacional

A **Abertta Saúde** deu início, em julho, à construção do Modelo de Saúde Ocupacional, uma das iniciativas em curso para atingir a visão 2020, que é ser a solução em saúde assistencial e ocupacional do Grupo ArcelorMittal no Brasil.

As atividades do projeto no último ano envolveram a realização de um *benchmarking* na Aperam, com o objetivo de conhecer o modelo de saúde ocupacional da Unidade, e o diagnóstico e definição do portfólio de produtos ocupacionais. Para 2018, será implantado o sistema que fará a gestão da saúde ocupacional e desdobrado o Modelo na **Abertta Saúde** em 1 Unidade Industrial até o final do ano.

A implantação do Modelo de Saúde Ocupacional prevê também a atuação integrada com a Saúde Assistencial, o que trará ganhos para a gestão da saúde do Beneficiário por meio da otimização de processos e de recursos, eliminando, por exemplo, a realização de exames em duplicidade, e a integração de sistemas que podem estar disponíveis para as equipes da **Abertta Saúde** e da Medicina Ocupacional das Unidades Industriais.

» Programa Segurança do Paciente

Oferecer uma assistência à saúde de qualidade e, acima de tudo, que garanta a segurança do Beneficiário. Este é o principal objetivo do Programa Segurança do Paciente, lançado em abril, com foco no fortalecimento de uma cultura de segurança na operação dos Centros de Promoção da Saúde (CPS).



O primeiro passo para implantação do programa foi a definição do Núcleo de Segurança do Paciente, um grupo ligado diretamente ao Comitê de Saúde composto pelas coordenações técnicas de enfermagem, medicina e odontologia e por um

representante da equipe de regulação técnica. O foco desse grupo é a discussão e tomada de decisões sobre questões que impactam a segurança do paciente.

Estabelecido o núcleo, o próximo passo foi a aplicação de um diagnóstico, com vistas a entender a maturidade da equipe assistencial e o alinhamento de sua conduta ao que é preconizado por uma cultura de segurança. Os resultados viabilizaram a identificação de oportunidades de atuação para aumentar a aderência dos processos às regras preconizadas pelo programa.

Entre as ações executadas, merece destaque a disseminação dos protocolos de segurança do paciente definidos pela Organização Mundial da Saúde (OMS) e a estruturação do fluxo de notificação de eventos adversos.

Além de promover a segurança dos Beneficiários nos Centros de Promoção da Saúde, o Programa de Segurança do Paciente também estabelece interface com a rede credenciada, por meio das auditorias concorrentes durante internação dos Beneficiários, bem como no acompanhamento domiciliar.

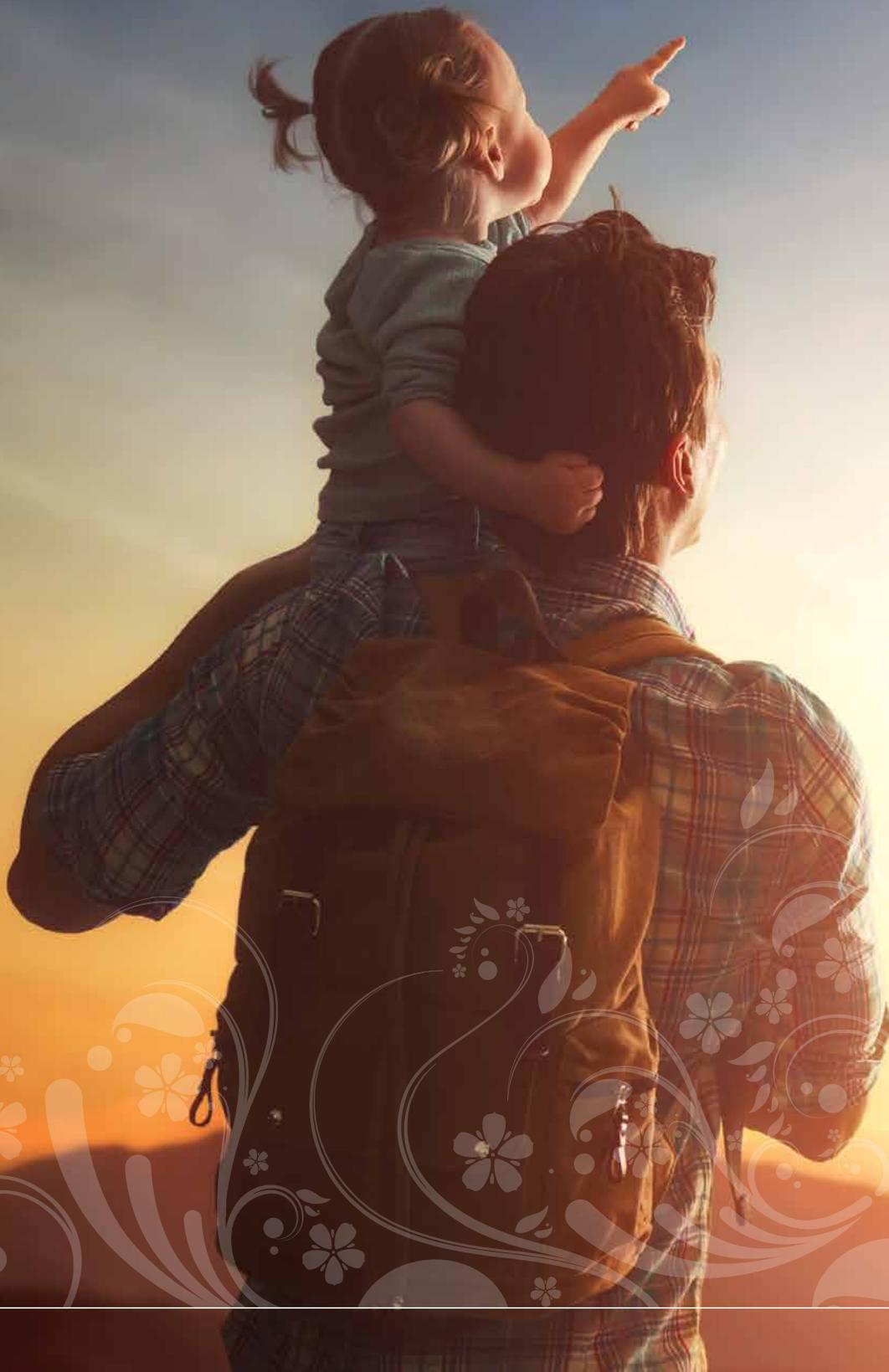
» Campanha de Vacinação contra a Gripe

No último ano a **Abertta Saúde** coordenou mais uma edição da campanha de vacinação contra a gripe, desenvolvida em sinergia com a ArcelorMittal Brasil, Aperam e Belgo Bekaert Arames (BBA). A compra conjunta das doses viabilizou ganhos na negociação do preço da vacina, além de proporcionar que todos os empregados tivessem acesso à vacinação no mesmo período.

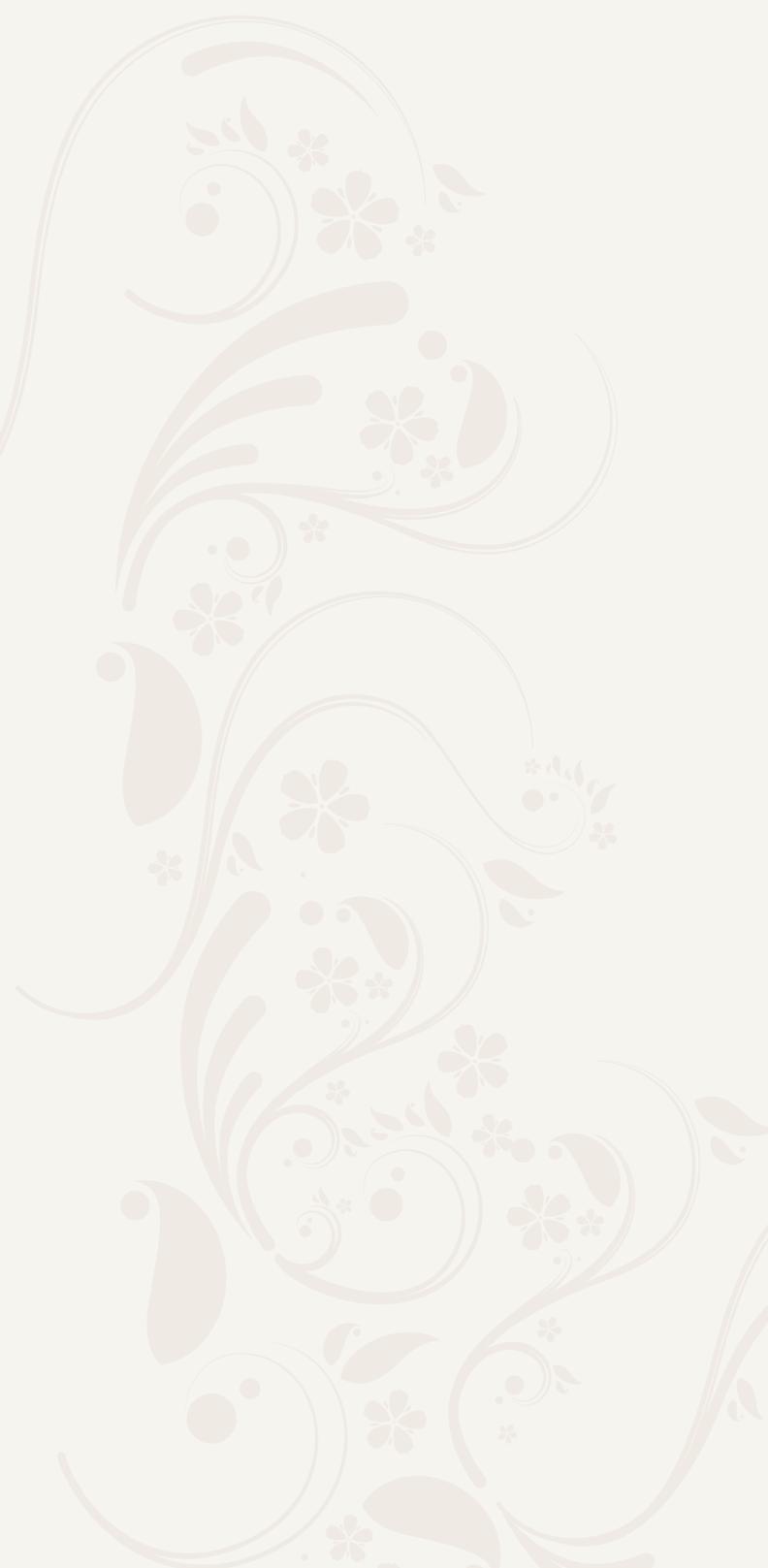


Foram vacinados 8.184 Beneficiários, representando uma taxa de adesão de 80% da população-alvo.

8



perspectivas futuras



Do ponto de vista econômico, a tendência é que o PIB em 2018 cresça de maneira mais significativa, consolidando a recuperação que iniciou-se no último ano. A inflação deve se manter extremamente dentro do aceitável, o que deve contribuir para manutenção da taxa de juros em patamares tão ou mais baixos que os atuais. Espera-se também que o mercado de trabalho reaja positivamente, com uma aceleração da recuperação econômica.

No âmbito da política, o ano reserva importantes desafios, em especial pelo processo de eleições que ocorrerá em outubro, com foco na presidência. O executivo nacional tem vários aspirantes ao posto, nenhum com capacidade e qualidade para fazer grandes mudanças no país, uma vez que o legislativo provavelmente continuará barganhando seus interesses para ceder migalhas ao novo presidente.

Embora tecnicamente a crise econômica tenha terminado, seus efeitos serão sentidos nos próximos dez anos, inclusive para a Saúde Suplementar. Fatores como aumento da longevidade da massa, incorporação de tecnologia, tabelas de preços com aumentos livres – tais como Brasíndice e Simpro –, hospitais com tabela própria, ineficiência e desperdício manterão a inflação de custos de saúde das operadoras na casa de 18%, contra um índice de reajuste da ANS para o período 2018-19 estimado em 12,5%.

A **Abertta Saúde**, inserida totalmente dentro do contexto, continua almejando tornar-se cada vez mais competitiva e sustentável ao longo do tempo. Para tanto, a Associação atuará fortemente nos próximos anos para realizar uma gestão cada vez mais efetiva da saúde dos Beneficiários e um controle minucioso das despesas administrativas, trazendo

ganhos para a profissionalização dos processos e evitando desperdícios. Somado ao ganho de competitividade, a **Abertta Saúde** permanecerá investindo no aperfeiçoamento dos seus sistemas, processos, equipes e na percepção dos clientes.

Com base nas projeções de curto, médio e longo prazo, a Associação estima ter um crescimento constante de lastro financeiro, bem como visualiza constituir todas as provisões técnicas com base em metodologia própria até o ano de 2019 e, neste mesmo período, aplicar testes de adequação de nossos passivos atuariais, com vistas à reduzir os riscos da atividade.

Na dimensão Clientes e Mercado, mantém-se a busca por ser percebida como mais competitiva que os concorrentes, principalmente com a expectativa de alcançar a Acreditação da ANS na próxima auditoria prevista para agosto de 2018. Aproximadamente 200 ações estão em curso com foco na revisão e aprimoramento de processos. Além disso, será estruturada a nova área de Gestão de Produto, aperfeiçoado o cálculo comparativo do Valor **Abertta Saúde** x Mercado e sistematizado o relacionamento com as Patrocinadoras.

Visando ser a solução em saúde assistencial e ocupacional, a Associação continua o estudo, juntamente com o corpo diretivo da ArcelorMittal Brasil, para definir os próximos passos para a expansão das operações em outras unidades do Grupo, bem como para avançar no controle e otimização dos custos assistenciais. Para garantir a Aderência ao Modelo de Atenção à Saúde (AMAS), será desdobrado o projeto VIVAbem, estabelecendo o modelo com foco na Atenção

Primária nos Centros de Promoção da Saúde da região Metropolitana de Belo Horizonte, atuando com Linhas de Cuidado e integração com a Rede Credenciada para um cuidado integral da saúde. Além disso, será implantado o modelo e sistema de Saúde Ocupacional e aperfeiçoada a Gestão de Pacientes Internados.

Para aprimorar a operação e disponibilizar plataforma de sistemas integrada e interativa, a **Abertta Saúde** investirá na implantação do novo prontuário (Gestão de Clínicas), melhorias no Monitor de Auditoria e automatização dos processos de Inteligência. Ainda na dimensão de Crescimento e Aprendizado está prevista a reestruturação do plano de Carreira e Sucessão para atender as necessidades estratégicas da empresa, visando à agregar competências e preparar os empregados para assumir mais desafios, com foco nos propósitos futuros da Associação.

A partir de 2018 a **Abertta Saúde** passa a ser conduzida por uma nova gestão, a partir da aposentadoria de Domingos Sávio Carneiro de Mendonça, presidente da Associação desde 2007, a quem a **Abertta Saúde** agradece por todos os anos de dedicação à empresa. O cargo será assumido pelo então Gerente Geral de Administração e Benefícios da ArcelorMittal Brasil, José Antônio Gimenez.

Com uma liderança inspiradora e equipes engajadas, capazes de otimizar recursos e potencializar oportunidades com qualidade e inovação, atravessar estes momentos desafiadores torna-se uma fonte adicional de motivação. Prova de que o ser humano sempre será o principal protagonista da **Abertta Saúde**. Espera-se que os próximos anos produzam novos marcos na história dessa belíssima Organização.

expediente

Presidente

- » Domingos Sávio Carneiro de Mendonça

Comitê Gestor

- » Domingos Sávio Carneiro de Mendonça (Presidente)
- » Fernando Márcio Vieira (Consultor Estratégico)
- » Rogério Brandão Lage (Diretor Financeiro e Estratégico)
- » Werner Duarte Dalla (Diretor de Operações em Saúde)

Conselho Consultivo

- » Augusto Espeschit
- » Luiz Otávio Procópio
- » Márcio Mendes
- » Omar de Carvalho
- » Ricardo Garcia

Conselho Fiscal

- » Alexandre Barcelos
- » Nilton Sales
- » Rogério Fonseca

Representantes das Empresas Patrocinadoras

- » Acesita Previdência Privada – Denner Freitas
- » Aperam BioEnergia Ltda. – Luiz Otávio Procópio
- » Aperam Inox America do Sul S.A. – Paulo Novaes
- » Aperam Inox Serviços Brasil Ltda. – Flávio Rafael Andrade
- » ArcelorMittal BioFlorestas – Nadja Sofia Trombeta Camisasca
- » ArcelorMittal Brasil – José Antônio Gimenez
- » ArcelorMittal Contagem – Rogério Barbosa
- » ArcelorMittal Comercializadora de Energia Ltda. – Márcio Guimarães Fenelon
- » ArcelorMittal Sistemas – Luiz Cláudio Magaldi
- » Belgo Bekaert Arames Ltda. – Dario Rios Gomes Neto
- » Belgo Mineira Bekaert Artefatos de Arames Ltda. – Rogério Chaves Miranda
- » Clube do Ipê – José Henrique de Paiva
- » Consórcio UHE Guilman-Amorim – José de Arimathéa Silveira Nunes
- » Crebel – Fernando Andrade Neves
- » Fundação Aperam Acesita – Venilson Araújo Vitorino
- » Fundação ArcelorMittal Brasil – Leonardo Gloor
- » Fundação Felix Chome – Márcio Mendes Ferreira
- » PBM-Picchioni Belgo Mineira Distr Titls e Vals Mobls S/A – Jonas de Oliveira

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

Supervisão geral

- » Werner Dalla

Edição e redação

- » Adrielle Ferreira, Bruno Mazzilli, Daniele Araújo, Daniele Reis, Eleonardo Silva, Izaura Policarpo, Natália Silva, Poliana Moura, Priscila Abreu, Rachel Moreira, Rafhaella Alves, Werner Dalla

Revisão

- » Adrielle Ferreira, Werner Dalla

Projeto gráfico e editoração

- » Mondana:IB

Fotografia

- » Arquivo Abertta Saúde e Getty Images

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

Abertta Saúde – Associação Beneficente dos Empregados da ArcelorMittal no Brasil

Av. Bernardo Monteiro, 831, Santa Efigênia

Belo Horizonte – MG – CEP 30150-283

Telefone: (31) 3308-4353 – Fax: (31) 3308-4377

www.aberttasaude.com.br

engajamento
inteligência
modelo de atenção
liderança futuro inovação
competências
gestão da saúde
expansão
time processo
planejamento
estratégia
resultados oportunidades
referência foco
comunicação parceria
sustentabilidade
equipe tecnologia
competitividade



ArcelorMittal

Abertta Saúde

Promoção da Qualidade de Vida