

Abertta Saúde
Promoção da Qualidade de Vida



ArcelorMittal

Relatório de Gestão ↗

2023

ANS - nº 31.466-8

Sumário ↗



1. Apresentação	3	5. Números e indicadores	15
2. Carta do Comitê Executivo	5	6. Modelo de Atenção à Saúde com as pessoas no centro	17
3. Quem somos	7	7. Saúde digital	22
3.1. Missão, Visão e Cultura	8	8. Governança, riscos e compliance	25
3.2. Modelo de negócio e estratégia	9	9. Competitividade e sustentabilidade do negócio	28
3.3. Estrutura organizacional	11	10. Perspectivas futuras	31
4. Nossas pessoas	12		



● [Apresentação ↗](#)

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

Atualmente a Associação atende **mais de 54 mil vidas** em diversas regiões do país, incluindo empregados das empresas do Grupo ArcelorMittal no Brasil, Belgo Arames, Aperam e seus dependentes. As atividades desenvolvidas dedicam-se à promoção da saúde, bem-estar e qualidade de vida dos Beneficiários, por meio de um **modelo de atenção integral** com foco na promoção da saúde, na prevenção de riscos e doenças, e baseado nas diretrizes da Atenção Primária à Saúde (APS). O benefício de saúde contempla assistência médica ambulatorial e hospitalar com obstetrícia, odontológica, serviços ocupacionais, um programa de benefício de medicamentos e ações de caráter preventivo e educativo.

A **Abertta Saúde** também gere os custos e a qualidade da prestação dos serviços de saúde assistencial oferecidos por meio do gerenciamento de contratos com outras operadoras, atendendo **mais de 9 mil Beneficiários**. A estrutura da Associação, que não contempla empresas coligadas e controladas, conta com Centros de Promoção da Saúde (CPSs) próprios, Espaços **Abertta Saúde**, rede credenciada de prestadores de serviços em saúde e cessão de rede de outras operadoras. As **unidades próprias** estão localizadas em Barra Mansa (RJ), Belo Horizonte (MG), Capelinha (MG), Carbonita (MG), Contagem (MG), Itamarandiba (MG), Itaúna (MG), João Monlevade (MG), Juiz de Fora (MG), Martinho Campos (MG), Piracicaba (SP), Resende (RJ), Sabará (MG), Santos Dumont (MG) e Timóteo (MG).

Os **Centros de Promoção da Saúde trabalham focados nos princípios da Atenção Primária à Saúde**, com equipes multidisciplinares, disponibilizando atendimentos nas especialidades com maior demanda em cada região e realizando a gestão da carteira atendida. Em algumas unidades, as Patrocinadoras contam com **Espaços Abertta Saúde** e equipes de enfermagem e administrativas atendem e cuidam do acesso dos Beneficiários. Atualmente, a rede de prestadores credenciados soma mais de **1.905 parceiros**, incluindo consultórios, hospitais, clínicas, laboratórios, serviços de apoio e tratamento em diversas especialidades.

As fontes principais dos recursos financeiros da **Abertta Saúde** são as contraprestações das empresas Patrocinadoras, o ressarcimento dos custos operacionais pós-pagamentos e o valor da coparticipação referente à utilização dos Beneficiários pelos serviços prestados. Atualmente, a Associação possui mais de dez planos registrados junto à ANS e apenas um plano (Plano Especial Inativo) anterior à Lei nº 9.656/98 sem coparticipação, já adaptado às regras da ANS, além de outros produtos registrados junto ao órgão. Esses recursos capacitam a empresa a honrar todos os seus compromissos e afirmar a intenção de manter, até o vencimento, os títulos e valores mobiliários classificados na categoria “mantidos até o vencimento”.

A **Abertta Saúde** é uma instituição sem fins lucrativos, que reinveste o seu superávit na própria organização. O posicionamento estratégico 2021-2025 da empresa reforça a missão de oferecer **“bem-estar e excelência na gestão da saúde”** e a visão de **“ser referência em gestão de saúde no Brasil”**, de forma a ser assim percebida e valorizada pelos seus Beneficiários e Patrocinadoras. Todos os esforços são direcionados neste sentido e em atender às necessidades dos clientes de forma humanizada, integral, inovadora e sustentável.



Carta do
Comitê Executivo [↗](#)

Em 2023 revisitamos e afinamos o nosso modelo de negócios, que segue orientado para o **desempenho simples, ágil e cada vez mais automatizado, com o foco do cliente**. A busca constante da redução dos atritos de uso, a minimização de falhas e o consequente aumento da eficiência fazem parte das rotinas de processos, respondendo às demandas internas e dos nossos Beneficiários sem desperdícios.

Nessa jornada **três pontos** tiveram destaque nas entregas ao longo do ano: o **foco no novo modelo de atenção primária**, a **busca constante pela inovação**, e a **expansão da rede própria**.

Nosso negócio se volta para o físico, a junção do físico com o digital, na busca por superar os níveis de atendimento do mercado e facilitar o acesso, a partir do compartilhamento constante de ideias e conhecimento. Saímos de modelos formais para metodologias de *Design Thinking* e experimentação. A **evolução do nosso aplicativo**, com inúmeras versões e novas funcionalidades, que geraram aumento exponencial de acesso, é também um marco desta direção.

Ampliamos em 15% o número de vidas atendidas e expandimos nossa rede própria com a **inauguração de três novos CPSs** – Barra Mansa (RJ), Santos Dumont (RJ) e Juiz de Fora (MG). Passamos a oferecer novas especialidades médicas, estendemos os dias e horários de funcionamento, e **augmentamos a realização de teleconsultas** com o uso de tecnologias inovadoras de IoT (internet das coisas).

Nesse processo, foi importante **revisitar nossa estrutura organizacional**. Trouxemos mais eficiência e rapidez com a fusão de diretorias e a nova Diretoria de Operações em Saúde. Criamos a Gerência de Acesso, uma nova ponte que facilita à alta gestão ter acesso ao ponto de vista direto do cliente, e amadurecemos o Comitê do Cliente. Juntas, essas iniciativas deram agilidade e aceleraram o atendimento, tanto para Beneficiários quanto para nossa rede de prestadores credenciados.

Como reconhecimento dessa atuação, a **Abertta Saúde** alcançou um marco inédito para as operadoras de autogestão: o **nível ouro na Acreditação RN 507**. Este selo certifica nossas práticas de governança, gestão econômico-financeira e de saúde, colocando a Associação dentro de um grupo seleto de operadoras.

Também demos um passo importante na nossa **evolução do ESG** (ambiental, governança, social) dentro da Associação com a criação da nossa **matriz de materialidade**. Lançamos um canal exclusivo para atendimento humanizado e direcionado ao público LGBTQIA+ e lançamos o *Balance*, nosso programa de bem-estar e saúde mental no trabalho.

O cenário externo continua desafiador, com a inflação médico-hospitalar mantendo crescimento superior a três vezes o IPCA, atingindo 14,1%. As ações de gestão da operação em tempo real, melhorias contínuas, internalizações de vidas para rede própria, e fortalecimento da nossa estratégia de CPS trouxeram maior geração de caixa e *savings*, que permitiram ganhos para usuários e patrocinadoras.

Este relatório traz o compilado do **empenho coletivo** que, além de apresentar os resultados de 2023, mostra o comprometimento do time **Abertta Saúde** rumo à um atendimento de excelência e uma experiência cada vez mais completa. Estamos orgulhosos de participar desta história.

Por fim, comunicamos, para os fins do disposto no inciso III do art. 11 da Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998, a não ocorrência, no exercício de 2023, de propostas, transações ou operações passíveis de serem comunicadas ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras – COAF.

Vamos juntos celebrar nossas conquistas e seguir, de forma inovadora, eficaz e humanizada, em direção a mais um ano de grandes realizações.

Comitê Executivo
Abertta Saúde





● [Quem somos ↗](#)

3.1. Missão, Visão e Cultura ↗

Como parte da revisão anual do planejamento estratégico, em 2023, na Formulação da Estratégia 2024, a **Abertta Saúde** reafirmou sua missão de oferecer **bem-estar e excelência na gestão de saúde** e a visão de **ser referência em gestão de saúde no Brasil**.

Seguimos com **PILARES DE CULTURA** sólidos e mantivemos as **NOSSAS CRENÇAS**

- SENSO DE DONO
- MERITOCRACIA
- DIÁLOGO ABERTO
- QUALIDADE DE VIDA
- INTEGRIDADE
- INOVAÇÃO
- SUSTENTABILIDADE



Comportamentos da cultura

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

3.2. Modelo de Negócio e Estratégia ↗

Em 2023, a **Abertta Saúde** deu um importante passo dentro de sua jornada de **evolução da identidade organizacional** e reformulou o seu modelo de negócio para 2024. Seguimos focados na **simplicidade dos processos** e na **verticalização dos serviços próprios**, e passamos a contemplar uma integração maior dos modelos de atendimento físico e digital, buscando uma experiência de excelência para o cliente.

A Abertta Saúde opera com processos simples e automatizados, serviços e produtos centrados no cliente, a partir do Centro de Promoção da Saúde, em modelo figital, com gestão em tempo real, mais eficiente que o mercado, estimulando a experimentação e o conhecimento.

Durante o ano, revisitamos e seguimos orientados por um planejamento estratégico estruturado a partir da **visão 2021-2025** da **Abertta Saúde**, focados na **inovação, transformação digital, pessoas no centro, competitividade e sustentabilidade**.

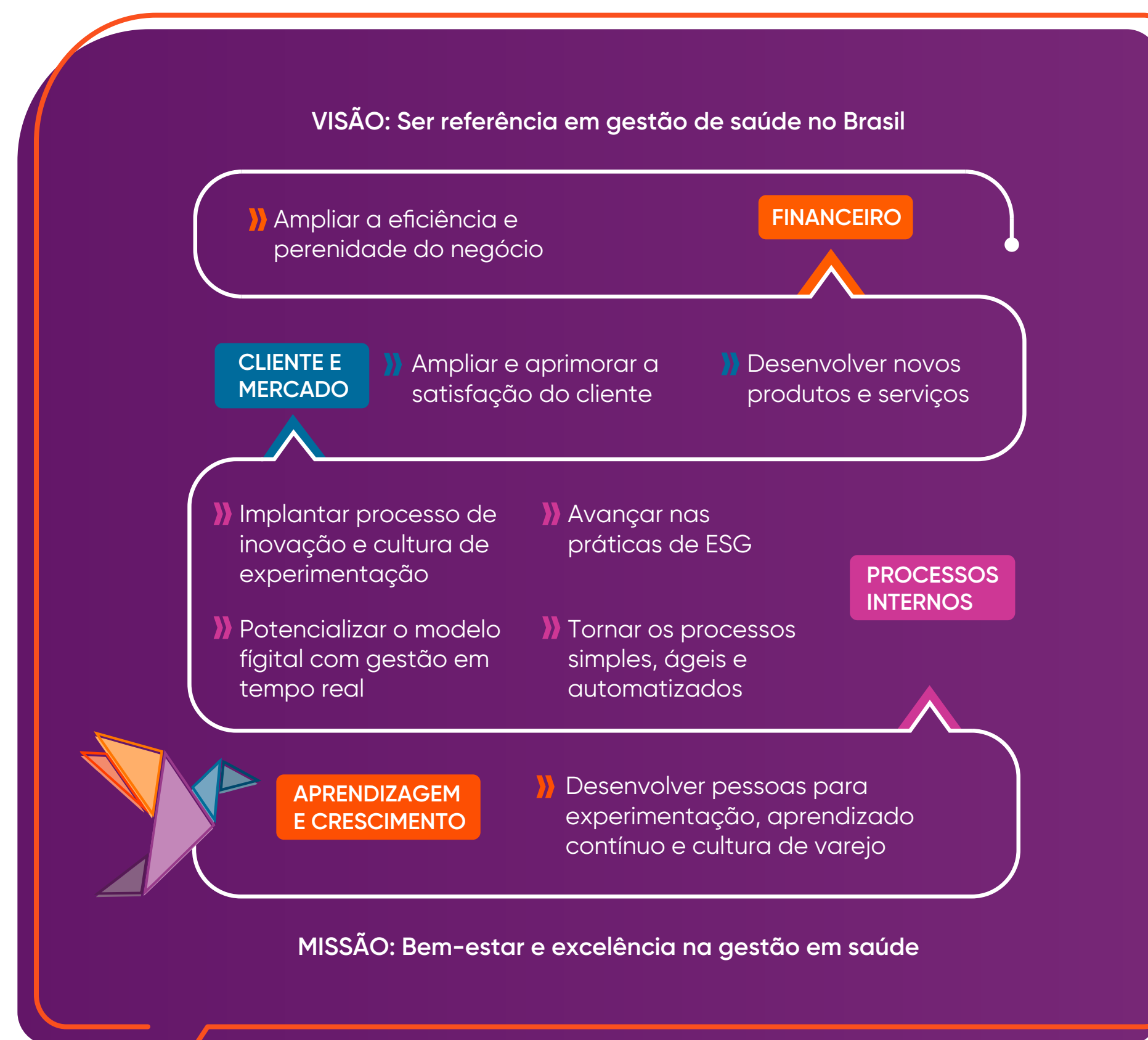


Figura 1 – Mapa estratégico Abertta Saúde

METAS E PROJETOS

Para garantir a aderência de nossas ações cotidianas ao planejamento anual, as **metas estratégicas** para 2023 foram definidas para responder aos nossos objetivos estratégicos e, assim, foram acompanhadas de perto com o suporte de **indicadores e ferramentas de gestão**. No final do ano, alcançamos os índices abaixo:

Metas estratégicas				
Indicador	Polaridade	Meta 2023	Realizado 2023	Farol
NPS Estratégico	▲	80	85	●
% de atendimento virtuais	▲	10%	8,5%	●
Taxa de adesão aos canais digitais	▲	60%	81,7%	●
% Adesão aos serviços digitais	▲	54%	57%	●
% de verticalização dos serviços	▲	42%	37,8%	●
Sinistralidade	▼	85%	79%	●

Além das metas, os objetivos da **Abertta Saúde** também se tornam concretos por meio de projetos capazes de dar sustentação à estratégia da Associação. Para 2024, seguimos a tendência do ciclo anterior e, em busca de uma atuação ainda mais focada nas necessidades do cliente, em linha com as melhores práticas de mercado e buscando a sustentabilidade do nosso negócio, **revisitamos o portfólio de projetos** estratégicos e setoriais.

Projeto	
Estratégico	Nova atenção primária
	Master Plan de Inovação
	Automação de processos
Setorial	ESG
	Modelo Abertta de Cuidar (MAC)
	Supply Chain
	Retrofit dos CPSs
	Desenvolvimento de pessoas aplicado
	Novos modelos de remuneração de prestadores

3.3. Estrutura organizacional ↗

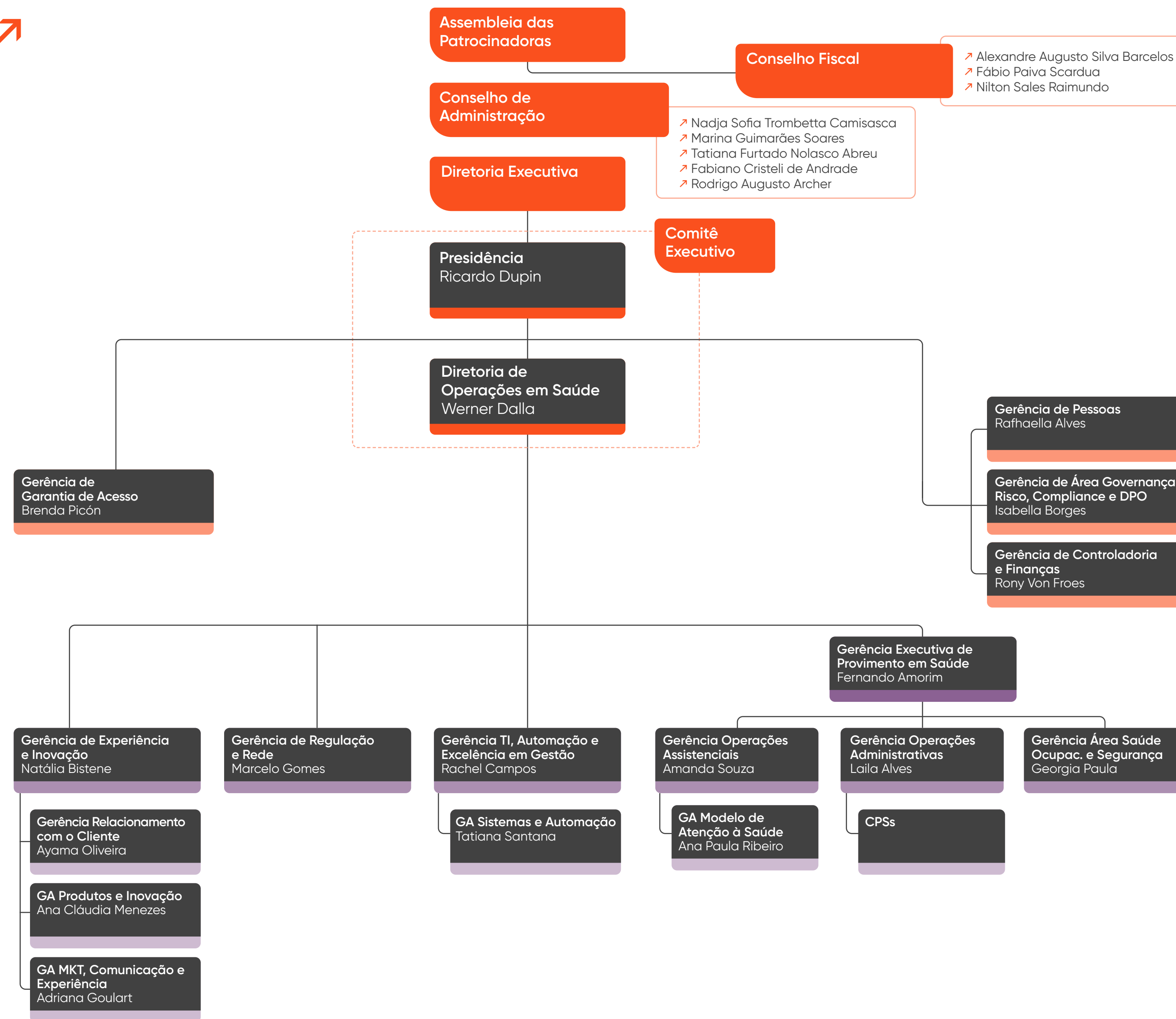
A estrutura de Governança Corporativa da **Abertta Saúde** conta com os Conselhos de Administração e Fiscal, a Assembleia Geral de Patrocinadoras e a Diretoria Executiva.

Em 2023, passamos por **reformulações em nossa estrutura** a fim de trazer ainda mais **sinergia** entre nossas decisões estratégicas e a operação, além de mais **agilidade e precisão** na tomada de decisões.

A nova configuração da Diretoria de Operações em Saúde busca centralizar toda a operação da **Abertta Saúde**, integrando as equipes e assegurando que elas atuem de forma cada vez mais eficiente e estratégica.

A **união da Gerência de Saúde e a operação dos CPSs** proporcionou mais aproximação entre os times que desenham a estratégia e os que a executam na ponta. Ao mesmo tempo, a **estruturção de uma gerência dedicada ao relacionamento com as Patrocinadoras** e, portanto, dissociada dos CPSs, permitiu às nossas unidades estarem cada vez mais focadas na atenção primária.

A cultura de inovação também foi fortalecida com a introdução do modelo de gestão de projetos ágeis na empresa. Ainda em 2023, criamos novas áreas – **Inteligência de Mercado, Controladoria Operacional** e **Gerência de Garantia de Acesso**.





● **Nossas pessoas** ↗

Em 2023, a **Abertta Saúde** encerrou o ano com **443 empregados**, um aumento de 8% em relação a 2022 (tabela 1).

Com a inauguração dos CPSs de Barra Mansa (RJ), Juiz de Fora (MG) e Santos Dumont (MG), tivemos também um crescimento no **quadro de empregados de saúde** alocados em nossas unidades, passando de 145 em 2022 para 186 em 2023 (aumento de 28%) (tabela 2).

	2022	2023
Administração Central	144	159
Administração CPS	51	43
Assistencial	145	169
Dedicados	69	72
Total	409	443

	Barra Mansa	Belo Horizonte	Capelinha	Carbonita	Contagem	Feira Santana	Itamarandiba	Itaúna	Juiz de Fora	Martinho Campos	João Monlevade	Piracicaba	Resende	Sabará	Santos	Timóteo	Total Geral
Auxiliar administrativo CPS	1	2			3		1		1	1	4	2				2	17
Auxiliar saúde bucal	1	1	1	1	1		1	1	1	1	3		1	1	1	3	18
Dentista	1	4	1		3		2	1	1	1	4	1	1	1	1	4	26
Enfermeiro	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	23
Farmacêutico		1															1
Médico cardiologista		1														1	2
Médico clínico		1			2							1					4
Médico dermatologista		1										1					2
Médico endocrinologista											1						1
Médico família comunidade		2						1				1	1	1			6
Médico generalista	1		1							1	3		1			4	11
Médico ginecologista		2			2		1	1			2	1				2	11
Médico oftalmologista		1									1					2	4
Médico ortopedista					1						1					1	3
Médico pediatra	1	1			3		1	1			3	1				2	13
Médico do trabalho		1															1
Nutricionista	1	1		1					1		1	1			1	2	9
Psicólogo	1	1		1	2				1	1	2	2		1	1	1	14
Psicólogo teleatendimento									1								1
Técnico enfermagem	1	3			2		1	1	1		2	1			1	2	15
Técnico saúde bucal		1			2											1	4
Total Geral	10	26	4	4	23	1	8	7	8	6	27	13	5	5	6	30	186

TRABALHO PRÓSPERO EM FOCO

Em 2023 demos continuidade ao programa de saúde mental e bem-estar no trabalho. Também consolidamos a nossa **Política de Trabalho Próspero**, propondo um **novo modelo de trabalho consciente**, com segurança psicológica, fortalecendo a alta gestão e visando o trabalho próspero. O programa foi realizado na Administração Central no primeiro semestre e teve continuidade nos CPSs no segundo semestre de 2023.

Como parte fundamental desse processo, as **lideranças foram letradas** no tema e um modelo de mensuração recorrente da saúde mental no trabalho foi aplicado: HSE-IT (*Health Safety Executive - Indicator Tool*), que mensura a percepção da equipe sobre determinados fatores internos.

Mesmo com os resultados da pesquisa indicando que a **Abertta Saúde** encontra-se em um nível adequado no que se refere ao estresse dos empregados, entendemos que a caminhada em busca de uma empresa cada vez melhor para se trabalhar é incessante. Por isso, as nossas **ações ligadas à Política de Trabalho Próspero e Bem-Estar são contínuas** e seguem sempre em monitoramento e execução.



CUIDADO COM A FAMÍLIA

Em 2023, a **Abertta Saúde** ampliou para **180 dias a licença maternidade** e a **paternidade para 7 dias** na semana civil (considerada de segunda a sexta-feira). A mudança, que se estendeu também aos pais adotivos, busca ainda trabalhar para a construção de uma sociedade mais justa e que permite a vivência de maternidades e paternidades cada vez mais participativas e em prol do desenvolvimento das crianças.

DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Realizamos a **formatura do primeiro curso de Língua Brasileira de Sinais (Libras)**, em dezembro de 2023, com a participação de quase 100 empregados, promovendo uma cultura de respeito, propósito e inclusão e proporcionando um ambiente mais acessível e acolhedor para os nossos Beneficiários e empregados.

Aumentamos para 76% a participação de **mulheres em cargos de liderança**.



Formatura do primeiro curso de Língua Brasileira de Sinais (Libras)



Números e indicadores ↗

Em 2023, o **total de Beneficiários titulares e dependentes** registrou um **aumento de 13%** em relação a 2022. Agora, são mais de 45 mil vidas que contam com uma rede de serviços focada nas suas necessidades (tabela 3).

Tabela 3 - Beneficiários da Abertta Saúde		
	dez/2022	dez/2023
Titular	15.251	17.607
Dependente	24.519	27.501
Total	39.770	45.108

Ao se considerar a **distribuição de vidas por empresa Patrocinadora**, a ArcelorMittal Brasil segue respondendo pelo maior número de Beneficiários (mais de 32 mil pessoas, ou seja, 71% dos Beneficiários) e considerando os segmentos de Aços Longos, Planos, Arames, BioFlorestas e Mineração (tabela 4).

Tabela 4 - Beneficiários por Empresa Patrocinadora	
Segmento	dez/2023
APERAM INDÚSTRIA E BIOENERGIA	11.843
ABERTTA SAÚDE	1.123
BELGO ARAMES	8.730
ARCELORMITTAL AÇOS PLANOS	764
ARCELORMITTAL AÇOS LONGOS	22.627
OUTROS	23
Total	45.108

A **Rede Credenciada da Associação** também manteve sua **curva de crescimento** e superou o aumento de 21% de prestadores em 2022, alcançando em 2023 um crescimento de cerca de 30%. Merece destaque a ampliação do volume de credenciamentos de clínicas, hospitais e laboratórios (juntos, somaram 440 novos estabelecimentos) (tabela 5).

Tabela 5 - Especialidades na Rede Credenciada		
Tipo de prestador	2022	2023
Clínicas	847	1.176
Profissionais de Saúde	304	306
Hospitais	154	234
Laboratórios	131	162
Outros	22	27
Total	1.458	1.905



Modelo de Atenção
à Saúde com as
pessoas no centro ↗

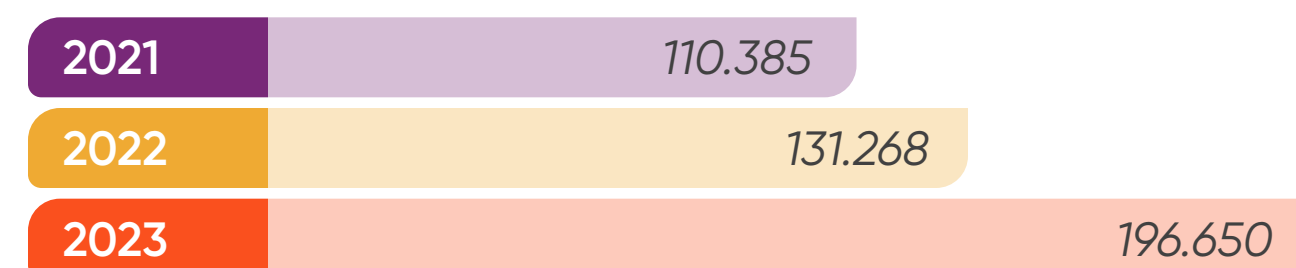
SATISFAÇÃO DO BENEFICIÁRIO

O NPS (*Net Promoter Score*) geral da **Abertta Saúde**, índice que mede o **grau de satisfação e lealdade dos Beneficiários** com nossos serviços, encerrou 2023 em 85, superando em 6pp o resultado de 2022 (80). Nos CPSs, mantivemos uma avaliação acima de 90 (NPS de 94 no final de 2023), mais uma vez atestando o engajamento das nossas equipes no atendimento. O Programa de Benefício de Medicamentos (PBM) também registrou um aumento de 18pp no seu NPS, passando de 63 em 2022 para 81 em 2023. Esses números são resultado de um trabalho que busca melhorias constantes nos processos e entregas, trazendo cada vez mais o cliente para o centro das nossas decisões.

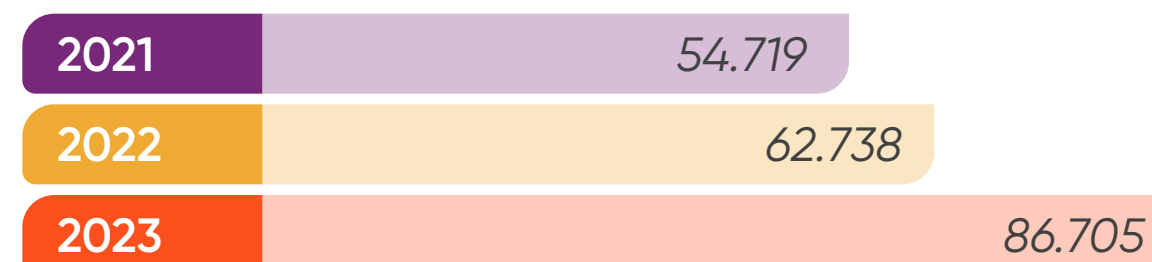
ATENDIMENTOS E CONSULTAS

A **Abertta Saúde** registrou, por mais um ano consecutivo, um **aumento considerável no volume de atendimentos presenciais** nos CPSs. Superamos, em 2023, 50% da marca alcançada em 2022:

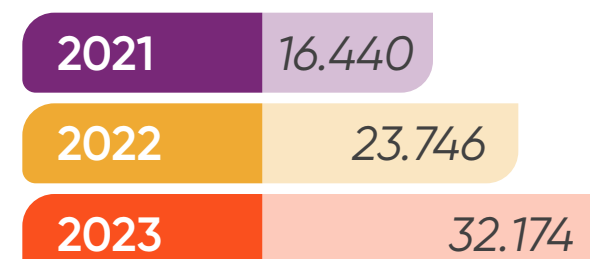
Atendimentos



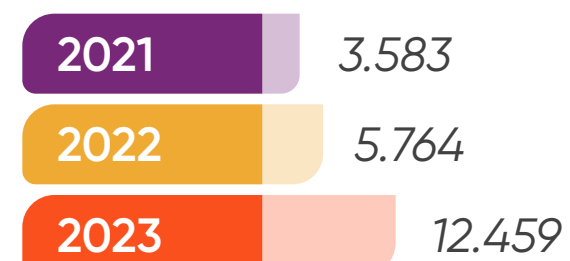
Consultas médicas



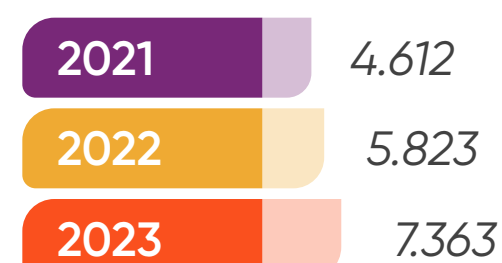
Consultas odontológicas



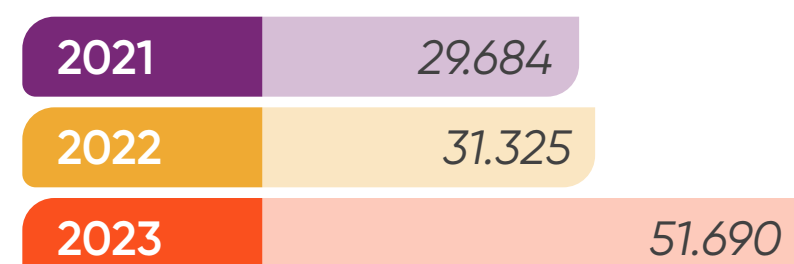
Consultas psicologia



Consultas nutricionistas

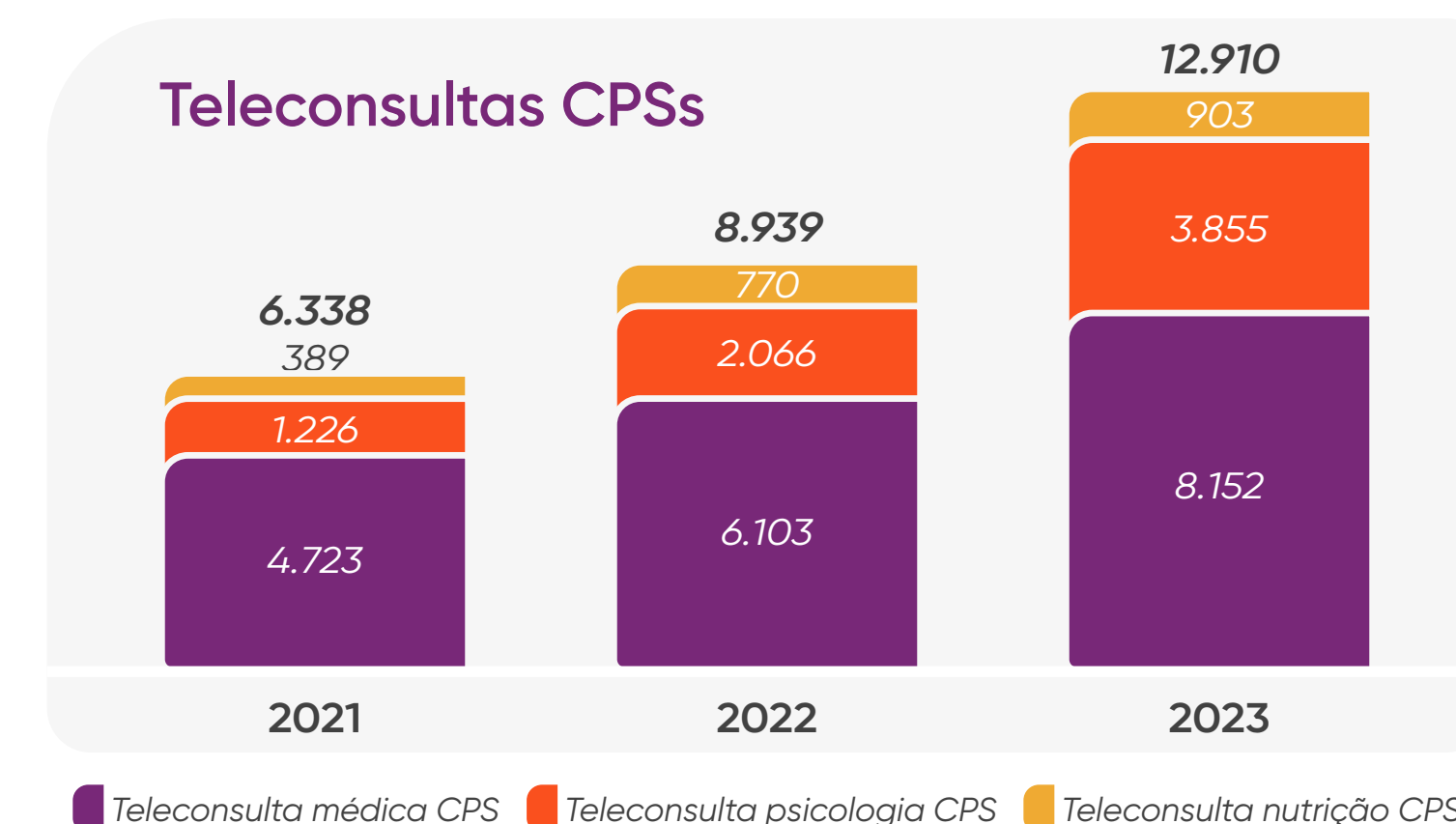


Consultas enfermagem



TELECONSULTAS

A busca cada vez maior por um modelo de cuidado mais completo, ágil e seguro para o Beneficiário resultou na realização de **12.910 teleconsultas** nos CPSs em 2023, volume 44% superior ao de 2022, considerando os atendimentos médicos, de psicologia e nutrição nas nossas unidades.



A **inclusão de novas especialidades** nesta modalidade também contribuiu para que os atendimentos online ganhassem ainda mais força em 2023. Com essa melhoria, os Beneficiários passaram a ter opção de agendar consultas virtuais com profissionais da Cardiologia, Clínica Geral de Adultos, Clínica Geral de Adultos e Crianças, Pediatria, Endocrinologia, Farmacêutica, Ginecologia, Neurologia, Nutrição, Ortopedia, Pneumopediatria, Psiquiatria, Psicologia e Urologia.

Pronto atendimento online 2023 3.102

Atendimento psicológico online 2023 7.309

NOVAS ESPECIALIDADES PRESENCIAIS

Para ampliar a rede de serviços disponíveis para os Beneficiários, em 2023 tivemos a oferta de **novas especialidades nos CPSs**. Em Timóteo (MG), a unidade passou a oferecer consultas de Otorrinolaringologia, Psiquiatria e Psicologia. Em Belo Horizonte (MG), as novas especialidades são Neurologia, Psiquiatria, Urologia e Pneumologia Pediátrica. Já no CPS de João Monlevade, a novidade ficou por conta dos atendimentos de Neurologia e Psiquiatria.

ACESSO AMPLIADO

Em 2023, os CPSs de Belo Horizonte e Timóteo tiveram o **horário de funcionamento ampliado**. Além disso, os CPSs de Belo Horizonte e João Monlevade passaram a funcionar também aos sábados, visando proporcionar mais comodidade aos Beneficiários, que passaram a contar com parte do fim de semana para tratar de assuntos relacionados à saúde.

NOVOS CPSs

Como parte do movimento de ampliação da rede própria da **Abertta Saúde** e da nossa oferta de serviços, em 2023 os Centros de Promoção da Saúde chegaram a **Juiz de Fora** e **Santos Dumont**, em Minas Gerais, e em **Barra Mansa**, no Rio de Janeiro.

As unidades oferecem especialidades como Médico de Família e Comunidade, Endocrinologia, Urologia, Pediatria, Dermatologia, Ortopedia, Odontologia, Nutrição, Psicologia, Ginecologia, Cardiologia e salas de medicação. Em Santos Dumont, os Beneficiários contam ainda com a implantação pioneira dos atendimentos de Fisioterapia. Juntos, os três espaços vão contemplar o atendimento de aproximadamente **7.000 vidas**.



AGENDA ABERTTA

Os serviços do **Agenda Abertta** chegaram, em 2023, aos Centros de Promoção da Saúde de João Monlevade, Timóteo e Contagem. Somando com os atendimentos de Belo Horizonte, que começaram em dezembro de 2022, **6.190 demandas espontâneas** foram recebidas em nossas unidades.



Inauguração do CPS de Sabará



Inauguração do CPS de Juiz de Fora



Inauguração do CPS de Barra Mansa

IMUNIZAÇÃO

Com a importância da imunização para prevenir e cuidar da saúde, passamos a oferecer a nova **vacina contra a dengue** nos CPSs de Belo Horizonte, Contagem, João Monlevade e Piracicaba. A **vacinação contra a gripe** também foi um destaque em 2023, chegando a mais de **11 mil doses** aplicadas gratuitamente nos Beneficiários. Por meio de uma parceria público-privada, os CPSs de Belo Horizonte, Contagem, João Monlevade e Sabará oferecem ainda as **vacinas disponibilizadas pelo SUS de forma gratuita** para a população, além de **imunizantes da rede particular a preços mais acessíveis**. Ao longo do ano uma média de **6.400 doses** foram aplicadas.



FORTALECIMENTO DA ATENÇÃO PRIMÁRIA

O aprimoramento do nosso modelo de atenção primária passou a focar no **reforço do papel dos CPSs** como referência para o atendimento dos Beneficiários. O objetivo é otimizar os serviços ofertados por essas unidades, fortalecer a equipe (médicos, equipe de enfermagem, psicologia e nutrição) e desenvolver um trabalho ainda mais coordenado para a família. Como parte desta jornada, em 2023 iniciamos a **implementação do uso da inteligência artificial** por meio de uma ferramenta que faz o mapeamento das necessidades não identificadas pelos próprios pacientes e, assim, permite aos profissionais do CPS uma abordagem mais propositiva e antecipada. A ampliação do acesso dos Beneficiários (com a maior disponibilidade de alguns profissionais, inauguração de novas unidades e oferta de novas especialidades) também é uma parte fundamental desse novo olhar sobre a atenção primária na **Abertta Saúde**.

CUIDADO, RESPEITO E INFORMAÇÃO



Confira o material com perguntas e respostas sobre o tema

Em junho, no Dia Internacional do Orgulho LGBTQIA+, lançamos um **canal de comunicação e acolhimento** da **Abertta Saúde** exclusivo para esse público. O objetivo é esclarecer dúvidas, compartilhar direcionamentos, informações sobre o plano, procedimentos e, principalmente, cuidado integral da saúde.

Seguindo o protocolo criado em 2022 em parceria com o Comitê de Diversidade & Inclusão da ArcelorMittal e Belgo Arames, preparamos e sensibilizamos a nossa equipe para acolherem esses Beneficiários e fazerem o acompanhamento de saúde de acordo com suas questões individuais. Para letramento do público em geral sobre a pauta, elaboramos um **material de Perguntas & Respostas** sobre temas como redesignação sexual, procedimentos cobertos pelo plano e confidencialidade de informações.



VIVER A DIVERSIDADE.
ISSO É SER
SEMPRE ABERTTA.

LGBTI+
LGBTI+



O programa de Trabalho Próspero da **Abertta Saúde** consiste na busca por um **ambiente de trabalho com mais equilíbrio e bem-estar**. As ações do programa, implementado em 2023 com os empregados da Administração Central e ampliado para o time dos CPSs, incluem o **engajamento e capacitação das lideranças**, a **gestão do ambiente de trabalho com soluções digitais** em saúde mental e o **cuidado personalizado**.

As atividades incluem ainda a **ampliação dos atendimentos de psiquiatria e psicologia**, e a **utilização do aplicativo IVI**, que permite ao empregado avaliar diariamente suas condições de saúde mental e desenvolve um plano de acompanhamento/cuidado individualizado a partir das informações relatadas. Atualmente, o *Balance* é considerado um produto que, no futuro, poderá ser aplicado nas Patrocinadoras.

GESTÃO DE CASOS COMPLEXOS

O volume de atendimentos do serviço de **acompanhamento dos Beneficiários em situação complexa** passou de 2.679 em 2022 para 3.485 em 2023, totalizando um **aumento de 30%** nos casos que recebem atenção em casa ou em uma unidade ambulatorial. O programa incluiu ainda o suporte a pacientes que precisavam de cuidados paliativos diferenciados e mais humanizados.

- Pacientes acompanhados (inclui navegação): **141**
- Pacientes acompanhados em gestão de internação: **3.343**

VIVAmelhor

O novo **programa para acompanhamento multiprofissional dos Beneficiários com IMC acima de 35** (considerados obesos) e/ou com indicação de cirurgia bariátrica foi lançado em agosto de 2023 e, até o final do ano, contemplou 35 pessoas. Ao longo desse período, o *VIVAmelhor* desenvolveu atividades como uma palestra virtual sobre metas de emagrecimento, o envio semanal de conteúdos sobre autocuidado e processo de perda de peso e encontros presenciais para discussão dos casos acompanhados. Por meio de um **suporte multidisciplinar e integrado**, ele busca trazer mais qualidade de vida e bem-estar ao Beneficiário.



PBM E ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

Um dos principais avanços do Programa de Benefício de Medicamentos (PBM) em 2023 foi a implementação do **projeto piloto para compra online de medicamentos**. Por meio de uma plataforma com interface simples e intuitiva, os empregados da Administração Central da **Abertta Saúde** puderam testar este novo modelo, recebendo os medicamentos sem sair de casa.

No serviço de assistência farmacêutica (que orienta os Beneficiários sobre a forma correta de tomar medicamentos, armazenamento, efeitos colaterais e interações medicamentosas) a novidade de 2023 ficou por conta da **inclusão dos cuidados focados nos pacientes em tratamentos imunobiológicos**. Ao todo, tivemos **186 atendimentos** nesta modalidade ao longo do ano.

medipreço Abertta Saúde | ArcelorMittal

Já pensou em comprar medicamentos do PBM na comodidade do seu lar, sem sair de casa?

Através do projeto piloto em parceria com a Medipreço, os empregados da Administração Central e do CPS de Belo Horizonte, poderão adquirir os medicamentos contemplados no Programa com entrega gratuita em domicílio.

Confira abaixo como realizar a compra por essa nova ferramenta:

- Baixe o app da Medipreço, selecione a empresa "Abertta Saúde" e realize o seu cadastro;
- Informe a sua localização;
- Selecione os medicamentos desejados, informe quem utilizará o subsídio e anexe a receita médica;
- Selecione o endereço e o tipo de entrega e na sequência a forma de pagamento;
- Depois, é só concluir a compra e aguardar a entrega no endereço informado.

Fique atento! Reforçamos que as regras atuais do PBM permanecem.

Contamos com você para nos ajudar a testar a ferramenta, até o dia 16/12, trazendo relatos da sua experiência como cliente! As suas contribuições são muito importantes para melhorarmos o processo antes de expandirmos para todos os Beneficiários.



● [Saúde digital ↗](#)

CULTURA DE INOVAÇÃO

Diante da necessidade cada vez maior de antecipar cenários e se conectar às novas possibilidades, a **Abertta Saúde** deu mais um importante passo dentro de sua jornada inovadora com o **projeto Master Plan de Inovação**. Ele consiste na definição de frentes de ação, metodologias de desenvolvimento e rituais capazes de trabalhar **oportunidades de melhoria e inovação nos processos**. A partir de *Market Screening* nos campos da inteligência artificial & Big Data, engajamento do paciente, gestão e prontuário eletrônico, fitness e bem-estar, *medical devices* e telemedicina, foram identificadas oportunidades, definidas as prioridades, elaborados *business cases* e conduzidas POCs (Provas de Conceito). Desde o início mais de **180 oportunidades foram identificadas**, sendo sete já implantadas na rotina.

É assim que a **Abertta Saúde** busca não apenas materializar a inovação em seus processos como também traz um pensamento transformador para a rotina do time e internaliza cada vez mais uma cultura disruptiva entre os gestores e equipes.

PORTAL MINHA SAÚDE

Os Beneficiários passaram a ter acesso a um **novo Portal, ainda mais completo** e que traz, de forma simples e direta, todos os serviços da **Abertta Saúde**, com **recursos exclusivos e acessibilidade**.



TECNOLOGIA APLICADA À SAÚDE

Evoluindo a telemedicina, o uso de sensores aplicados à prática clínica já é uma realidade na Abertta Saúde. Por meio do **dispositivo de IoT em teleconsultas**, sinais vitais – como escuta do coração, do pulmão e imagens do ouvido, da garganta e da pele – permitem que o médico à distância aumente a eficácia do diagnóstico.

Mais de 124 pacientes se beneficiaram nos CPSs de Vespasiano, Carbonita, Martinho Campos, BH e Capelinha. A inovação permite que especialidades ainda não disponíveis no formato presencial nessas localidades passem também a ser oferecidas, melhorando a experiência do usuário, a rapidez e reduzindo o custo assistencial.

Outra aplicação é a **ferramenta de inteligência artificial** para a coordenação do cuidado, que ajuda a **identificar necessidades ou atrasos na jornada de cuidado com o paciente**. Mapeando o histórico de todos os Beneficiários da **Abertta Saúde**, as linhas de ação são precisamente indicadas. Esta tecnologia será fundamental para a evolução do modelo de atenção à saúde da Associação.

Prêmio Boas Práticas ampliou o foco para incluir a avaliação de ideias inovadoras



BOAS IDEIAS, BOAS PRÁTICAS

Em agosto de 2023, a **Abertta Saúde** realizou a **segunda edição do Prêmio Boas Práticas e Ideias Inovadoras**, incluindo, além das práticas, a avaliação de ideias disruptivas. Ampliando o olhar sobre os processos capazes de trazer inovação para a empresa, o prêmio recebeu a **inscrição de 85 iniciativas** – entre práticas e ideias – com foco em impacto financeiro, melhorias de processos ou experiência do cliente. No total, foram **106 participantes mobilizados de 12 áreas diferentes**. O prêmio reconheceu **3 ideias inovadoras e 3 boas práticas**.

DIGITALIZAÇÃO DE PROCESSOS

Para aliar a tecnologia à estratégia, o **projeto de Saúde Digital** definiu como meta 28 digitalizações – tanto para atendimento do Beneficiário quanto para a melhoria de processos internos. Foram realizadas, no total, 33 entregas, e com elas a **Abertta Saúde** também **otimizou 1.560 horas de trabalhos manuais** por meio da automatização e busca mais ágil e precisa de dados. Merecem destaque a **automatização da prestação de contas nos CPSs** e a **integração de informações de diferentes sistemas ao BI** para garantir mais confiabilidade às informações fornecidas nas auditorias externas das áreas Financeira e de Controladoria.

MELHORIAS NA PALMA DA MÃO

O aplicativo da **Abertta Saúde** passou por mais uma onda de avanços, sempre em busca de melhorar a experiência dos Beneficiários. Entre as principais novidades do App, que em 2023 registrou 736 mil acessos, estão a **possibilidade de confirmação e cancelamento de consultas em nossos CPSs**, **inclusão na lista de espera**, **calculadora prévia de pedido de reembolso**, espaço dedicado para **autorização dos responsáveis**, **consulta à Rede Credenciada pelo nome fantasia** e **agendamento de teleconsultas**. Outras novidades são o **acesso via WhatsApp** com contato direto para a nossa Central de Relacionamento (também disponível no site) e, desde outubro de 2023, a **adoção da carteirinha digital em 95% das unidades**.





● Governança, risco
e compliance ↗

Gestão comprometida e ética

Para a **Abertta Saúde**, o ponto de partida de todas as suas operações é a gestão em linha com as melhores práticas de Governança Corporativa e de Integridade. Seguimos em uma jornada de amadurecimento e, em 2023, registramos importantes marcos rumo à consolidação de processos e entregas cada vez mais baseados na transparência e nos mais altos padrões éticos e legais do Grupo.

TRABALHO RECONHECIDO

A **Abertta Saúde** foi reconhecida pela ANS, por meio de auditoria externa, quanto ao atendimento da **RN 518**, que trata da *adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência das operadoras de plano de assistência à saúde*. A resolução define e avalia aspectos como transparência nas comunicações, equidade e responsabilidade corporativa.



Leia na íntegra a Resolução Normativa 518, do Ministério da Saúde

PROGRAMA DE INTEGRIDADE

Organizado a partir dos pilares de *honestidade, transparência, respeito, dignidade e exemplaridade*, o Programa de Integridade da **Abertta Saúde** conta com ferramentas e documentos que contribuem para a **construção de um ambiente e comportamentos cada vez mais éticos** e íntegros na empresa.

Além do Código de Conduta, Procedimento de Proteção de Dados Pessoais, Políticas de Direitos Humanos, Diretrizes para o Cumprimento das Leis de Defesa da Concorrência, Política Antifraude, Política Anticorrupção e Política sobre Denúncia, seguimos com a **Trilha de Integridade** disponível para todos os empregados, oferecendo treinamentos sobre os temas.

GESTÃO DE RISCOS, CONTROLES E AUDITORIAS INTERNAS

Como parte do processo sistemático que identifica, avalia, trata, responde e monitora as questões inerentes à atividade da Associação, em 2023 a **Abertta Saúde** fez a **revisão anual da sua matriz de riscos**. Um novo olhar passou a seguir a metodologia da ANS, considerando os riscos de subscrição, crédito, legal, operacional e de mercado, e nos permitiu desenvolver um trabalho de gestão de riscos ainda mais focado no nosso negócio. O movimento, que contou com a contribuição efetiva do Conselho de Administração, resultou em uma **matriz de riscos focada em cerca de 50 questões** específicas da área de Saúde Suplementar.



Para garantir o acompanhamento e tratativa das principais questões internas, o tema definido pela Gerência de Área de Governança, Risco e Compliance para as auditorias de 2023 foi **"contratos administrativos"**.



Tivemos, ainda, as **auditorias do Sistema de Gestão** em busca da evolução constante de nossos processos. Dando continuidade ao trabalho realizado em 2022, seguimos baseados nos pilares de Qualidade, Saúde e Segurança, Segurança do Paciente e Estrutura Física – e incluímos o **pilar de Foco do Cliente**. Encerramos o ano com 16 auditores internos formados e 25 áreas auditadas).

GOVERNANÇA

Para assegurar uma gestão de excelência, focada na sustentabilidade do negócio e mantendo o Beneficiário no centro da estratégia, realizamos **encontros regulares** com as instâncias responsáveis pela validação da nossa atuação. Desta forma, tivemos duas Assembleias de Patrocinadoras, quatro reuniões do Conselho de Administração, quatro reuniões do Conselho Fiscal e reuniões periódicas da Diretoria Executiva.

Também mantivemos a área de Governança, Riscos e Compliance como responsável pelo acompanhamento das recomendações dos órgãos de Governança Corporativa da **Abertta Saúde**.

ESG

Em busca de uma operação qualificada, sustentável para o negócio e baseada na ética, compromisso comunitário, equidade e inclusão, a **Abertta Saúde** incluiu o **ESG como um de seus projetos setoriais**.

Ao longo do ano, essa proposta se desdobrou em ações concretas:

- **Estruturação do Comitê de ESG** (voltado para estudos e recomendações de estratégias viáveis de questões ambientais, sociais e de governança junto à Diretoria Executiva e/ou órgãos de Governança Corporativa)
- **Publicação da Política de ESG**, com os principais compromissos, papéis e responsabilidades a serem assumidos pelo time
- **Construção da matriz de materialidade**, a partir da percepção dos empregados, patrocinadoras, beneficiários e terceiros com os temas ligados ao ESG que são prioridade para a **Abertta Saúde** e seus públicos de relacionamento

No dia a dia das operações, já podemos ver, cada vez mais, como vivenciamos o ESG em nossos processos e entregas: do tratamento de resíduos e redução do consumo de plástico ao investimento em iniciativas que ampliam o acesso dos Beneficiários aos serviços de saúde e às práticas de gestão ética, de equidade e inclusão.



Competitividade
e sustentabilidade
do negócio ↗

RESULTADOS FINANCEIROS

A **Abertta Saúde** registrou em 2023 um salto de R\$ 6,53 milhões para **R\$ 21,18 milhões** no seu **resultado líquido**, em relação a 2022. Um aumento expressivo, atrelado ao desenvolvimento das ações estratégicas de redução de custos traçadas para o período.

Tivemos migração da rede terceirizada para a rede própria de prestadores na região Sul Fluminense (Barra Mansa e Resende) e também em São Paulo, além da implantação de novas especialidades nos CPSs (verticalização), o que propiciou uma redução significativa da sinistralidade na maioria das carteiras.

O **caixa líquido das atividades operacionais** partiu de R\$ 13,25 milhões, no ano anterior, e alcançou **R\$ 36,52 milhões** no final do ano. Boa parte desse crescimento é justificada, primeiramente pelo resultado operacional positivo alcançado.

Encerramos 2023 com **reservas técnicas na ordem de R\$ 35,12 milhões**, valor que supera a necessidade de garantias financeiras atualmente exigidas pelas normas regulamentares do setor de saúde suplementar (R\$ 29 milhões). Ao final desse exercício, contamos com recursos próprios mínimos – **patrimônio líquido ajustado de R\$ 126,5 milhões**.



**É OFICIAL:
SOMOS
OURO NA
RN 507!**

SOMOS OURO

Mais uma grande conquista da **Abertta Saúde** em 2023: **somos a primeira e única autogestão certificada em nível ouro na Acreditação RN 507**. A resolução normativa da ANS atesta a adoção de **boas práticas em quatro dimensões** principais: **gestão organizacional, gestão da rede prestadora de serviços de saúde, gestão em Saúde e experiência do beneficiário**.

A avaliação feita em 2023, revelou uma **aderência de 93,51%** da **Abertta Saúde** aos requisitos da norma, com 167 itens avaliados em toda a empresa e **96% de cumprimento dos requisitos de excelência**. Mais do que receber uma certificação dos órgãos reguladores, essa acreditação é reflexo do compromisso contínuo de um time com a melhoria dos serviços de saúde ofertados aos Beneficiários e no atendimento aos padrões de qualidade.

EXPANSÕES

A **Abertta Saúde** **ampliou sua rede de atuação** com expansões realizadas nas regiões de Sul Fluminense (nas cidades de Resende e Barra Mansa), Juiz de Fora, Santos Dumont e São Paulo (Guarulhos, São Paulo, Osasco e Sumaré).

Nessas localidades, **aumentamos o número de prestadores de serviços médicos e odontológicos** e inserimos a **Abertta Saúde** como **principal operadora**. Como resultado, passamos a oferecer um acompanhamento mais próximo, ágil e completo da saúde do Beneficiário e ainda conseguimos reduzir custos assistenciais, primando pela sustentabilidade do negócio.

Prestadores por área expandida:

- Região Sul Fluminense: **225**
- Juiz de Fora e Santos Dumont: **133**
- São Paulo: **191**
- Sumaré: **46**



Unidade de Martinho Campos

RETROFITS

Marco da expansão do novo modelo de gestão da **Abertta Saúde**, os *retrofits* das unidades de Sabará e Martinho Campos foram finalizados em 2023. Em Belo Horizonte e Contagem estamos na reta final de conclusão das obras de melhorias. Acreditamos que as mudanças físicas e a revitalização das unidades para o novo modelo de atendimento da **Abertta Saúde** é passo fundamental para a evolução dos nossos serviços.

INTEGRAÇÃO

Como fator relevante das expansões, realizamos **eventos com os Prestadores** em Barra Mansa (RJ), Resende (RJ), Osasco (SP) e São Paulo (SP) com o objetivo de estreitar os laços entre a **Abertta Saúde** e os prestadores locais.

Além de apresentar a nossa equipe e estrutura aos novos parceiros, esses eventos foram também uma oportunidade de fortalecer a nossa marca e valores na região, bem como compartilhar conteúdos relevantes sobre a experiência do cliente, saúde mental e mostrar o **Jeito Abertta Saúde de Cuidar**.



Evento com prestadores de São Paulo

1



Perspectivas
futuras ↗

A **Abertta Saúde** entra em 2024 buscando evoluir em um modelo de atendimento focado no cliente, cada vez mais inovador e que aposta na automação para desenvolver a nossa equipe e avançar nos processos de atenção primária. Partimos, assim, **rumo a relações de custo-efetividade e experiência cada vez melhores.**

Nosso CAPEX será direcionado para o fortalecimento dos CPSs, por meio da continuidade dos projetos de retrofit e das ações de expansão. O **reforço no investimento e na estruturação de nossas unidades** e a **maior oferta de serviços** seguem crescentes. Vamos ampliar as opções de novas modalidades de exames dentro da rede própria e seguimos firmes nesse propósito.

Da mesma forma, investiremos na **digitalização dos nossos serviços** e na facilidade de acesso a eles, por meio de nosso App e da comunicação via dados com nossos Beneficiários. As iniciativas de **teleconsulta e o uso de sensores** (IoT), que já são relevantes dentro da **Abertta Saúde**, serão potencializados nos próximos ciclos e receberão investimentos significativos de recursos humanos, tecnológicos e financeiros.

Em nossa rede de **parceiros credenciados**, iniciamos um **novo modelo de remuneração** baseado em valor que será aperfeiçoado e expandido neste ano. A nova configuração representa uma quebra de paradigma

no cenário atual, estimula a qualidade assistencial e o cuidado com o Beneficiário, bonificando os prestadores por meio de indicadores transparentes de sucesso.

A partir da construção da **política de ESG**, consolidamos nossa **matriz de materialidade**, e, em 2024, esperamos dar passos robustos em direção ao desenvolvimento do nosso time e em busca de ações concretas para uma gestão sustentável.

Visando acompanhar as rápidas transformações tecnológicas e dos modelos de assistência, iniciamos, apoiados pelo Conselho e nossas patrocinadoras, um moderno caminho de **conexão com o ecossistema de saúde**. Desta forma, criamos um **Fundo de Investimento e Participação** – o FIP –, em parceria com o AçoLab para o investimento em tecnologia aplicada a serviços de saúde.

O **Jeito Abertta Saúde de Cuidar** norteia toda a nossa estratégia e, alinhados ao nosso modelo de gestão, estaremos **cada vez mais estruturados fisicamente e digitalmente eficientes**. Andaremos juntos aos nossos empregados, parceiros, patrocinadoras e clientes na busca pela excelência em gestão da saúde, com foco na atenção primária, inovação e por uma experiência cada vez melhor para os nossos Beneficiários.

Expediente ↗



Diretor Presidente

↗ Ricardo Dupin Lustosa

Diretoria Executiva

↗ Ricardo Dupin Lustosa (Presidente)

↗ Werner Duarte Dalla (Diretor de Operações em Saúde)

Conselho de Administração

↗ Nadja Sofia Trombetta Camisasca

↗ Marina Guimarães Soares

↗ Tatiana Furtado Nolasco Abreu

↗ Fabiano Cristeli de Andrade

↗ Rodrigo Augusto Archer

Conselho Fiscal

↗ Alexandre Augusto Silva Barcelos

↗ Fábio Paiva Scárdua

↗ Nilton Sales Raimundo

Representantes das Empresas Patrocinadoras

↗ Aperam BioEnergia Ltda – Frederico Ayres Lima

↗ Aperam Inox América do Sul S.A. – Frederico Ayres Lima

↗ ArcelorMittal BioFlorestas Ltda – Wagner Barbosa de Brito

↗ ArcelorMittal Brasil S/A – Jefferson de Paula

↗ ArcelorMittal Sistemas S/A – Kelly Christian Camelo

↗ Belgo Bekaert Arames Ltda – Rodrigo Augusto Archer

↗ Belgo Mineira Bekaert Artefatos de Arames Ltda – Rodrigo Augusto Archer

↗ Acesita Previdência Privada – Denner Glaudson de Freitas

↗ Consórcio UHE Guilman Amorim – José de Arimathéa Silveira Nunes

↗ Crebel – Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Colaboradores das Empresas Belgo Bekaert – Fernando Henrique Amendoeira

↗ Fundação Aperam Acesita – Venilson Araújo Vitorino

↗ Fundação ArcelorMittal Brasil – Tatiana Furtado Nolasco De Abreu

Publicação da Abertta Saúde – Associação Beneficente dos Empregados da ArcelorMittal no Brasil

Supervisão geral

↗ Ricardo Dupin Lustosa (Diretor Presidente)

Coordenação Editorial

↗ Amanda Barros, Adriana Goulart, Carolina Mayrink, Fernanda Spolaor

Produção Editorial e Gráfica

↗ Mondana

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

Abertta Saúde – Associação Beneficente dos Empregados da ArcelorMittal no Brasil

Av. Bernardo Monteiro, 831, Santa Efigênia

Belo Horizonte – MG – CEP 30150-283

Telefone: (31) 3308-4353

www.aberttasaude.com.br



Abertta Saúde
Promoção da Qualidade de Vida


ArcelorMittal

