

Relatório de Gestão

2024

Abertta Saúde
Promoção da Qualidade de Vida



ArcelorMittal



[illegible]

Apresentação



A **Abertta Saúde** é uma instituição sem fins lucrativos, com a missão de oferecer “bem-estar e excelência na gestão da saúde” e a visão de “ser referência em gestão de saúde no Brasil”.

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 **56 mil vidas** em diversas regiões do país, incluindo empregados das empresas do Grupo ArcelorMittal no Brasil e seus dependentes. As atividades desenvolvidas dedicam-se à promoção da saúde e qualidade de vida dos beneficiários, por meio de um modelo de atenção integral com foco na experiência do cliente e eficiência na gestão. 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** gere os custos e a qualidade da prestação dos serviços de saúde assistencial oferecidos por meio do gerenciamento de contratos com outras operadoras, atendendo a mais de **2 mil vidas**.

A estrutura da Associação, que não contempla empresas coligadas e controladas, conta com **19 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), Feira de Santana (BA), Fortaleza (CE), Itamarandiba (MG), Itaúna (MG), João Monlevade (MG), Juiz de Fora (MG), Martinho Campos (MG), Osasco (SP), Piracicaba (SP), Resende (RJ), Sabará (MG), Santos Dumont (MG), São Gonçalo do Amarante (CE) e Timóteo (MG).

Nos CPSs o trabalho é focado nos princípios da Atenção Primária à Saúde, com equipes multidisciplinares, atendimentos nas especialidades com maior demanda em cada região e 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 1.951 parceiros**, incluindo consultórios,

hospitais, clínicas, laboratórios, farmácias, serviços de apoio e tratamento em diversas especialidades.

As principais fontes dos recursos financeiros da **Abertta Saúde** são as contraprestações das empresas Patrocinadoras e o valor da coparticipação referente à utilização dos beneficiários pelos serviços prestados. 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. 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 2024, a **Abertta Saúde** consolidou importantes avanços e investimentos estratégicos, com ênfase na valorização do nosso capital humano, na busca contínua pela **excelência operacional** e na **oferta das melhores experiências para nossos clientes**. O período foi marcado por aprimoramentos nos processos e estruturas, inovação e expansão.

Entre os destaques da nossa jornada está a entrada de **7 mil vidas dos beneficiários** da ArcelorMittal Pecém, com a inauguração de novas unidades da nossa rede própria de saúde em Fortaleza (CE) e São Gonçalo do Amarante (CE). Também estendemos nossos atendimentos para Feira de Santana (BA), e em maio de 2024 passamos a oferecer atendimento integral a **1.600 vidas** na região, por meio da **Clínica Abertta**, nossa unidade própria na localidade.

Nosso modelo de atenção primária ancorado na integração entre os serviços físicos e digitais (fígital) foi essencial para ganhos de **eficiência operacional**. A **automação** de processos, a ampliação de horários de funcionamento, a introdução de novas especialidades médicas e o **aumento das teleconsultas** foram determinantes para a otimização de recursos e a entrega de serviços com ainda mais qualidade. Em agosto de 2024, atingimos um importante marco quando as **teleconsultas ultrapassaram nosso maior CPS em volume**.

Também avançamos ao focar na **interoperabilidade de nossos serviços**, com informações e dados cada vez mais integrados, e investimos na **melhoria do nosso aplicativo**, que teve mais de 56 atualizações, visual repaginado e navegação simplificada. Tudo isso para para oferecer ao beneficiário um atendimento ainda mais seguro e ágil.

Enfrentamos com resiliência e coragem o impacto da epidemia de dengue no início do ano. A possibilidade de acesso sem a necessidade de agendamento por meio da **Agenda Abertta** permitiu uma **resposta ágil** e a proximidade com o beneficiário neste momento foi crucial. Fortalecemos a **rede própria** e reduzimos a dependência de serviços externos, o que nos permitiu não

apenas integrar melhor o cuidado ao paciente, mas também garantir um modelo de atendimento mais **sustentável e sem desperdícios**. Um grande exemplo do fortalecimento da nossa rede própria foi a verticalização de 4 mil vidas em Juiz de Fora.

Nos resultados gerais, **aumentamos em 23% o número de vidas atendidas** e consolidamos o retrofit nas nossas unidades, realizando a modernização dos CPSs de Belo Horizonte, João Monlevade, Martinho Campos e Sabará e mantendo o compromisso com melhorias contínuas em todas as frentes.

Reafirmamos nossa excelência ao conquistar novamente o **Nível Ouro na Acreditação RN 507**, que valida nossas práticas de governança, gestão econômico-financeira e qualidade assistencial, posicionando a **Abertta Saúde** entre as operadoras mais bem avaliadas do país. Este resultado, inclusive, é reforçado pelo IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar) de 1,0, nota máxima aferida pela avaliação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

No que tange à nossa **evolução em ESG** (*Environmental, Social and Governance*), fizemos avanços significativos, consolidando nossa matriz de materialidade. Participamos da COP29, realizada no Azerbaijão, investimos na aquisição de energia limpa e reduzimos nossa pegada de CO₂. Esses feitos reforçam nosso compromisso com a sustentabilidade e a responsabilidade social.

Desenvolvemos diversas iniciativas ligadas à gestão de dados, diagnósticos internos, otimização de rotinas e trabalhamos de forma parceira com *startups* de base tecnológica que atuam na área de saúde. Nos abrimos para a experimentação de soluções e ideias e fortalecemos uma **cultura de inovação** que é cada vez mais concreta no dia a dia da **Abertta Saúde**.

O cenário externo, embora desafiador, foi enfrentado com foco em gestão em tempo real, internalização de vidas para a rede própria e a contínua **promoção da integridade** e **accountability** em toda a organização.



Comitê Executivo
Abertta Saúde

Elevados índices de satisfação dos beneficiários reforçam nossa trajetória de excelência: fechamos o ano com **NPS em 89**, registrando avanços nos CPSs, no Programa de Benefício de Medicamentos (PBM) e nas novas redes de São Paulo, Sul Fluminense e Pecém.

Além de todos os avanços operacionais, **atingimos com sucesso as metas financeiras e orçamentárias**, o que reforça nosso compromisso com uma gestão estratégica e sustentável.

Encerramos 2024 com um modelo de trabalho cada vez mais sólido, que não apenas respeita e empodera as nossas equipes como também investe em seu desenvolvimento: foi o **ano com o maior registro de horas de treinamento** na história da **Abertta Saúde**. Somos o resultado do trabalho desenvolvido dentro de uma cultura de colaboração, alicerce de nossas conquistas. Estamos preparados para seguir, cada vez mais, em direção a um **futuro de excelência, eficiência e cuidado humanizado**.

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 2024, de propostas, transações ou operações passíveis de serem comunicadas ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras – COAF.

Quem somos



3.1. Missão, Visão e Cultura

A atuação da **Abertta Saúde** em 2024 foi baseada no compromisso da associação em reafirmar a sua **missão** de **oferecer bem-estar e excelência na gestão da saúde** e sua **visão** focada em **ser referência em gestão de saúde no Brasil**.

Mantivemos um trabalho ancorado em **crenças e valores sólidos** e que moldam uma **cultura** cada vez mais forte:



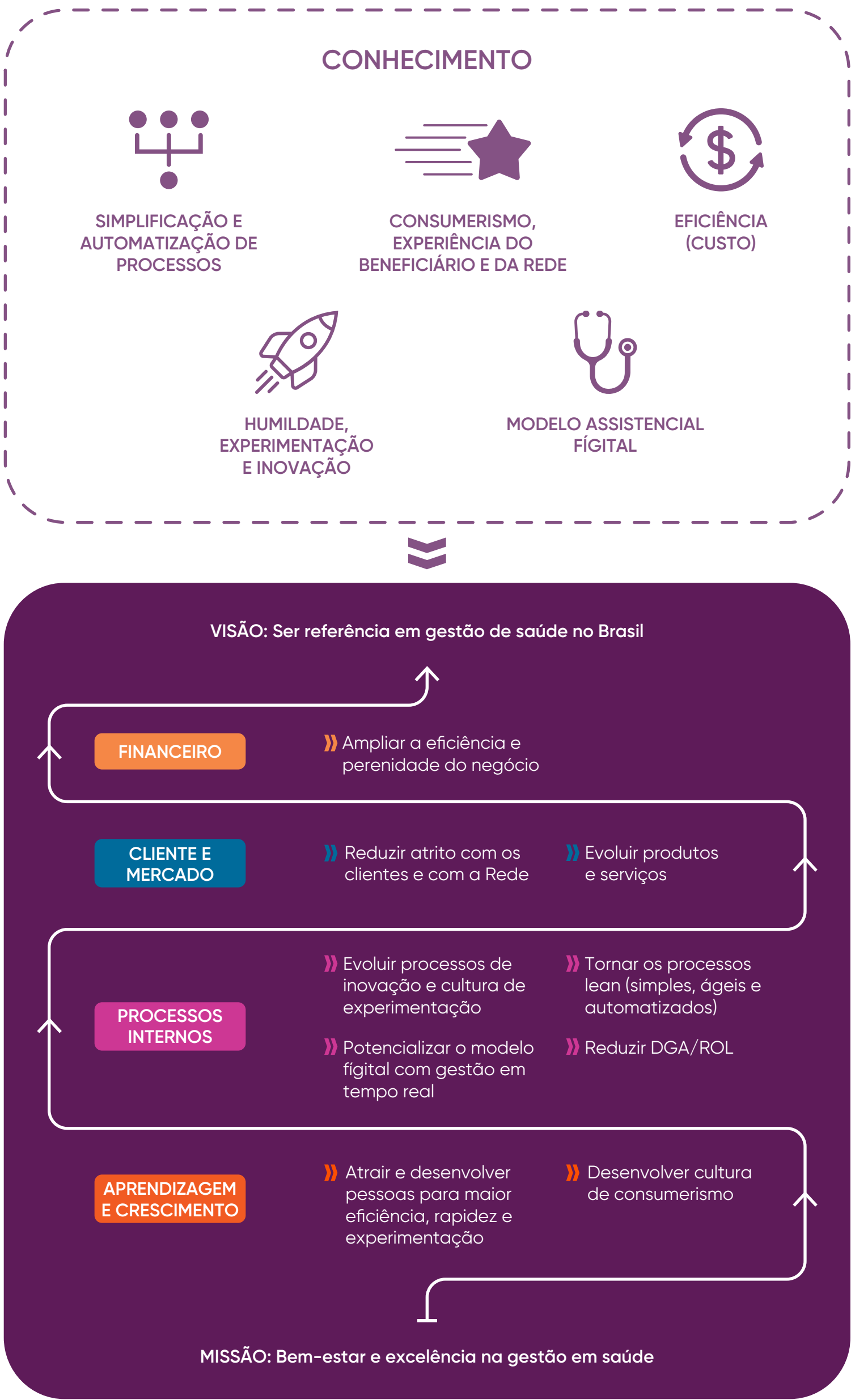
3.2. Modelo de negócio e estratégia

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

A partir dos direcionadores estratégicos definidos pela visão 2021-2025 da **Abertta Saúde**, traçamos os caminhos de trabalho conectado ao **Jeito Abertta Saúde de Ser**: ágil, simples, inovador e próximo do cliente.

Essa jornada se consolida em um posicionamento que guia a forma como cada pessoa do nosso time deve atuar para alcançarmos os objetivos da associação.

Este planejamento foi desdobrado pelas lideranças junto aos times e, assim, as equipes puderam construir os seus próprios planejamentos das áreas de forma alinhada aos rumos que **Abertta Saúde** busca trilhar. Os profissionais também foram sensibilizados sobre como contribuir para alcançar os objetivos estratégicos da Associação por meio de treinamentos específicos.



3.3. Metas e projetos

Em 2024, seguimos orientados por metas estratégicas que permitiram ao time direcionar sua atuação. Esses norteadores estão ligados, principalmente, à eficiência do negócio, geração de valor para os clientes, inovação e desenvolvimento de pessoas.

Metas estratégicas			
Objetivo Estratégico	Indicador	Polaridade	Farol
Ampliar a eficiência e perenidade do negócio	Resultado Operacional	▲	●
	Fluxo de Caixa Livre	▲	●
	Custo Externo per capita	▼	●
	Sinistralidade Abertta Saúde	▼	●
Gerar mais valor para os clientes	NPS Geral Abertta Saúde	▲	●
	IDSS	▲	●
Evoluir produtos e serviços	Margem contribuição produtos Ex-OPS	▼	●
	Receita Ex. Operadora	▲	●
Implantar processo de inovação e cultura da experimentação	Fornecedores de inovação identificados	▲	●
	Nº de experimentações realizadas	▲	●
Avançar no ESG	Cumprimento do Projeto ESG	▲	●
Tornar processos simples, ágeis e automatizáveis	Automações de processos	▲	●
	% Cumprimento do projeto Supply	▲	●
	AMAS	▲	●
Potencializar o modelo figital com gestão em tempo real	Atendimentos virtuais	▲	●
	Verticalização dos serviços	▲	●
	Adesão aos serviços digitais	▲	●
Desenvolver pessoas para maior eficiência, rapidez e experimentação	HSE	▲	●
	Adesão ao modelo de trabalho	▲	●

* Metas aferidas a partir de indicadores e ferramentas de gestão específicos

Definimos, ainda, projetos para suportar a nossa estratégia. Para o ciclo 2023/2024, estabelecemos marcos com foco na eficiência, inovação e sustentabilidade do negócio.

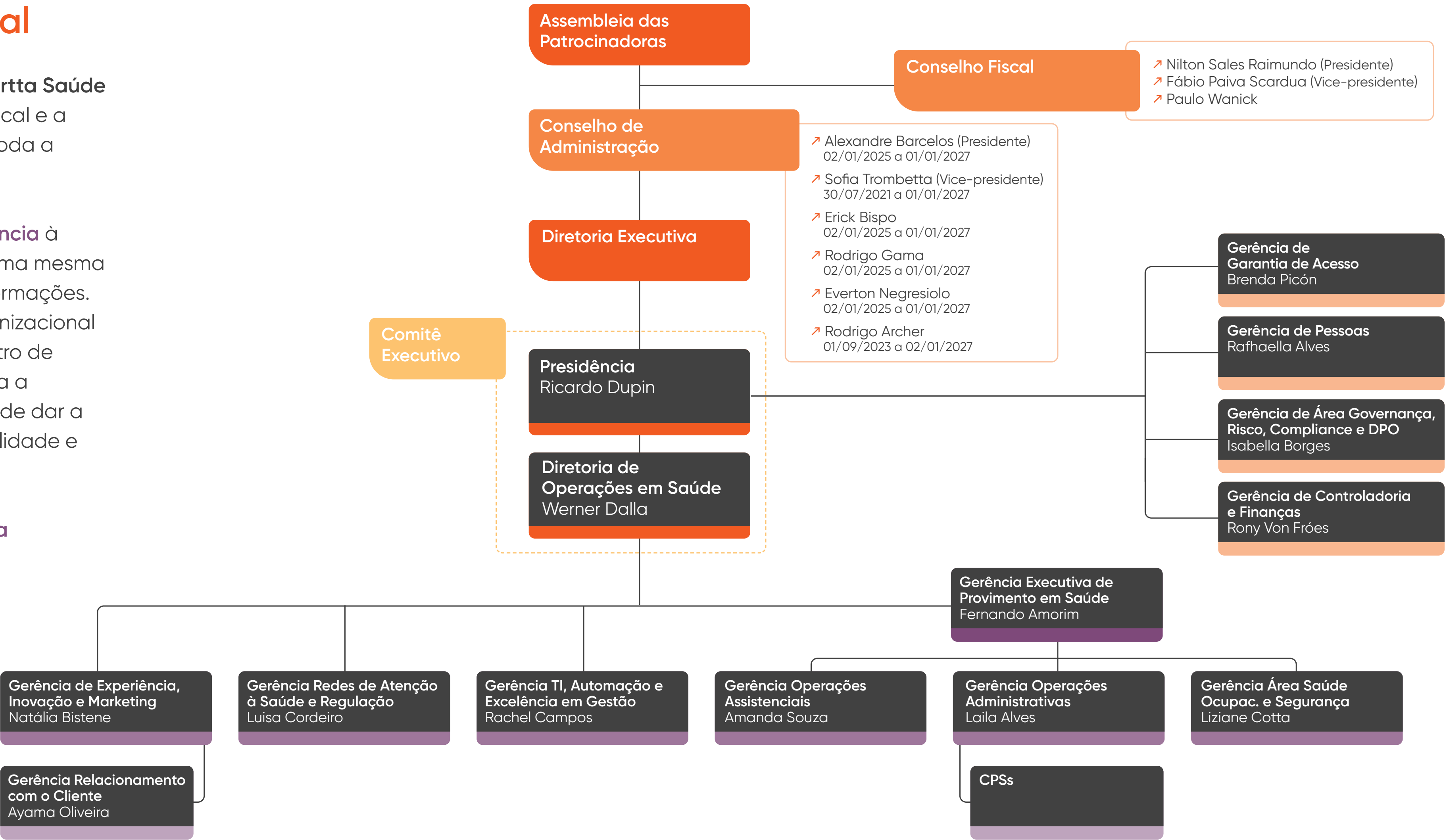
	Projeto
Estratégico	NAPS: Nova Atenção Primária em Saúde
	Master Plan de Inovação
	Automação
Setorial	MAC - Modelo Abertta de Cuidar
	Retrofit
	Novos modelos de remuneração
	ESG
	Supply Chain & CD
	Desenvolvimento aplicado
	Expansão Sumaré

3.4. Estrutura organizacional

A estrutura de Governança Corporativa da **Abertta Saúde** conta com os Conselhos de Administração e Fiscal e a Assembleia Geral de Patrocinadoras, além de toda a diretoria executiva.

Em 2024, buscando trazer **mais sinergia e eficiência** à tratativa de dados estratégicos, reunimos em uma mesma área o time que gera, interpreta e processa informações. Outra mudança de destaque na estrutura organizacional foi a junção da equipe responsável pelo cadastro de prestadores com a área que respondia por toda a parte cadastral da Associação, com o objetivo de dar a esses processos e negociações mais governabilidade e *compliance*.

Em 2024, também houve uma **reestruturação na gestão da área da Rede**, com o objetivo de aprimorar os processos e fortalecer o relacionamento com a rede prestadora. Essa mudança busca garantir maior eficiência nas negociações, alinhamento estratégico e uma parceria ainda mais sólida com os prestadores de serviços.



Nota:

Membros do Conselho de Administração com mandatos findos em 2024:

- Fabiano Cristeli de Andrade (Presidente - 04/04/2023 a 01/01/2025)
- Tatiana Furtado Nolasco (04/04/2023 a 01/01/2025)
- Marina Guimarães Soares (04/04/2019 a 01/01/2025)

Membro do Conselho Fiscal com mandato findo em 2024:

- Alexandre Barcelos (Presidente)

Números e indicadores



A **Abertta Saúde** alcançou, em 2024, 53.520 beneficiários, 18,6% a mais em relação às mais de 45 mil vidas alcançadas em 2023 (*tabela 1*).

Tabela 1 - Beneficiários da Abertta Saúde		
	dez/2023	dez/2024
Titular	17.607	21.105
Dependente	27.501	32.415
TOTAL	45.108	53.520



Os beneficiários estão distribuídos por plano de acordo com a tabela abaixo (*tabela 2*).

Tabela 2 - Beneficiários por Plano			
Tipo de plano	Titular	Dependente	Total
Integral Pleno	4.103	5.921	10.024
Essencial IV - 20	3.066	5.064	8.130
Integrado	2.632	4.134	6.766
Essencial IV	2.329	3.637	5.966
Intermediário IV	1.799	2.512	4.311
Essencial Arames IV	1.150	1.898	3.048
Essencial BIO IV	992	1.511	2.503
Mód. Bradesco Saúde Básico (TNQ2)	858	1.440	2.298
Integral Amplo	823	1.406	2.229
Intermediário IV - 20	669	1.077	1.746
Essencial IV - 23	570	974	1.544
Essencial IV - 21	484	888	1.372
Intermediário IV - 23	506	752	1.258
Dinâmico IV	230	486	716
Essencial AMC IV	303	406	709
Versátil IV	237	436	673
Essencial IV - 23 Sumaré	259	406	665
Ideal Médico	445	1	446
Exclusivo	102	193	295
Versátil IV - 20	56	113	169

Tipo de plano	Titular	Dependente	Total
Dinâmico IV - 23	50	97	147
Versátil IV - 23	51	95	146
Líder IV	36	88	124
Especial - Mod.	59	59	118
Dinâmico IV - 20	34	64	98
Intermediário IV - 21	34	51	85
Superior IV - 23	19	35	54
Intermediário IV - 23 Sumaré	18	30	48
Senior III	18	26	44
Mód. Bradesco Saúde Superior (NP04)	11	23	34
Líder IV - 23	6	16	22
Família	5	16	21
Conforto	8	6	14
Dinâmico IV - 21	4	7	11
Dinâmico IV - 23 Sumaré	3	6	9
Aprendiz - Mod	3	3	6
Versátil IV - 21	1	1	2
Pleno	1	-	1
TOTAL			53.520

Considerando a distribuição de vidas por empresa Patrocinadora, a Arcelormittal Brasil segue respondendo pelo maior número de beneficiários, considerando os segmentos de Aços Longos, Planos, Arames, Bioflorestas e Mineração (tabela 3).

Tabela 3 - Beneficiários por Empresa Patrocinadora	
Empresa	dez/2024
Abertta Saúde	1.176
Abertta Saúde - CPS Belo Horizonte	14
Abertta Saúde - CPS Carbonita	3
Abertta Saúde - CPS Contagem	4
Acesita Previdência Privada	38
Aperam Bioenergia Ltda - Belo Horizonte	5
Aperam Bioenergia Ltda - Capelinha	1.569
Aperam Bioenergia Ltda - Itamarandiba	2.697
Aperam Bioenergia Ltda - Marliéria	58
Aperam Bioenergia Ltda - Minas Novas	412
Aperam Bioenergia Ltda - Periquito	11
Aperam Bioenergia Ltda - Timóteo	2
Aperam Bioenergia Ltda - Turmalina	16
Aperam Bioenergia Ltda - Veredinha	109
Aperam Inox América do Sul S.A. - Timóteo	7.255
Arcelor Brasil S.A. - Afastados	28
ArcelorMittal - Mineração Serra Azul - Mineração	1.522
ArcelorMittal Barra Mansa Siderurgia	1.228
ArcelorMittal BioFlorestas - Escritório Central	167
ArcelorMittal BioFlorestas - Martinho Campos	1.148
Arcelormittal BioFlorestas - Região Bahia	3
ArcelorMittal BioFlorestas - Região Carbonita	875
ArcelorMittal BioFlorestas - Região Dionísio	546
ArcelorMittal BioFlorestas - Vazante	363
ArcelorMittal Brasil S.A. - Contagem	734
ArcelorMittal Brasil S.A. - Vega Do Sul	2.190
Arcelormittal CDB-BH	2

Empresa	dez/2024
ArcelorMittal Comercial	1.354
ArcelorMittal Corporativo - Trefilaria	27
ArcelorMittal Escritório Central	845
ArcelorMittal Fábrica de Telas SP	498
ArcelorMittal International	18
ArcelorMittal Juiz de Fora - Trefilaria	1.135
ArcelorMittal Juiz de Fora Siderurgia	1.911
ArcelorMittal Metálicos	307
ArcelorMittal Mina do Andrade	1.306
ArcelorMittal Monlevade	3.066
ArcelorMittal Pecém S.A.	7.058
ArcelorMittal Projects América Do Sul Comércio	98
ArcelorMittal Sabará Trefilaria	953
ArcelorMittal Shared Services	669
ArcelorMittal Sistemas S.A.	1.221
ArcelorMittal Tubarão	68
ArcelorMittal Usina de Piracicaba	1.300
ArcelorMittal Usina Resende - Trefilaria	635
ArcelorMittal Usina Resende Siderurgia	1.709
Armar Comércio Importação e Exportação Ltda	51
Belgo Bekaert Arames Ltda - BBA-Contagem	3.349
Belgo Bekaert Arames Ltda - BBA-Contagem Telas	159
Belgo Bekaert Arames Ltda - BBA-Sabará	235
Belgo Bekaert Arames Ltda - Feira de Santana - FAI	611
Belgo Bekaert Arames Ltda - Osasco	758
Belgo Bekaert Arames Ltda - Sumaré	736
Belgo Bekaert Arames Ltda - Feira De Santana - FAC	914
Belgo Bekaert Arames Ltda - Hortolândia	1
Beneficiário Especial	139
BMB - Belgo Mineira Bekaert - Vespasiano	325
BMB - Belgo Mineira Bekaert Artefatos - Itaúna	1.793
Consórcio UHE Guilman-Amorim	31
Crebel - Cooperativa De Créditos TCI	7
Fundação Aperam Acesita	81
Fundação ArcelorMittal Brasil	34
Sitrel - Siderurgica Três Lagoas	275

Na busca de eficiência e melhor experiência do cliente, nossa rede de prestadores foi revisada. Sua curva de crescimento manteve o ritmo dos últimos anos, chegando a **1.951 prestadores** em 2024, 2,41% a mais do que no ano anterior. Destacam-se as 22 novas clínicas de imagem e radiologia e os 20 novos laboratórios de análise clínica que passaram a ser nossos parceiros. (tabela 4).

Tabela 4 - Especialidades na Rede Credenciada	
Tipo de prestador	2024
Clínicas	1.251
Profissionais de Saúde	282
Hospitais	208
Laboratórios	173
Outros	37
TOTAL	1.951

Pessoas no centro: nosso modelo de atenção à saúde



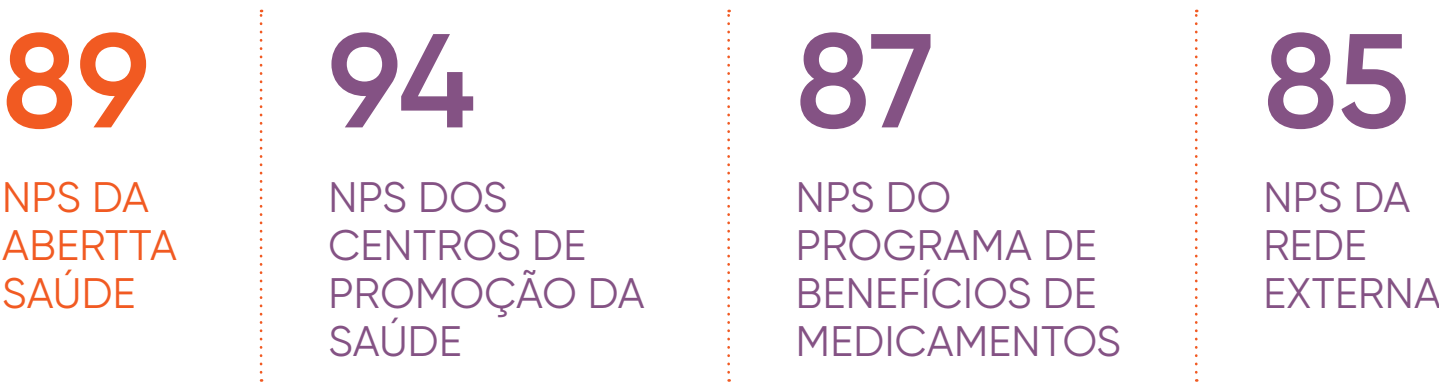
5.1. Satisfação do beneficiário

Em 2024, o NPS (Net Promoter Score) da **Abertta Saúde** – índice que mede o grau de satisfação e lealdade dos beneficiários – atingiu um **acumulado geral de 89**, refletindo um alto nível de confiança em nossos serviços. Esse resultado é fruto de nosso trabalho contínuo para melhorar a experiência dos beneficiários.

Nos CPSs, alcançamos uma avaliação de **94**, consolidando a **percepção positiva dos beneficiários sobre a qualidade do atendimento** oferecido em nossas unidades.

Na rede externa, o NPS ficou em **85**, demonstrando uma satisfação consistente na experiência dos beneficiários com a rede credenciada, incluindo as novas redes de São Paulo, Sul Fluminense e Pecém.

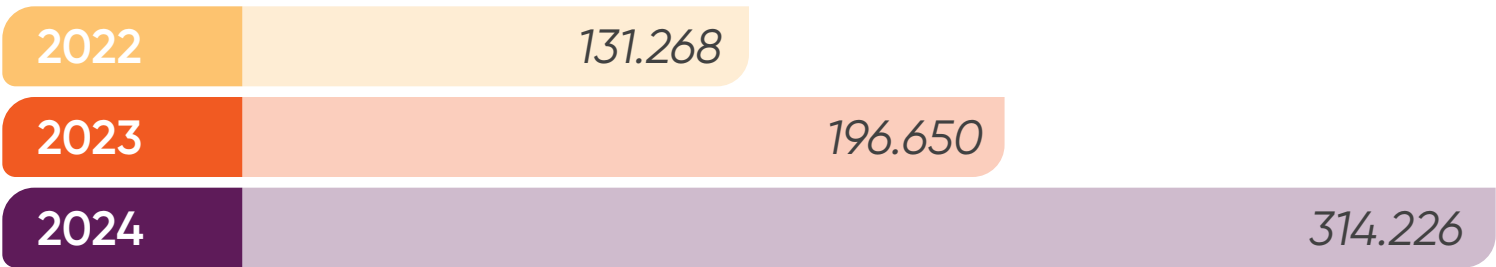
No **Programa de Benefício de Medicamentos** (PBM), atingimos **87**, resultado impulsionado por melhorias no app da **Abertta Saúde**, que agora facilita a consulta de medicamentos disponíveis.



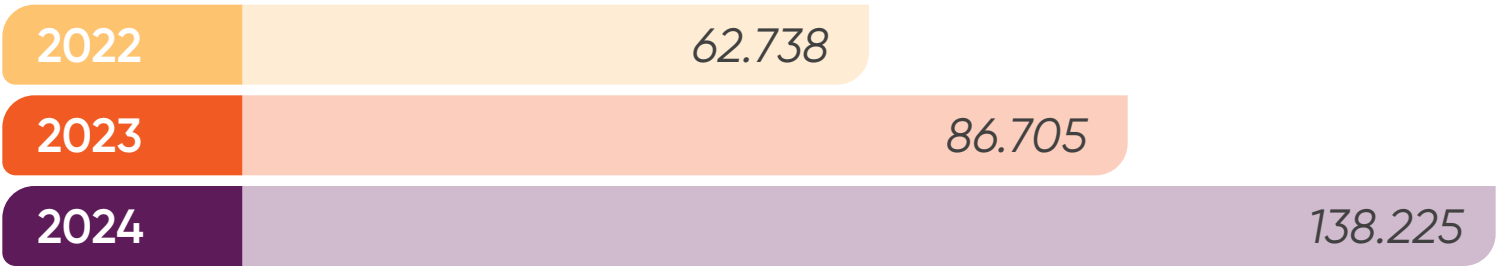
5.2. atendimentos

Encerramos 2024 com a marca de **299.578 atendimentos em nossos CPSs**, número 52% maior em relação a 2023:

Atendimentos



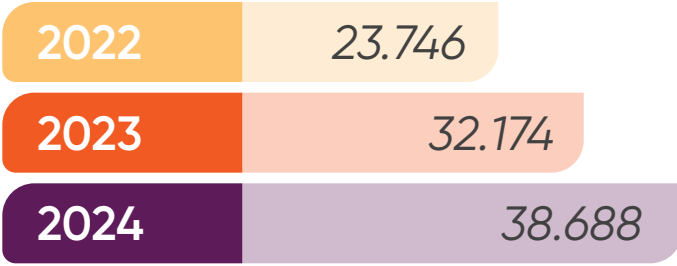
Consultas médicas



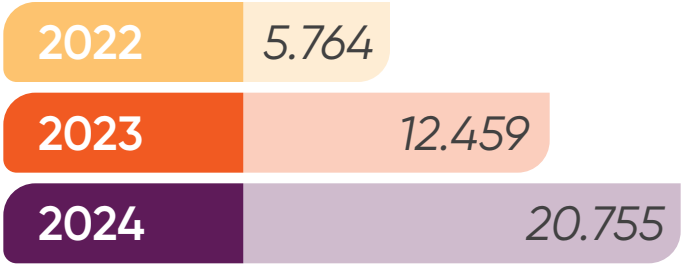
Consultas enfermagem



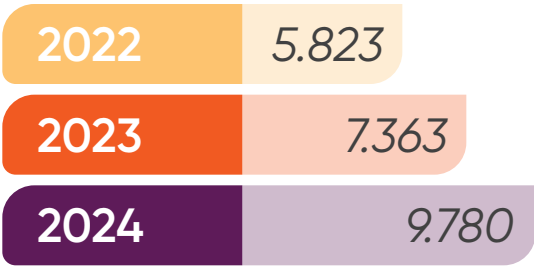
Consultas odontológicas



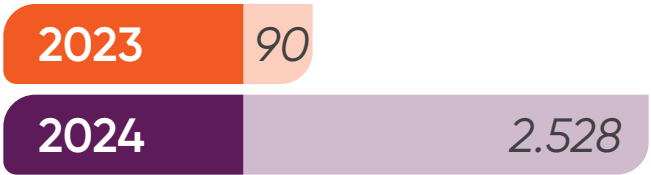
Consultas psicologia



Consultas nutricionistas



Consultas fisioterapia



DISTRIBUIÇÃO DA VERTICALIZAÇÃO 2024

Atendimentos CPSs X Rede

Consultas médicas eletivas		237.736
CPS		131.734
Rede prestadora		106.002
Consultas odontológicas		45.508
CPS		37.582
Rede prestadora		7.926
Consultas Psicologia		79.491
CPS		20.802
Rede prestadora		58.689
Consultas Nutrição		12.473
CPS		9.958
Rede prestadora		2.515
Consultas Enfermagem		100.126
CPS		100.126
Rede prestadora		-



* Sem considerar os números de atendimento em Pecém após a expansão.

TELECONSULTAS

A adesão de nossos beneficiários ao universo das comodidades e segurança digitais oferecido pela **Abertta Saúde** também foi percebido com o **aumento de 86% das teleconsultas** de 2024 em relação a 2023.

Esse crescimento deve-se também à **ampliação das especialidades e horários** de teleatendimentos, que agora vão até as 21h e aos sábados.

EFETIVIDADE DA TELECONSULTA → 96%

PROPORÇÃO DE TELECONSULTA EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO PRESENCIAL EM DEZ/2024 → 14,1%

Que tosse chata!
Melhor olhar, não é?

Faz uma tele!
O CPS digital funciona até as 21h* com diversas especialidades.
Você conta também com **Pronto Atendimento Online** 24h 7 dias por semana.
* Clínica geral de adultos e crianças e psicologia.

#DicaDaBertta

Agende sua teleconsulta pelo app Abertta Saúde!
É só clicar no menu Agendamento CPS, selecionar a opção Teleconsulta e escolher a especialidade desejada.

14 especialidades disponíveis!

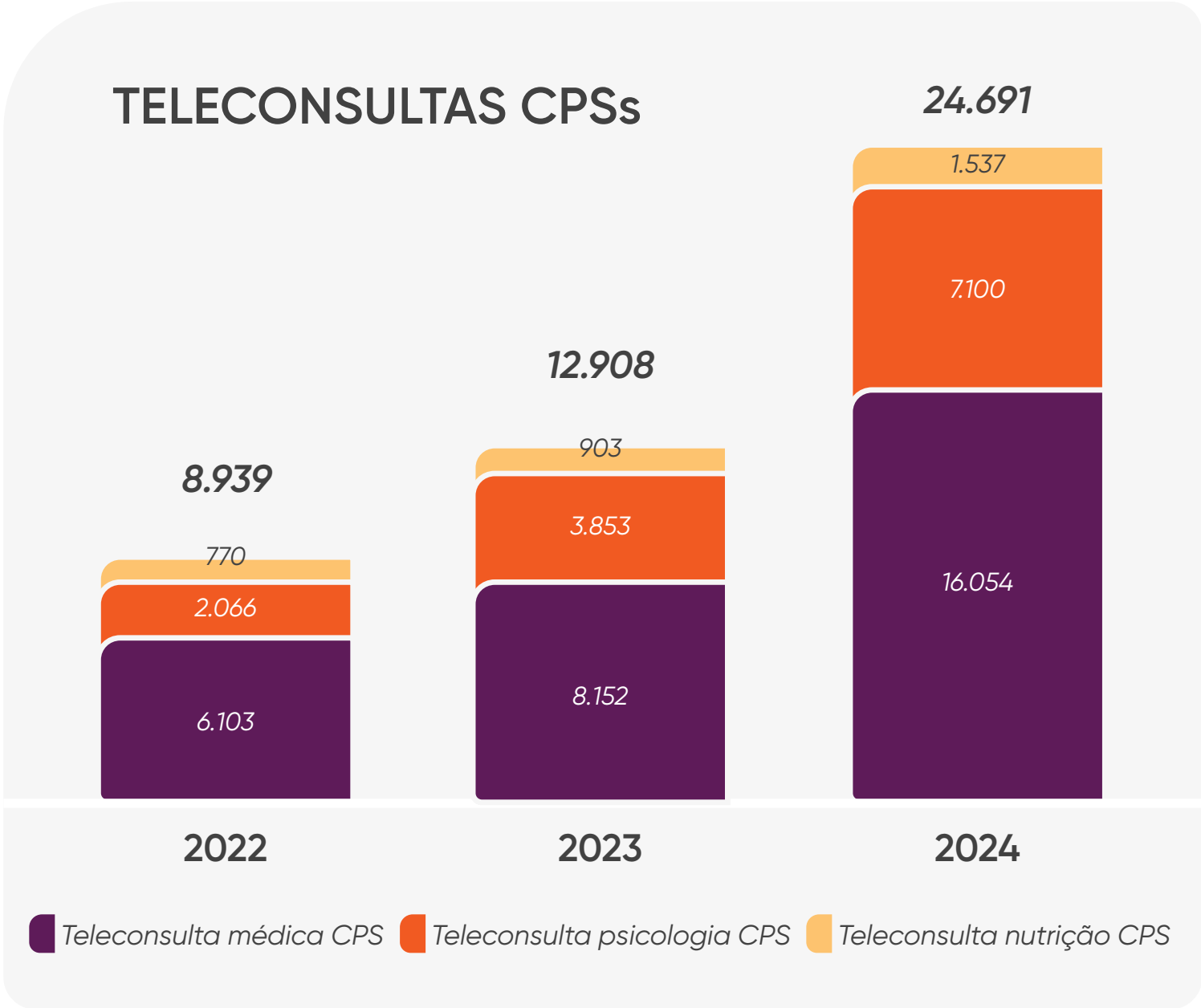
O exame ficou pronto?
Está na hora de voltar ao médico.

Faz uma tele!
O atendimento online é super prático para consultas de retorno.
O CPS digital funciona até as 21h* com diversas especialidades.
* Clínica geral de adultos e crianças e psicologia.

#DicaDaBertta

Agende seu retorno pelo app Abertta Saúde!
É só clicar no menu Agendamento CPS, selecionar a opção Teleconsulta e escolher a especialidade desejada.

14 especialidades disponíveis!



Para manter a assistência aos beneficiários e oferecer ainda mais possibilidades para se consultarem, seguimos com o pronto atendimento online e o atendimento psicológico online.

Pronto atendimento online



Atendimento psicológico online



5.3. Novas especialidades

Buscando oferecer uma linha de cuidados cada vez mais completa, em 2024 agregamos as especialidades de Cirurgia Geral, Neuropediatria, Neurocirurgia, Cirurgia odontológica - Prótese e Estomatologia a nossos serviços. Com isso, a **Abertta Saúde** encerra o ano com uma oferta de **25 especialidades**, em suas unidades e na rede credenciada.

5.4. Acesso ampliado

Para ampliar o acesso dos beneficiários, desde março a **Abertta Saúde** estendeu o agendamento de teleatendimento de Psicologia e Clínica Geral de Adultos e Crianças para o período da noite (das 18h às 21h). Aos sábados, os teleatendimentos continuam disponíveis das 8h às 12h.

AGENDA ABERTTA

Além de ampliar as comodidades da Agenda Abertta nos CPSs de Barra Mansa, Itaúna, Resende, Santos Dumont e Clínica de Feira de Santana, em 2024 passamos a oferecer os atendimentos para o mesmo dia, sem necessidade de agendamento, para a odontologia de urgência em todos os CPSs e para a odontologia preventiva na unidade de Belo Horizonte.

Encerramos o ano com **16.576 demandas espontâneas** em nossas unidades, volume quase 300% maior em relação aos 6.179 atendimentos da Agenda Abertta em 2023.



Inauguração do CPS de Feira de Santana



Inauguração do CPS de Fortaleza



Inauguração do CPS de São Gonçalo do Amarante

5.5. Inaugurações e reinaugurações de CPSs

Em maio de 2024, inauguramos o CPS de Feira de Santana (BA), levando o *Jeito Abertta de Cuidar* para uma região que ainda não contava com rede própria de assistência. As 1.600 vidas contempladas têm à sua disposição atendimentos de Clínico Geral de Adultos e Crianças, Ginecologia, Nutrição, Pediatria e Psicologia.

Em outubro de 2024, inauguramos os CPSs de Fortaleza (CE) e São Gonçalo do Amarante (CE), unidades que atendem aos beneficiários da ArcelorMittal Pecém. Além de odontologia, psicologia, nutrição e enfermagem, as unidades oferecem atendimentos de clínica geral (adultos e crianças), ginecologia, pediatria, oftalmologia, ortopedia, neurologia e dermatologia. Juntos, os CPSs respondem pelo atendimento de 7 mil vidas.

Como parte do projeto de revitalização e adequação das unidades à nova identidade visual da **Abertta Saúde**, houve ainda, ao longo de 2024, a **reinauguração dos CPSs de Martinho Campos, Sabará, Belo Horizonte e João Monlevade**.

O objetivo é, além de melhorar o acesso e a experiência dos beneficiários, seguir oferecendo o melhor cuidado de saúde em ambientes cada vez mais acolhedores e humanizados. Em Belo Horizonte e João Monlevade, além do novo visual, passaram a ser oferecidos serviços de fisioterapia.



Reinauguração do CPS de Martinho Campos



Reinauguração do CPS de Sabará



Reinauguração do CPS de Belo Horizonte



Reinauguração do CPS de João Monlevade

5.6. Evolução do Jeito Abertta de Cuidar

Com o projeto **Nova Atenção Primária à Saúde (NAPS)**, buscamos aprimorar o **Jeito Abertta de Cuidar** investindo em ações como a **integração de ferramentas digitais** nos CPSs e o **fortalecimento do modelo fígital** de atendimento.

Em 2024, as principais evoluções da jornada do NAPS contemplaram a remodelação da estrutura física dos CPSs, o incremento de ferramentas digitais para melhorar o acesso do beneficiário a produtos e serviços, a definição de profissionais de enfermagem (navegadores do cuidado), para serem referência do Beneficiário nos CPSs, o fortalecimento da comunicação, a busca por interfaces mais eficientes e seguras entre as equipes e a capacitação contínua dos profissionais dos CPSs. Entre os resultados, estão:

- Definição de **Linhas de Cuidado e ações específicas** para gestantes, lactantes, beneficiários com condições crônicas e pessoas que desejam parar de fumar;
- Reestruturação de **questionário para mapeamento** das condições de saúde do beneficiário, incluindo a identificação dos hábitos de vida e de fatores de risco;
- Definição do **escopo de serviços** das novas unidades e ampliação do escopo de serviço das demais unidades;
- Implementação de **ferramenta digital para prescrição de medicamentos** após a realização de teleconsultas (o beneficiário recebe a receita via SMS, sem precisar ir ao CPS);
- Ampliação do **horário de atendimento das teleconsultas** e da Agenda Abertta (consultas de demandas espontâneas e sem necessidade de agendamento prévio);

- Implantação da **plataforma Lina**, realizando, por meio da inteligência artificial, a integração das linhas de cuidado cadastradas com o histórico de saúde de cada Beneficiário, permitindo a identificação de padrões de doenças e potenciais lacunas no cuidado da saúde.

5.7. Prevenção e acompanhamento

IMUNIZAÇÃO CONTRA A GRIPE

- **Campanha:** 13 de março a 25 de abril de 2024
- **Vacinação:** + **12 mil doses** aplicadas, 10% a mais que 2023.

Além da vacinação nas unidades, buscamos aumentar a cobertura vacinal com ações de reforço nos CPSs com baixa adesão e mantivemos a oferta das vacinas mesmo após a campanha nos CPSs de BH, Contagem, Barra Mansa, Piracicaba e Sabará, além das clínicas parceiras em Belo Horizonte e Juiz de Fora.

TAXA DE ADESÃO À CAMPANHA → **90%**

COMBATE E ENFRENTAMENTO À DENGUE

Em resposta a uma das maiores epidemias de dengue já registradas, a **Abertta Saúde** desenvolveu uma ampla estratégia de monitoramento e cuidado para o beneficiário, reunindo tecnologia, inteligência de dados e oferta de serviços de ponta em diversas frentes de ação:

- **Criação de um comitê de crise:** tomada rápida de decisões;

- **Educação e conscientização:** informações sobre sintomas e prevenção nos canais de comunicação internos e externos;
- **Facilitação no acesso aos serviços de saúde:** reforço de atendimento à demanda espontânea nos CPS, maior disponibilização de horários do corpo clínico, ampliação de oferta de teleconsultas e Agenda Abertta;
- **Vigilância de casos críticos:** acompanhamento do beneficiário desde a consulta, internação e alta;
- **Imunização:** aplicação de 427 doses da vacina contra a dengue;
- **Aquisição e distribuição de repelentes para gestantes:** mais susceptíveis a complicações e evolução para as formas mais graves da doença;
- **Monitoramento epidemiológico:** sistema integrado específico para gestão de dados.
- Realização de **exames point of care e salas reidratação** nos CPSs.

→ **Mitigação de R\$ 5,0 MM em custos com internações.**

4.738

ATENDIMENTOS
NA REDE PRÓPRIA

13%

TELECONSULTAS

2.818

SOROTERAPIAS

A estratégia rendeu à Abertta Saúde o **3º lugar do Prêmio Unidas 2024**, que reconhece iniciativas transformadoras na área da saúde por meio da inovação.



GESTÃO DE CASOS COMPLEXOS

A **Abertta Saúde** aumentou em 42% o volume de atendimentos do serviço de acompanhamento dos beneficiários em situação complexa e que recebem atenção em casa ou em unidades ambulatoriais. O programa incluiu ainda o suporte a pacientes que precisavam de cuidados paliativos diferenciados e mais humanizados.

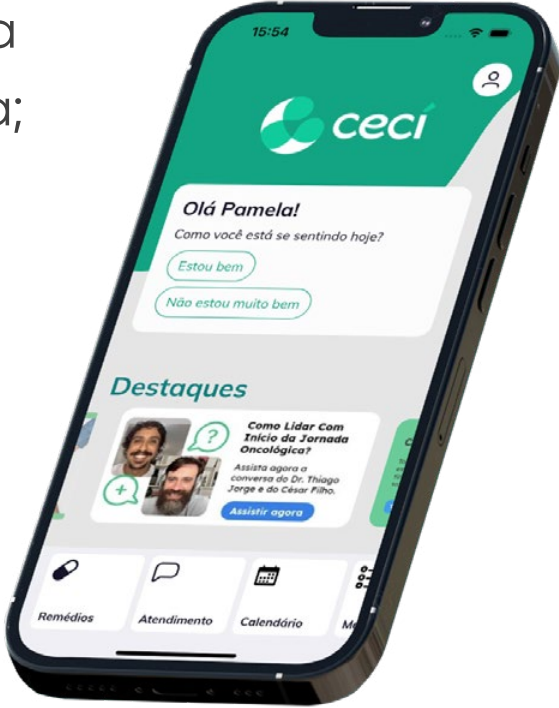


LINHA DE CUIDADOS ONCOLÓGICOS

A Linha de Cuidados Oncológicos é um novo serviço oferecido pela **Abertta Saúde** para aprimorar o acompanhamento de beneficiários portadores de condições de saúde oncológicas e otimizar seu percurso assistencial. Por meio de um **aplicativo e com suporte de uma enfermeira especializada**, tem como finalidade auxiliar na coordenação do cuidado e na jornada assistencial, combinando tecnologia e cuidado especializado para conectar beneficiários e equipes de saúde.

Os beneficiários que estão em tratamento oncológico, realizando quimioterapia oral e venosa e que concordarem com o acompanhamento pela equipe da Ceci, terão acesso a este acompanhamento digital humanizado, que inclui:

- Chat com a enfermeira especializada para tirar dúvidas de forma dinâmica;
- Registro de sintomas;
- Lives com informações confiáveis sobre câncer e bem-estar;
- Lembretes para a administração de medicamentos;
- Otimização da agenda de compromissos.



Atualmente, a **Abertta Saúde** tem 41 beneficiários com perfil para acompanhamento. Desses, 23 estão em acompanhamento com a Ceci e 18 com acompanhamento exclusivo pela equipe de referência dos CPS.



5.8. Programa de Benefício de Medicamentos

Após implementação do projeto piloto com os empregados da Administração Central da **Abertta Saúde** em 2023, no ano de 2024, a modalidade de **compra online do Programa de Benefício de Medicamentos (PBM) foi ampliada a todos os beneficiários.**

O incremento das facilidades do parceiro Medipreço integrou uma rede de oferta que já contava com farmácias credenciadas. Além de o cliente buscar os medicamentos desejados com facilidade, o app permite anexar a receita médica, agendar entrega e escolher a forma de pagamento.

Para efetivar as melhorias, foram realizados em 2024 treinamentos com foco em melhorias de processos com os estabelecimentos físicos, visando garantir uma experiência diferenciada aos nossos beneficiários no modelo fígital.

Para garantir que os beneficiários tenham acesso às informações corretas sobre como tomar seus medicamentos, armazená-los, seus efeitos colaterais e sobre interações medicamentosas, a **Abertta Saúde** conta com o serviço de assistência farmacêutica. Em 2024, somamos 292 atendimentos totais do serviço e 63 beneficiários acompanhados.

Nossas pessoas

6



Encerramos o ano com **483 pessoas no quadro de empregados da Abertta Saúde** (tabela 1).

Tabela 1 - Distribuição Empregados Abertta Saúde		
	2023	2024
Administração Central	159	167
Administrativo CPS	43	72
Assistencial CPS	169	160
Dedicados*	72	84
TOTAL	443	483

* Funcionários técnicos alocados para Saúde Ocupacional da ArcelorMittal

Para ampliar as possibilidades de atendimento nos CPSs e garantir um suporte ainda mais completo às necessidades de saúde dos beneficiários, a **Abertta Saúde** conta também com empresas médicas na prestação de serviços dos CPS, com atuação alinhada às diretrizes institucionais.

143

EMPREGADOS
CONTRATADOS
INCLUI APRENDIZES E ESTAGIÁRIOS

22

EMPREGADOS
PROMOVIDOS

+30

PROGRESSÕES
SALARIAIS POR MÉRITO

Com a expansão de nossos atendimentos e a inauguração dos novos CPSs, tivemos também um **crescimento no quadro de empregados de saúde alocados nos CPSs**: passando de **186** em 2023 para **232** em 2024 (aumento de 25%) (tabela 2).

Tabela 2 - Empregados dos CPSs		Barra Mansa	Belo Horizonte	Capelinha	Carbonita	Contagem	Feira de Santana	Fortaleza	Itamarandiba	Itaúna	Juiz de Fora	João Monlevade	Martinho Campos	Osasco	Piracicaba	Resende	Sabará	Santos Dumont	São Gonçalo do Amarante	Timóteo	TOTAL GERAL
Analista Atenção Prim. Saúde Jr														1							1
Assistente Adm. CPS	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1		1		1	1	1	1	1	18
Assistente Atenção Prim. Saúde			2																		2
Auxiliar Adm. CPS	2	5			3					1	4	1		1	1			1	3		22
Auxiliar saúde bucal	1	1	1	1	1		1	1	1	1	3	1		1	1	1	1	1	1	3	21
Coordenador CPS		1			1						1	1	1	1	1					1	8
Dentista	1	4	1		3		2	2	1	1	4	1		1	1	1	2	2	5		32
Enfermeiro	2	3	1	1	3	1	2	1	1	1	3	1		1	1	1	1	1	2		27
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		1							1						1						3
Médico generalista	1		1								3	1			1				3		10
Médico ginecologista		2			2				1	1	2								2		10
Médico oftalmologista		1									1								1		3
Médico ortopedista					1						1								1		3
Médico pediatra		1			3				1	1	3								1		10
Médico do trabalho		1																			1
Nutricionista	1	1		1		1	1			1	1			1			1	1	2		12
Psicólogo	1	1	1	1	1	1	1	1		2	2	1		1		1	1	1	1		18
Psicólogo teleatendimento										1											1
Técnico enfermagem	1	2			3		1	1	1	1	3			1				1	2		17
Técnico saúde bucal		1			2																3
TOTAL GERAL	11	30	8	5	26	4	10	9	8	10	33	8	2	11	7	5	7	9	29		232

6.1. Cuidados com corpo e mente

Com as ações do **programa Balance**, fortalecemos a busca por um ambiente de trabalho cada vez mais saudável. A partir dos resultados apontados no terceiro questionário HSE, avançamos em nosso plano de cuidados e reforçamos o protagonismo do time na construção de rotinas mais conscientes e que preservem a sua saúde mental, incluindo a adoção de hábitos de vida como meditação e a prática de atividades físicas.



Neste sentido, buscamos desenvolver linhas de cuidado cada vez mais personalizadas e que incluam ações de sensibilização e capacitação para o nosso time:

- Ampliação do programa para os empregados da **Abertta Saúde**, com a realização de rodas de conversas e grupos focais;
- Campanha temática Setembro Amarelo;
- Treinamento direcionado e de sensibilização para as equipes assistenciais dos CPSs (Linha de Cuidado Saúde Mental).

6.2. Busca por um ambiente cada vez melhor

Em 2024 tivemos a terceira aplicação do **questionário HSE-IT** (*Health Safety Executive - Indicator Tool*), que mensura a percepção da equipe sobre determinados fatores internos. Os resultados novamente indicaram que a **Abertta Saúde** encontra-se em um nível adequado no que se refere ao estresse dos empregados.

Outra ação neste sentido foi o plano de ação desenvolvido com base no resultado da **pesquisa Escuta Abertta**, com medidas para trazer ainda mais equilíbrio à relação entre vida pessoal e profissional.

Também realizamos ações para reforçar o nosso **modelo de trabalho** (com horários dedicados a reuniões e desenvolvimento profissional, por exemplo) e mensuramos em que medida o time trabalha de forma aderente a esse modelo. Uma pontuação de 6,8 (em uma escala de 10) identificou oportunidades de melhoria e apontou caminhos para que cada vez mais as equipes pudessem incorporar essas diretrizes da associação no seu dia a dia e ter uma rotina cada vez mais saudável e produtiva.

Outras iniciativas para **aproximar a família** e deixar o ambiente da sede e CPSs ainda mais acolhedores foram as atividades do Dia das Crianças, Dia das Mães e Dia dos Pais. Além de visitas a nossas unidades, houve *lives* temáticas e o sorteio de *vouchers* para momentos de convivência entre mães, pais e seus filhos.

Para valorizar a atuação de profissionais que se destacaram em suas áreas de atuação, em 2024 a **Abertta Saúde** revitalizou a **Política de Reconhecimento**, que sistematiza a forma da empresa dar visibilidade a marcos como: tempo de casa dos empregados, conclusão de projetos estratégicos, reconhecimento de ideias inovadoras e performance de profissionais e CPSs.

No primeiro semestre de 2024 foi implementada a remuneração variável para os médicos dos CPSs, buscando estimular sua produtividade e a qualidade dos atendimentos. No segundo semestre, a ação foi ampliada para o público administrativo dos CPSs (receptionistas e assistentes administrativos).



6.3. Time em desenvolvimento

As iniciativas de desenvolvimento e treinamento realizadas para o time ao longo de 2024 contemplaram temas como telesaúde, integração de equipes, liderança, comunicação não violenta, metodologia ágil, saúde mental, inteligência emocional, inteligência artificial e análise econômico-financeira.

FORMAÇÃO DE LIDERANÇAS

Pensando no papel das lideranças na condução do time e desdobramento das estratégias da **Abertta Saúde**, identificamos pontos de desenvolvimento específicos destes profissionais e construímos planos de ação personalizados para aprimorar as principais questões levantadas. O objetivo foi preparar estas pessoas para os desafios atuais e futuros do negócio, incluindo treinamentos *on the job*, cursos externos e mentoria. Ao longo do ano, foram cerca de 58 horas de capacitação destinadas a 46 profissionais em cargos de liderança.

Também realizamos a primeira edição do **Programa de Sucessores** da **Abertta Saúde**. Mapeamos os profissionais com maior potencial de serem os próximos líderes da empresa e, além de sensibilizá-los sobre a importância e papel dos gestores na Associação, desenvolvemos para eles uma trilha de preparação e formação de carreira.

LÍDERES TREINADOS NOS TEMAS
SAÚDE MENTAL E BEM-ESTAR

→ +40

6.4. Respeito às pessoas

Em busca de ser uma empresa cada vez mais diversa e inclusiva, em 2024 a **Abertta Saúde** disponibilizou o **cordão para crachá com estampa de girassol** para os empregados que informaram ter alguma deficiência – visível ou oculta. O objetivo é identificar as pessoas da maneira adequada e promover sua inclusão.

Concluimos a formação da segunda turma do **curso online de Língua Brasileira de Sinais (Libras)**, que teve a participação de 22 empregados.

Também demos **continuidade ao programa LGBTI+**, que possui um canal exclusivo de comunicação e acolhimento.

Para compreender e atuar em sinergia com o perfil e necessidade dos empregados, a **Abertta Saúde** acompanha, por meio de censos regulares, a composição do time no que se refere a etnia, idade e gênero. Merece destaque o fato de a **Abertta Saúde** ter **72,73% de mulheres em cargos de liderança**.

SOLIDARIEDADE

Diante da **tragédia climática que acometeu o Rio Grande do Sul em janeiro de 2024**, empregados da sede e dos CPSs se mobilizaram para arrecadar doações (roupas, alimentos e itens de higiene pessoal) que foram destinados a instituições gaúchas. **No total, o time reuniu quase 1 tonelada em doações.**



Doações arrecadadas para o rio Grande do Sul

Inovação



Inovar Abertta

CONEXÃO COM HEALTHTECHS

A Abertta Saúde está em busca de novas conexões com **healthtechs**, **modelos em validação** ou **ideias** na **área da saúde**.

**Junte-se a nós
e faça parte
da transformação**

7.1. Cultura de Inovação

Em linha com nossos objetivos estratégicos e a demanda cada vez maior pelo fortalecimento de uma cultura digital, realizamos, em 2024, diversas iniciativas que buscam trazer a inovação de forma concreta para nossos processos.

A partir de **ações focadas na interoperabilidade**, integramos dados de saúde para oferecer ao cliente mais agilidade e assertividade no tratamento das informações. Nesse sentido, implementamos melhorias junto às plataformas de autorização da rede credenciada de laboratórios e clínicas, contribuindo com atendimento mais rápido na recepção e registro dos exames solicitados.

Realizamos também um diagnóstico com várias gerências para **mapear rotinas repetitivas** que pudessem ser otimizadas (alcançamos uma economia de 1.807

horas de trabalho e tivemos 63 rotinas automatizadas). Houve, ainda, o avanço das ações desenvolvidas dentro do *MasterPlan* de inovação da **Abertta Saúde**. O projeto busca implementar o **funil de inovação e o mapeamento de startups parceiras** – *healthtechs* – para responder aos desafios e às necessidades do nosso negócio de forma inovadora. Em 2024, os principais resultados foram:

- Mais **400 conexões** com startups de base tecnológica que atuam na área da saúde;
- **15 experimentações** de novas soluções, com implementação de 6 propostas;
- Lançamento de um **canal de interação no site** da **Abertta Saúde** para que as *healthtechs* possam inscrever suas propostas, com recebimento de 51 solicitações de parceria;
- **Fortalecimento da experimentação** e a geração de ideias por meio de treinamentos, *Hacktowns*, *lives* e premiação de melhores ideias.

7.2. Novidades na área da Saúde

Os principais destaques das iniciativas desenvolvidas pela **Abertta Saúde** na área de inovação aplicada à saúde envolveram o uso de processos e ferramentas para trazer mais qualidade e precisão aos atendimentos e, ao mesmo tempo, garantir ao beneficiário experiência de excelência com cuidados cada vez mais personalizados e assertivos.

- Ferramenta que integra as linhas de cuidado com o histórico de saúde de cada beneficiário. Assim, é possível identificar padrões de doenças e potenciais lacunas no cuidado da saúde de cada pessoa, para abordagem de forma assertiva e personalizada.
- Dispositivo que mede a força, dor e simetria dos músculos do corpo humano. Por operar de forma integrada a um aplicativo que acompanha a evolução dos pacientes, o Medeor traz ganhos para os profissionais da área de saúde e para o beneficiário. Com um acompanhamento cada vez mais preciso da sua saúde, é possível desenvolver intervenções com foco na prevenção de doenças musculares.
- Serviço de monitoramento implementado para aprimorar o acompanhamento de pacientes oncológicos e otimizar seu percurso assistencial. A ferramenta alia tecnologia e cuidado especializado para conectar beneficiários e equipes de saúde, garantindo um atendimento humanizado, personalizado e de alta qualidade. O paciente tem acesso a chat para tirar dúvidas, registrar sintomas, participar de lives com informações sobre câncer e bem-estar, ativar lembretes para a administração de medicamentos e fazer a gestão da sua agenda de consultas e exames.



➤ **Óculos de Realidade Virtual:** recurso utilizado como piloto no CPS de Belo Horizonte para proporcionar uma experiência lúdica, mais acolhedora e menos estressante para as crianças nas salas de vacinação infantil.

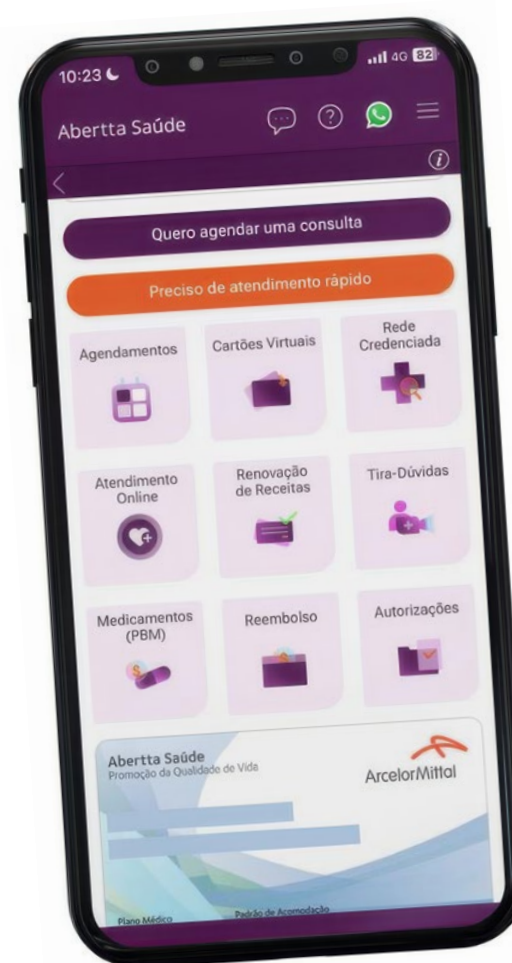
- Ferramenta que faz a prescrição digital de receitas, emissão de atestados e pedidos de exames, solicitados após os atendimentos de teleconsultas, e envia esses documentos diretamente para o beneficiário, pelo celular, sem que ele precise se deslocar até o CPS.
- Recurso que disponibiliza, para os beneficiários em acompanhamento nutricional, o acesso a cardápios e às dietas prescritas, de forma prática e ágil.
- Recurso que utiliza ferramentas de Inteligência Artificial para avaliar dados relacionados a pagamentos feitos aos prestadores da Rede Credenciada, trazendo mais segurança a esses processos e fazendo um

gerenciamento de riscos capaz de evitar erros e combater o desperdício de recursos em procedimentos médicos. A ferramenta busca melhorar o relacionamento com a rede de prestadores, trazendo mais agilidade à gestão de contas e aos processos de reembolsos e autorizações.

- Projeto piloto de reconhecimento do beneficiário por **biometria facial** em alguns prestadores da rede credenciada.

7.3. Atualização do Aplicativo Abertta Saúde

Em nossa jornada para sermos uma empresa cada vez mais tecnológica e próxima dos beneficiários, implementamos uma série de melhorias e novos recursos no aplicativo da **Abertta Saúde** em 2024, oferecendo mais comodidade, segurança e agilidade para os atendimentos.



O aplicativo, que chegou a registrar **pico de 1 milhão de acessos** no primeiro trimestre do ano, já conta com **56 funcionalidades**.

Destacam-se entre as ações implementadas:

- **Integração de dados** e vinculação de acesso com o portal Minha Saúde;

- **Inclusão do teleatendimento** para a realização de consultas via Microsoft Teams;
- **Direcionamento para o chatbot**, permitindo atendimento automatizado via WhatsApp e acesso a recursos como agendamento de consultas, visualização do cartão do beneficiário e consulta de reembolsos;
- **Implementação das novas funcionalidades** para tirar dúvidas sobre questões do dia a dia como alimentação saudável e pré natal e para a renovação de receitas médicas;
- Apresentação de um **novo layout**, de acordo com a nova identidade de marca da **Abertta Saúde**, oferecendo ao beneficiário uma interface mais amigável e uma navegabilidade mais intuitiva;
- Inclusão de **acesso direto ao app MediPreço**, para a compra facilitada de medicamentos via PBM, e para o Concierge;
- **Simplificação dos mecanismos** de ajuda e de pesquisa de profissionais e rede credenciada;
- **Acompanhamento das solicitações** de internação e autorização de exames.

Em 2024, acompanhamos também a adesão cada vez maior dos Beneficiários à ampla gama de possibilidades e facilidades oferecidas pela **Abertta Saúde** no universo digital:

- **96% dos processos de reembolso** feitos em meio digital (índice de 82% no começo do ano)
- **100% de adesão** dos clientes ao cartão digital do beneficiário (80% no início de 2024)
- **70% da população** beneficiária elegível ao uso do aplicativo (57% no final de 2023)



3ª edição do Prêmio Boas Práticas & Ideias Inovadoras



7.4. Prêmio Boas Práticas & Ideias Inovadoras

A 3ª edição do Prêmio Boas Práticas & Ideias Inovadoras recebeu, em 2024, a inscrição de 78 práticas e ideias que promovem o *Jeito Abertta Saúde de Ser* e refletem o comprometimento do time com a melhoria de processos e o desenvolvimento de soluções inovadoras para o futuro do negócio.

Foram, no total, **95 participantes mobilizados** e reconhecidas 3 ideias inovadoras e 3 boas práticas.

Além de trazer o pensamento inovador para o dia a dia do time, a iniciativa, ao envolver diferentes áreas da empresa, também **incentiva o trabalho interdisciplinar, a sinergia e a troca de experiência entre as equipes.**



1º lugar Prêmio Boas Práticas



2º lugar Prêmio Boas Práticas



3º lugar Prêmio Boas Práticas



1º lugar Prêmio Ideias Inovadoras



2º lugar Prêmio Ideias Inovadoras



3º lugar Prêmio Ideias Inovadoras

Governança, risco e compliance



Na **Abertta Saúde**, temos como premissa executar uma operação em total alinhamento com as melhores práticas de governança, risco e compliance, promovendo um comportamento ético, justo e igualitário, dentro e fora da empresa.

Por meio da integração entre políticas robustas, controles internos, gestão de riscos apurada e conformidade regulatória, buscamos assegurar a continuidade dos negócios e a construção de um ambiente corporativo cada vez mais confiável para nossos beneficiários e parceiros de negócio.

8.1 Governança

Seguimos alinhados às melhores práticas de Governança Corporativa observadas no mercado, consolidando uma atuação transparente e guiada pelos mais altos padrões éticos e legais. Nosso modelo de Governança é reconhecido pelos Conselhos de Administração e Fiscal, além da Assembleia Geral de Patrocinadoras e apoiado por instituições como IBGC (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa), órgão referência no tema e que conta inclusive com representação da **Abertta Saúde** em seu grupo técnico de saúde.

Em 2024 atualizamos o onboarding de governança corporativa, cujo objetivo é promover uma apresentação inicial da Associação para os membros de governança, o que viabiliza uma proximidade das partes, melhor compreensão do negócio e consequentemente a tomada de decisões mais assertivas.

AUDITORIAS

Realizamos auditorias externas regulares a cada três meses, de acordo com as determinações da ANS, e semestralmente passamos por auditorias internas que também avaliam as conformidades de nossos processos. Em 2024, as auditorias internas estiveram focadas nos processos de contas a receber e gestão de compras pela área de Suprimentos. Contamos ainda com um comitê interno para assessoramento e aconselhamento à Diretoria Executiva e Governança Corporativa, com a missão de supervisionar a qualidade e integridade das auditorias internas e externas, e acompanhamento das tratativas e melhorias dos pontos levantados.

TRABALHO RECONHECIDO

Em 2024 a **Abertta Saúde** foi novamente reconhecida pela ANS, por meio de auditoria externa, como associação que atende à RN 518. A resolução aborda práticas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, definindo e avaliando aspectos, como transparência nas comunicações, equidade e responsabilidade corporativa.

8.2. Gestão de riscos

Por meio de políticas e metodologias globais para a Gestão de Riscos, a **Abertta Saúde** identifica, avalia, trata, responde e monitora os principais riscos inerentes à sua atividade. Em 2024 promovemos a revisão anual de riscos, resultando na criação de uma **matriz com 42 riscos**, sendo 10 estratégicos. Para sensibilizar as equipes – desde a mais alta liderança até o time da operação – sobre a importância de todos saberem como identificar e atuar frente a essas questões, realizamos um workshop de risco para os gestores e trilha de treinamento específica para todos os empregados próprios (com 94% de aderência) e terceiros (54% de aderência).

AUTOMATIZAÇÃO DO FORMULÁRIO DE NOTIFICAÇÃO DE RISCO

Agora todos os empregados que identificarem uma ameaça em potencial na sua área contam com a ferramenta digitalizada que garante maior eficiência e agilidade na tratativa e prevenção de riscos identificados.

8.3. Compliance

PROGRAMA DE INTEGRIDADE

O Programa de Integridade da **Abertta Saúde** baseia-se nos pilares de honestidade, transparência, respeito, dignidade e exemplaridade, e é colocado em prática por meio de ferramentas, diretrizes, comitês, políticas e procedimentos que ajudam o time a consolidar a construção de um ambiente cada vez mais ético.



Para fortalecer o Programa, realizamos em 2024 diversos **treinamentos** para todo o time, com ações de capacitação direcionadas para as equipes que têm **relacionamento com terceiros**, incluindo as áreas de Suprimentos,

Marketing, Comunicação, Rede Credenciada, Faturamento e Regulação. Essas atividades – reunidas na **Trilha de Integridade** – contemplaram temas como gestão de riscos, canal de denúncias, política antifraude, política anticorrupção e defesa da concorrência.

TRILHA DE INTEGRIDADE → **95%** DE ADERÊNCIA DO TIME

Capacitações disponíveis a todos:

- Código de Conduta
- Proteção de Dados Pessoais
- Políticas de Direitos Humanos
- Política Antifraude
- Política Anticorrupção
- Política sobre Denúncia
- Leis de Defesa da Concorrência

Para os gestores:

- Atividades de sensibilização sobre:
- Assédio moral
 - Microagressões
 - Importância de um ambiente de trabalho respeitoso que promove e protege a saúde mental

Com a participação de forma híbrida de 46 pessoas e carga horária de 12:50 horas.

COMITÊ DE ANOMALIA

Criado em janeiro de 2024 para estabelecer diretrizes e procedimentos para a identificação, apuração e tratamento de anomalias nas operações da **Abertta Saúde**.



Mais qualidade dos serviços prestados, conformidade regulatória e contratual.

➤ **Como funciona:** conta com reuniões mensais para a avaliação de eventuais desvios e anomalias identificadas, incluindo a execução de planos da **metodologia PDCA** (Planejar | Fazer | Checar | Agir) para monitoramento e tratativa das questões apontadas.

PROTEÇÃO DE DADOS

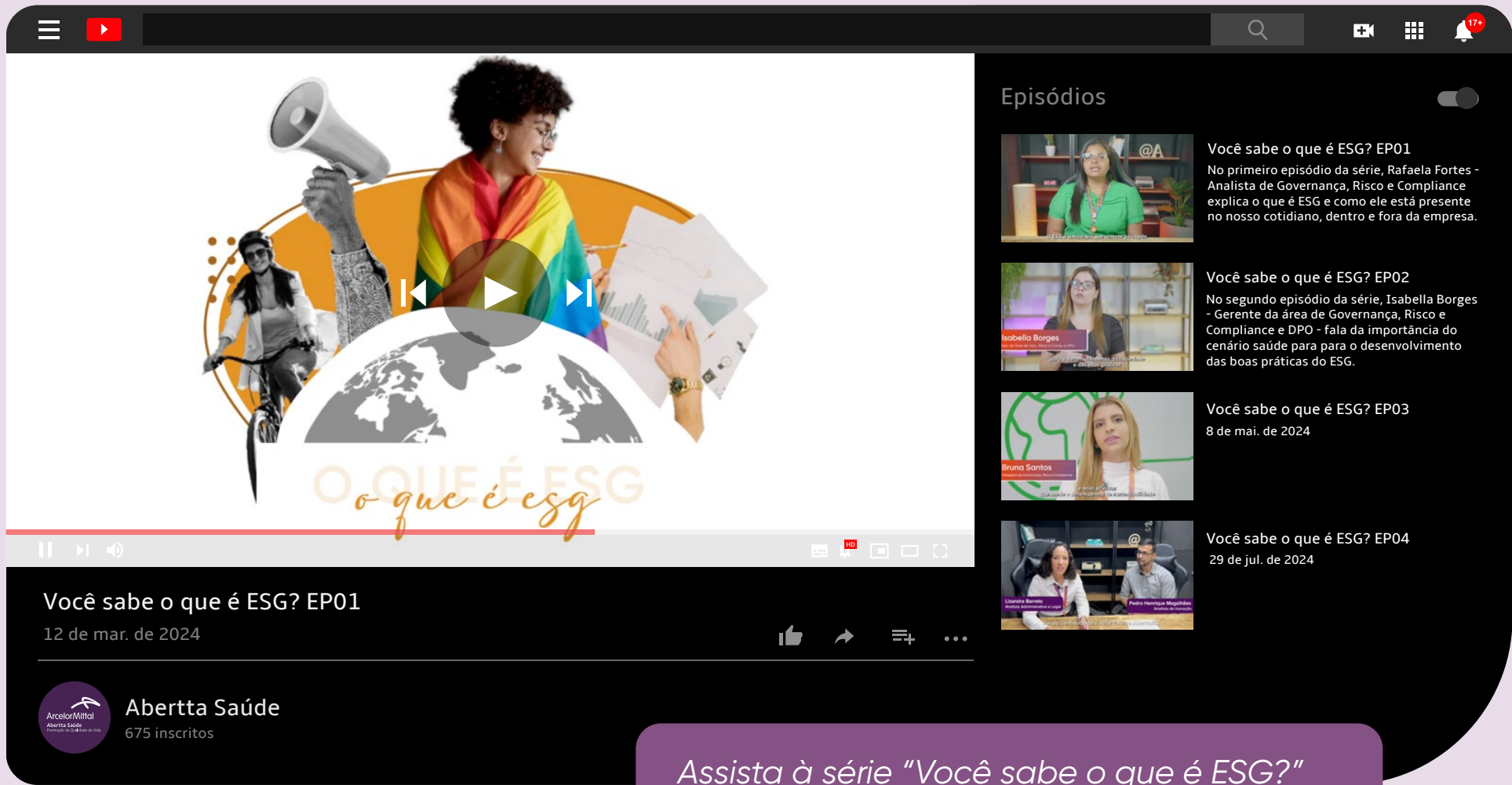
A **Abertta Saúde** continua se preocupando com o tratamento correto, a proteção dos dados e a segurança das informações, considerando, sobretudo, as evoluções tecnológicas e o uso crescente da inteligência artificial em nossas atividades e a importância de garantir a proteção dos dados e segurança das informações. Para isso, temos realizado treinamentos regulares com as equipes para que todos saibam como **utilizar a tecnologia com responsabilidade** e como construir um ambiente seguro, eficiente e focado na confiança dos clientes.

ESG

O ano de 2024 foi marcado pelo amadurecimento da estratégia de ESG da **Abertta Saúde** e, além de fortalecer nossos processos e políticas internas, trabalhamos para seguirmos alinhados às boas práticas de ESG divulgadas pela ANS. Destacam-se, dentre nossas ações:

- Avaliação da **aderência** da **Abertta Saúde** às práticas de ESG, de acordo com metodologias globais que avaliam cerca de 250 itens. O mapeamento indicou que a associação se encontra no estágio 2 de maturidade em ESG (em uma escala de 1 a 5).
- Realização de **workshop para todos os empregados**, trazendo abordagens práticas dos conceitos de ESG.
- Atividades de **sensibilização (sprints)** em todas as unidades gerenciais.
- Ações de **letramento** e sensibilização sobre ESG para todo o time, incluindo palestras com especialistas e campanha interna com a divulgação de uma série de **conteúdos digitais sobre o tema**.

- Atualização da **matriz de materialidade** de ESG da empresa, com a identificação e priorização das questões mais importantes para a **Abertta Saúde** e seus públicos de relacionamento.
- Definição do **mapa de stakeholders**, com a relação de nossos principais clientes de acordo com o nível de proximidade entre eles e a associação (ANS, universidades, fornecedores etc.).
- Inclusão de uma **trilha de capacitação** sobre ESG na plataforma Engage, disponível para todos os empregados;
- Como próximo passo, pela primeira vez, a **Abertta Saúde** produzirá um **relatório de posicionamento sustentável**.



Assista à série “Você sabe o que é ESG?” clicando nos links de cada episódio acima

COP29

A **Abertta Saúde** foi convidada a participar da **29ª Conferência da ONU sobre Mudanças Climáticas**, a COP29, realizada em novembro de 2024 no Azerbaijão. Representada pelo Diretor de Operações em Saúde, **Werner Dalla**, apresentamos nossas experiências de diminuição de emissões de CO₂ por meio dos serviços de Teleatendimento e Saúde Digital e a gestão responsiva à crise de Dengue, que resultou na redução das taxas de internação e consumo de recursos hospitalares.

Mais do que ter a oportunidade de compartilhar tais ações, estar presente no fórum é um **reconhecimento das nossas boas práticas e de como é possível integrar sustentabilidade e saúde**.



Werner Dalla compartilhou experiências da Abertta Saúde na COP29

Competitividade e sustentabilidade do negócio



9.1. Resultados financeiros

Em 2024, a **Abertta Saúde** alcançou um desempenho financeiro robusto, com um **Resultado Operacional** de R\$ 23,33 milhões e um **Resultado Líquido** de R\$ 30,32 milhões. Esses números refletem nossa estratégia contínua de otimização de custos, melhoria do acesso e qualidade dos serviços prestados aos nossos beneficiários.

Um crescimento expressivo que representa 10,15% de aumento em relação ao Resultado Líquido de 2023 (R\$ 21,18 milhões).

CAPACIDADE FINANCEIRA SÓLIDA

A gestão financeira segue com uma política ativa de proximidade e controle dos investimentos, atenta às oportunidades. Nossa carteira, composta predominantemente por ativos de alta liquidez (aproximadamente 55%) e de baixo risco, garante flexibilidade financeira para suportar a operação. Essa estratégia não só assegura a rentabilidade de nossas aplicações, mas também minimiza os riscos de liquidez de mercado.

Encerramos 2024 com **Reservas Técnicas** de R\$ 52,51 milhões, superando a necessidade de garantias financeiras para cobrir as Provisões Técnicas (R\$ 38,87 milhões). Ao término deste exercício, contamos com recursos próprios mínimos (Patrimônio Líquido Ajustado) de R\$ 156,5 milhões, superiores ao Capital Regulatório (R\$ 41,77 milhões) exigido pelas normas regulamentares do setor de saúde suplementar.

Em conformidade com a RN 519, a **Abertta Saúde** aderiu ao modelo de Autorização Prévia Anual (APA), o que facilita a

movimentação de ativos garantidores sem a necessidade de autorizações individuais da ANS, proporcionando maior agilidade na gestão dos recursos.

Com base nos resultados financeiros de 2024 e nas expectativas para o próximo ano, podemos afirmar com segurança que estamos em uma posição sólida para enfrentar desafios e continuar crescendo de forma sustentável.

9.2. Reconhecimento de excelência – RN 507

➤ Em 2023, a **Abertta Saúde** foi a primeira autogestão a conquistar **nível ouro na Acreditação RN 507**. Em 2024, recebemos a **renovação da Acreditação em nível Ouro**.

A RN 507 acompanha a adoção de boas práticas nas dimensões de gestão organizacional, gestão da rede prestadora de serviços de saúde, gestão em Saúde e experiência do beneficiário. A avaliação apontou uma aderência de 93,51% da **Abertta Saúde** aos requisitos da norma. Foram avaliados 167 itens em toda a empresa e **96% de atendimento aos requisitos de excelência**.

Este reconhecimento reflete o compromisso de um time que busca continuamente oferecer serviços de saúde da mais alta qualidade e fortalece o papel da **Abertta Saúde** como operadora comprometida com a excelência e a melhoria contínua dos seus serviços e produtos.

Pronto!

A **Abertta Saúde**
chegou em **Pecém**.

9.3. Expansão Pecém

Em julho, a **Abertta Saúde** passou a ser o plano de saúde responsável pelo atendimento dos empregados e dependentes da ArcelorMittal Pecém. São mais de **7 mil vidas** incorporadas à nossa carteira de Beneficiários.

Para garantir atendimento de qualidade com tamanha expansão, dois novos Centros de Promoção da Saúde, em Fortaleza (CE) e em São Gonçalo do Amarante (CE), foram inaugurados e levam o Modelo Abertta de Cuidar para os novos beneficiários.

Agora, eles contam com as especialidades de odontologia, psicologia, fisioterapia, nutrição e enfermagem, na rede própria, além dos atendimentos de clínica geral (adultos e crianças), ginecologia, pediatria, oftalmologia, ortopedia, neurologia e dermatologia.



9.4. Relacionamento com prestadores

Com a expansão de nossos atendimentos para o Pecém, realizamos um intenso trabalho na região para mapear possíveis prestadores e apresentar a eles o *Modelo Abertta de Cuidar*, visando a **formação de uma rede de serviços e especialidades alinhada** ao nosso modelo de cuidado. Implementamos nossas boas práticas de gestão de custos e realizamos negociações sistemáticas de valores com os prestadores credenciados, resultando, ao final de 2024, em um *saving* de R\$ 3,7MM em OPME (Órteses, Próteses e Materiais especiais) e medicamentos.

Também estreitamos os laços com os prestadores por meio de campanhas temáticas (outubro Rosa, Novembro Azul e Diabetes), que resultaram na redução de valores dos procedimentos diretamente ligados ao cuidado e à prevenção para melhoria da saúde.

Ações para virada ao figital também foram desenvolvidas para melhorar a experiência do beneficiário. Elas geram ganhos de performance e qualidade para o serviço dos prestadores, como o projeto piloto de reconhecimento por biometria e a integração de sistemas para agilizar pedidos, transcrições e autorizações automáticas de exames.

9.5. Comunicação clara e próxima

Em 2024, seguimos com nossos esforços para que a **Abertta Saúde** se comunique com os beneficiários de forma cada vez mais clara e assertiva. Além de fortalecermos o **Comitê do Cliente** – focado em melhorar a experiência do beneficiário em todos os seus pontos de contato –, desenvolvemos um novo posicionamento e identidade de marca, padronizamos a identidade visual nos pontos de contato direto com o beneficiário, implantamos uma TV interna para veicular conteúdos de autocuidado e reformulamos os visuais do aplicativo e site.

Contamos, ainda, com a **produção, em estrutura própria, de conteúdo audiovisual para nossos canais internos e digitais**, buscando levar informação ainda mais qualificada ao beneficiário.



Equipe de Comunicação e Marketing

PRÊMIO ABERJE 2024 FOI RECONHECIMENTO DAS PRÁTICAS DE COMUNICAÇÃO

Nossos esforços para tornar nossa **comunicação mais próxima, direta e amistosa** foram reconhecidos pelos clientes e premiados na etapa nacional da **50ª edição 2024 do Prêmio Aberje – regional Minas e Centro Oeste – na categoria Consumidor/Cliente**. A premiação, realizada pela Associação Brasileira de Comunicação Empresarial, reconhece empresas e instituições que se diferenciam por adotar uma comunicação corporativa criativa e estratégica a favor do negócio e capaz de promover impacto positivo na sociedade.

Perspectivas futuras

1



A Abertta Saúde manterá sua estratégia focada na eficiência operacional, na inovação e na experiência do beneficiário, comprometida com a criação de valor de longo prazo.

Em 2025, a **Abertta Saúde** reafirma seu compromisso de **aprimorar continuamente a experiência dos beneficiários**, garantindo que as soluções e serviços em saúde atendam às suas necessidades com excelência. Para isso, continuaremos investindo na **eficiência operacional** e na **inovação**, com a **automação** como um pilar essencial para otimizar processos, reduzir custos e sustentar o crescimento da empresa. O **foco do cliente** é o que impulsiona a consolidação da nossa posição no mercado, sempre com uma visão de longo prazo.

Nossa estratégia estará sustentada pelos **novos projetos** definidos para o ciclo 2025/2026:

- **Projetos Estratégicos:** CPS Eficiente, Revisão da RN 137, Navegação do Cliente, Automação.
- **Projetos Setoriais:** IA Abertta (Lab), Novos Produtos, *Ramp up* Tele, Interoperabilidade, CPS Inovador, Linha Cuidado Neurodivergente, Gestão de Rede do Futuro, Supply Chain.

Parte do CAPEX será direcionado para fortalecimento ao **fortalecimento dos CPSs** (Centros de Promoção de Saúde), com a continuidade das iniciativas de retrofit e expansão. Mais do que gerar eficiências operacionais, o foco na infraestrutura e na ampliação da capacidade de

atendimento visa atender à crescente demanda pela oferta de **serviços de saúde de alta qualidade e excelência** para nossos clientes. A **diversificação de novos serviços dentro da rede própria** e a **verticalização do atendimento**, com a introdução de novos exames e especialidades, também irão além da redução de custos com redes externas e têm potencial para reverberar na melhoria na qualidade do atendimento.

Para conectar nossos beneficiários ao nosso sistema de saúde de forma cada vez mais ágil e segura, a **digitalização** e a **facilidade de acesso** aos nossos serviços serão impulsionadas por investimentos contínuos em tecnologia e inovação. O app da empresa será, cada vez mais, um canal central na transformação digital da **Abertta Saúde**, criando novos fluxos de receita e proporcionando uma experiência mais eficiente e satisfatória para os usuários.

A **eficiência dos CPSs** permanece no centro de nossa estratégia, com foco na **simplificação de processos**, maior automação de tarefas repetitivas, gerando uma **melhoria substancial** na eficiência. Em paralelo, continuamos os trabalhos para otimizar a navegabilidade dos beneficiários, facilitando seu acesso aos serviços e promovendo um **atendimento mais ágil e personalizado**.

A **inclusão da carteira de Pecém** foi um marco alcançado em 2024 e representa um desafio estratégico significativo para 2025. Investimos em renegociação de valores com fornecedores na região e na implementação de soluções eficientes, com **expansão da rede própria de serviços**, para garantir uma **operação mais eficiente e rentável**, ao mesmo tempo em que mantemos o foco na qualidade do atendimento. Nossos esforços estão empenhados em reduzir sinistralidades, aumentar o *Net Promoter Score* (NPS) e otimizar a relação custo-receita.

A **Abertta Saúde** continuará a **aprofundar sua política de ESG** em 2025, com ações concretas para promover uma gestão responsável e sustentável, gerando valor de longo prazo para investidores e *stakeholders*. A participação na COP29 reforçou nosso compromisso global com as melhores práticas ambientais, integrando a sustentabilidade à nossa estratégia de gestão.

Seguimos estrategicamente posicionados para continuar gerando **valor sustentável**, combinando **inovação, eficiência operacional** e **expansão da infraestrutura**. Com foco em automação e **melhoria contínua na experiência do beneficiário**, entramos em 2025 comprometidos com a rentabilidade e com a criação de valor de longo prazo.

Expediente



Conselho de Administração

- Alexandre Augusto Silva Barcelos (Presidente)
- Nadja Sofia Trombetta Camisasca (Vice-presidente)
- Erick Torres Bispo dos Santos
- Rodrigo de Oliveira Gama
- Everton Guimarães Negresio
- Rodrigo Augusto Archer

Conselho Fiscal

- Nilton Sales Raimundo (Presidente)
- Fábio Paiva Scardua (Vice-presidente)
- Paulo Henrique Wanick Mattos

Diretor Presidente

- Ricardo Dupin Lustosa

Diretoria Executiva

- Ricardo Dupin Lustosa (Presidente)
- Werner Duarte Dalla (Diretor de Operações em Saúde)

Nota:

Membros do Conselho de Administração com mandatos findos em 2024:

- Fabiano Cristeli de Andrade (Presidente - 04/04/2023 a 01/01/2025)
- Tatiana Furtado Nolasco (04/04/2023 a 01/01/2025)
- Marina Guimarães Soares (04/04/2019 a 01/01/2025)

Membro do Conselho Fiscal com mandato findo em 2024:

- Alexandre Augusto Silva Barcelos (Presidente)

Representantes das Empresas Patrocinadoras

- ArcelorMittal Brasil S/A - Jefferson de Paula
- ArcelorMittal BioFlorestas Ltda - Wagner Barbosa de Brito
- ArcelorMittal Sistemas S/A - Kelly Christian Camelo
- Aperam BioEnergia Ltda - Frederico Ayres Lima
- Aperam Inox América do Sul S.A. - Frederico Ayres Lima
- 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 - Camila Valverde Santana Greve

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

Supervisão geral

- Natália Bistene

Coordenação Editorial

- Amanda Barros, Carolina Mayrink, Márcia Lana, 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

