

Relatório de Gestão 2025

Abertta Saúde
Promoção da Qualidade de Vida



ArcelorMittal



01

APRESENTAÇÃO

Carta do Comitê Executivo	4
---------------------------	---

02

QUEM SOMOS

Sobre a Abertta Saúde	7
Missão, visão e cultura	8
Modelo de negócio e estratégia	8
Metas e projetos	9
Estrutura organizacional	10

03

NÚMEROS E INDICADORES

	13
--	----

04

PESSOAS NO CENTRO

Satisfação do beneficiário	16
Atendimentos	16
Mais acesso e mais serviços	17
Expansão da rede própria	19
Estratégias assistenciais	20

05

NOSSAS PESSOAS

Um ambiente cada vez melhor	24
Bem-estar e saúde mental	25
Time em desenvolvimento	26
Respeito às pessoas	27
Segurança do trabalho	27
Ações complementares	27

06

INOVAÇÃO

Cultura da inovação	29
Boas Práticas e Ideias Inovadoras	30
Tecnologia a serviço da saúde	31
Aplicativo Abertta Saúde	32

07

GOVERNANÇA, RISCO E COMPLIANCE

Governança	34
Gestão de riscos e controles internos	34
Compliance	35
ESG	35

08

COMPETITIVIDADE E SUSTENTABILIDADE

Resultados financeiros	37
Reconhecimentos e prêmios	38
Relacionamento com prestadores	39

09

PERSPECTIVAS FUTURAS

	41
--	----



01

APRESENTAÇÃO



CARTA DO comitê executivo

O ano de 2025 foi marcado por avanços relevantes na trajetória da Abertta Saúde, sustentados por uma estrutura de governança mais madura, por uma capacidade ampliada de transformar estratégia em resultados e por um modelo assistencial integrado que entrega valor real ao beneficiário.

Ao longo do ano, a Associação passou por uma **evolução importante na sua estrutura**, com a transição da Presidência, a reestruturação do Comitê Executivo e a implementação de uma nova estrutura organizacional. Esse movimento fortaleceu os processos decisórios, ampliou a integração entre as áreas e contribuiu para maior agilidade, alinhamento estratégico e clareza de responsabilidades.

No campo da expansão, a **Abertta Saúde ampliou sua atuação para o estado de Santa Catarina**, com a incorporação dos beneficiários da ArcelorMittal Vega. A expansão incluiu a inauguração de dois Centros de Promoção da Saúde (CPSs), em Joinville e São Francisco do Sul, e foi conduzida com planejamento integrado, governança assistencial e rápida adaptação da infraestrutura operacional e clínica, assegurando continuidade do cuidado, acesso e qualidade desde o início da operação.

O **fortalecimento dos Centros de Promoção da Saúde** seguiu como eixo estruturante do modelo assistencial. Ao longo do ano, foram ampliados horários de atendimento e o portfólio de serviços, incluindo a implantação da primeira **sala cirúrgica da Abertta Saúde** no CPS de Contagem. Essas iniciativas ampliaram **acesso e resolutividade**, refletidas no aumento de 27% no número de atendimentos realizados, com a melhoria dos indicadores de produtividade, verticalização, integração físico-digital e NPS e a manutenção do custo assistencial interno per capita.

Como parte das iniciativas voltadas à ampliação de valor para os beneficiários, destacamos ainda a **inauguração do Laboratório Abertta**, com coleta para exames laboratoriais em duas unidades – Contagem e Belo Horizonte – ampliando a conveniência e a integração dos serviços assistenciais.

Ressalta-se também o desempenho da operação da **Abertta Saúde** na ArcelorMittal Pecém, no Ceará, que completou seu primeiro ano com a implantação de um serviço inédito para a Associação: **Urgência e Emergência 24 horas in company**, o primeiro serviço assistencial próprio em regime 24/7. A equipe formada para essa operação passou a apoiar, adicionalmente, os processos de saúde ocupacional da unidade, fortalecendo a integração entre cuidado assistencial e saúde do trabalhador.

A **transformação digital** permaneceu como vetor estratégico, com a consolidação do modelo fígital de integração entre os canais presenciais e digitais. O **Aplicativo Abertta Saúde** evoluiu ao longo do ano, incorporando novas funcionalidades, maior personalização e melhorias na experiência de uso, passando a integrar a rotina de 76% dos beneficiários. A **adesão aos canais digitais** seguiu em crescimento, com destaque para o atendimento por dados, que superou 88% do total de atendimentos, e das teleconsultas, que representaram uma média anual de cerca de 16,1% do total de consultas realizadas – índice acima da média de mercado, com efetivos ganhos de resolutividade. A estratégia de comunicação adotada para ampliar o uso do teleatendimento foi reconhecida com a conquista da etapa regional do Prêmio Aberje 2025.

A atenção às **linhas de cuidado** permaneceu central ao longo do ano. Destacam-se a consolidação da **Linha de Cuidado Oncológica**, com rastreamento de biópsias, monitoramento e personalização de fluxos voltados ao diagnóstico precoce e à melhoria dos desfechos clínicos, e a implantação da **Linha de Cuidado TEA**, que oferece suporte estruturado às famílias de crianças e adolescentes em investigação ou com diagnóstico de Transtorno do Espectro Autista.



Outro avanço relevante foi a expansão do **programa de bem-estar e saúde mental, Balance**, que extrapolou o âmbito interno da **Abertta Saúde** e recebeu o 1º lugar no Prêmio Ser Humano da ABRH-MG, consolidando-se como um produto capaz de gerar valor para as patrocinadoras. Em 2025, o programa foi implantado na Vice-Presidência de Finanças da ArcelorMittal, na ArcelorMittal Serra Azul e na ArcelorMittal Sistemas, além de completar seu segundo ano na Belgo Arames, com impactos positivos na gestão da saúde mental, afastamentos e aderência à NR-1.

No campo da inovação, foi estruturado o **Laboratório de Inteligência Artificial**, com o desenvolvimento interno de seis soluções de IA voltadas à produtividade operacional e à melhoria de processos. A **Abertta Saúde** também seguiu fortalecendo o relacionamento com o ecossistema de *startups*, com a implantação de dez novas soluções ao longo do ano, além da criação de um **Fundo de Investimento em Participações** (FIP), em parceria inédita com o Horizontes Hub da Unimed-BH e a Cabergs, voltado à aceleração de soluções inovadoras em saúde.

Do ponto de vista financeiro, 2025 marcou o **melhor resultado operacional dos últimos anos**, viabilizando a expansão da atuação da **Abertta Saúde** e a geração de valor para as patrocinadoras. A competitividade do modelo foi sustentada por ações de controle de custos assistenciais internos, otimização de contratos, negociação com prestadores, uso de inteligência artificial na gestão de glosas, gestão criteriosa das despesas, entre outras.

A **evolução da satisfação do beneficiário** foi outro destaque. Encerramos o ano com um **NPS de 90**, resultado da qualidade

do cuidado e da integração dos serviços ao longo da jornada assistencial.

Mantivemos a **Acreditação Nivel Ouro da ANS**, com 100% de conformidade à RN nº 630 (antiga RN nº 507), permanecendo como a única autogestão do país com esse reconhecimento, além do **desempenho máximo no IDSS**.

Em 2025, a **Abertta Saúde** também deu um passo importante na agenda ESG ao publicar seu **primeiro Relatório de Posicionamento em Sustentabilidade**. A iniciativa reforça o compromisso com uma atuação responsável, transparente e alinhada aos desafios contemporâneos e à construção de valor de longo prazo.

Nada disso seria possível sem o **empenho e a dedicação das nossas pessoas**. Em um ano de intenso trabalho e transformações, as equipes entregaram projetos em tempo recorde, evoluíram em engajamento e maturidade e reafirmaram os valores que sustentam o **Jeito Abertta Saúde de Ser**.

Os avanços do ano criaram bases sólidas para um novo ciclo de crescimento, inovação e geração de valor. A **Abertta Saúde** segue comprometida com a sustentabilidade do negócio, a excelência na experiência do beneficiário e a contribuição responsável para o Grupo ArcelorMittal, Belgo e Aperam.

O presente Relatório de Gestão apresenta, de forma transparente, os principais resultados, iniciativas e aprendizados de 2025, reafirmando o compromisso da **Abertta Saúde** com uma atuação ética, responsável e orientada à geração de valor para beneficiários, patrocinadoras e parceiros.



Comitê Executivo (da esq. p/ dir):
Natália Bistene, Werner Dalla,
Amanda Silva e Fernando Amorim

02

QUEM SOMOS



SOBRE A Abertta Saúde

A Abertta Saúde – Associação Beneficente dos Empregados da ArcelorMittal no Brasil – é uma autogestão sem fins lucrativos, com 54 anos de atuação, dedicada à promoção da saúde e à gestão do cuidado dos empregados das empresas do Grupo ArcelorMittal no Brasil e de seus dependentes.



Sede na Avenida Bernardo Monteiro, número 831, no bairro Santa Efigênia, em Belo Horizonte, Minas Gerais.



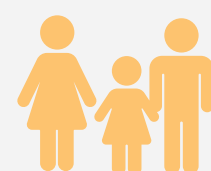
Operadora de planos privados de assistência à saúde, registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS sob o nº 31.466-8, classificada como autogestão.



As **atividades** são desenvolvidas 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.



As principais **fontes dos recursos financeiros** são as contraprestações das empresas Patrocinadoras e o valor da coparticipação dos beneficiários referente à utilização dos 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”. Como instituição sem fins lucrativos, reinveste o seu superávit na própria organização.



57.671
vidas atendidas

22.722 titulares
34.949 dependentes



509
empregados



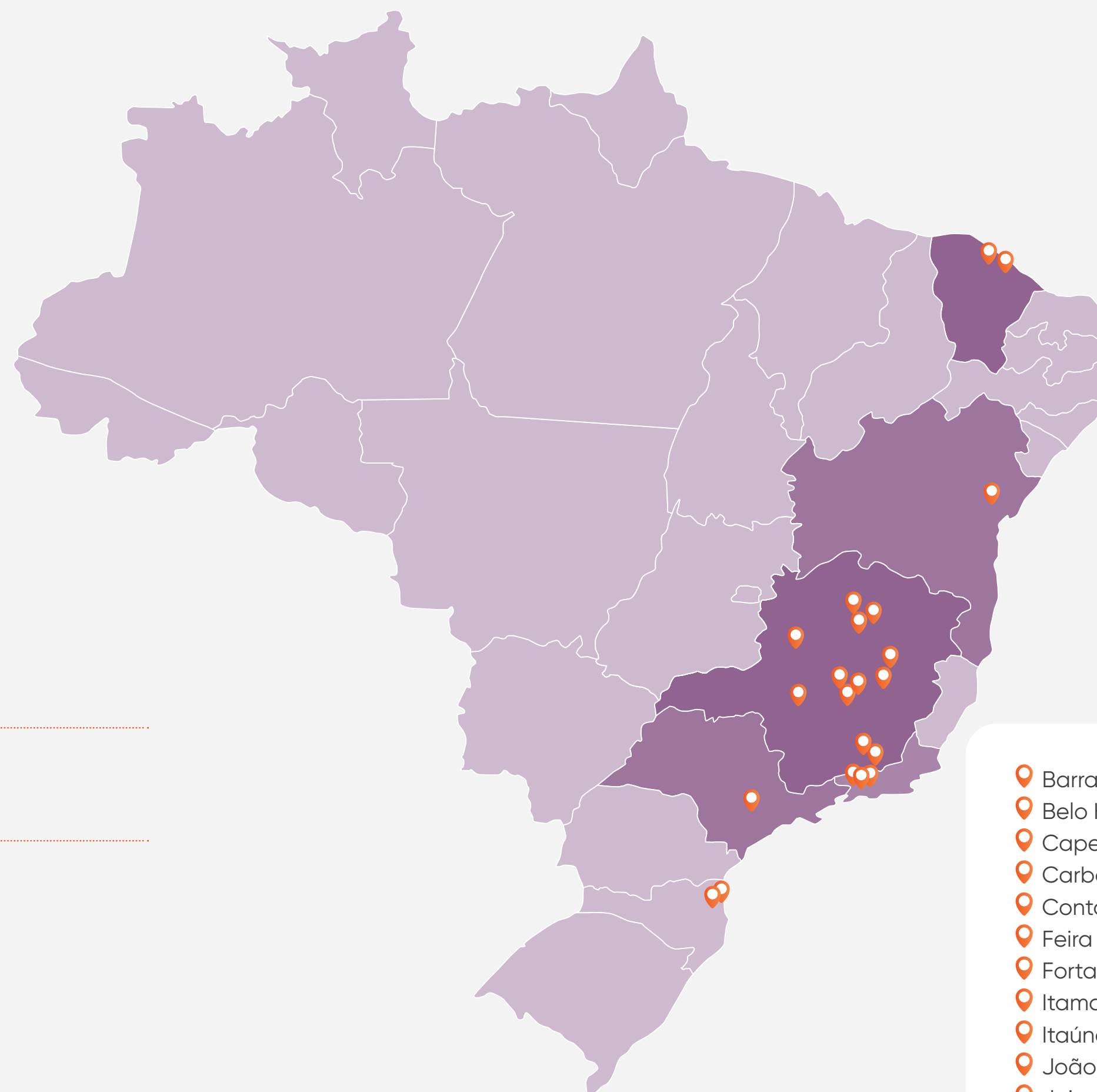
2.331
prestadores na rede credenciada

(incluindo consultórios, hospitais, clínicas, laboratórios, farmácias, serviços de apoio e tratamento em diversas especialidades)



22
unidades próprias

20 Centros de Promoção da Saúde (CPSs)
1 Clínica Abertta Saúde
1 Espaço Viver Bem



- 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)
- Joinville (SC)
- Juiz de Fora (MG)
- Martinho Campos (MG)
- Piracicaba (SP)
- Resende (RJ)
- Sabará (MG)
- Santos Dumont (MG)
- São Francisco do Sul (SC)
- São Gonçalo do Amarante (CE)
- Timóteo (MG)
- Volta Redonda (RJ)

MISSÃO, VISÃO E cultura

A **Abertta Saúde** encerrou o ciclo de 5 anos do Planejamento Estratégico 2021-2025, tendo como base sua **missão** de **oferecer bem-estar e excelência na gestão da saúde** e orientada pela **visão** de **ser referência em gestão de saúde no Brasil**.

Mantivemos nossas ações fundamentadas em **crenças e valores consistentes**, que fortalecem uma **cultura** cada vez mais alinhada ao **Jeito Abertta Saúde de Ser**.



MODELO DE NEGÓCIO E estratégia

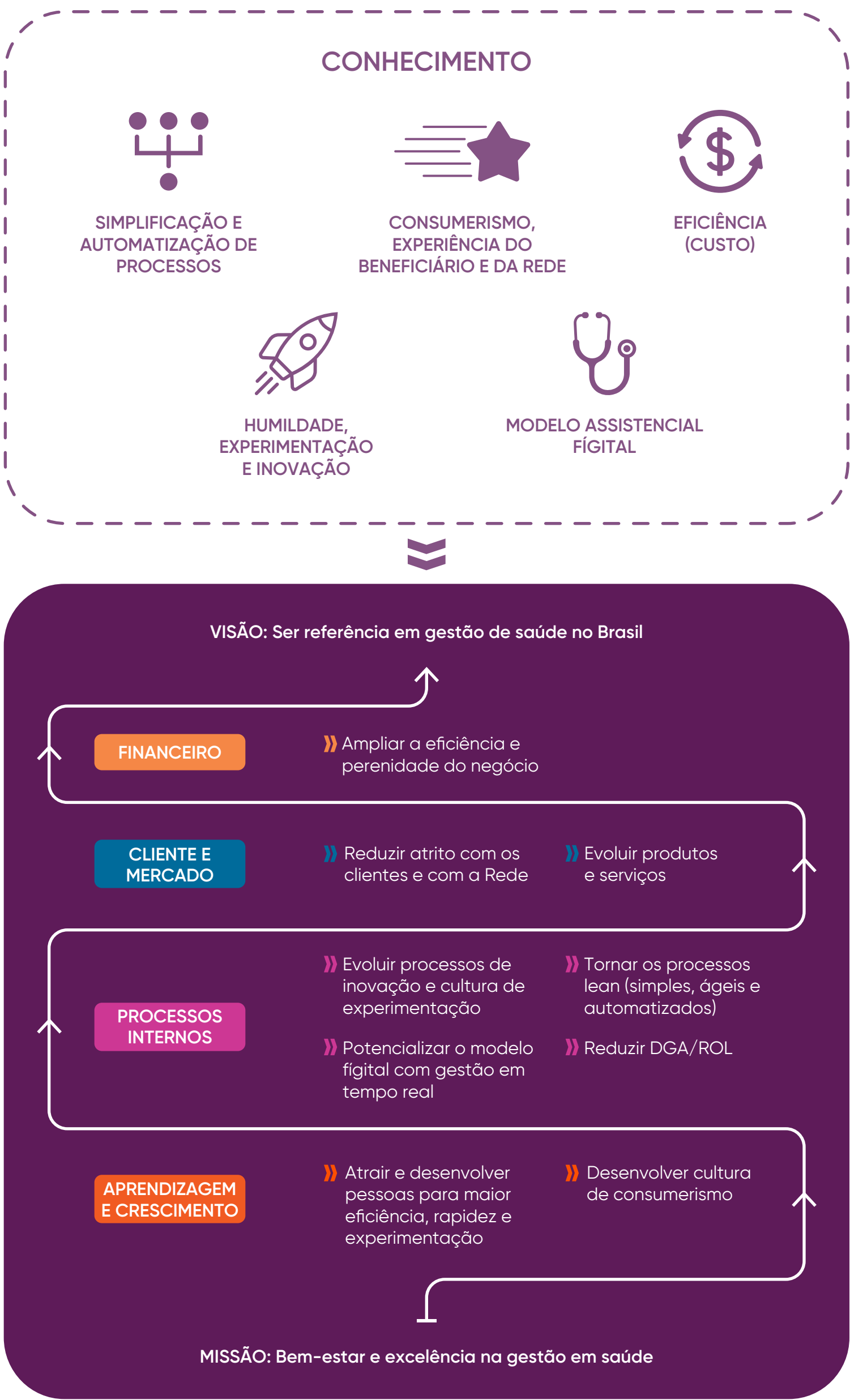
Nosso **modelo de negócio** opera com **processos simples e automatizados, serviços e produtos centrados no cliente**, a partir do Centro de Promoção da Saúde, em modelo figital, com **gestão em tempo real**, mais eficiente que o mercado, estimulando a **experimentação** e o **conhecimento**.

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. Esse posicionamento orienta a forma como cada pessoa do time atua para alcançar os objetivos da Associação.

O planejamento estratégico foi desdobrado pelas lideranças junto aos times, permitindo que cada área construísse seu próprio plano de atuação de forma alinhada aos rumos que a **Abertta Saúde** busca trilhar. Os profissionais foram sensibilizados, por meio de treinamentos e comunicação interna, sobre como contribuir diretamente para o alcance dos objetivos estratégicos.



Desdobramento do planejamento estratégico junto às equipes



METAS E
projetos

A atuação da **Abertta Saúde** seguiu orientada por metas estratégicas que direcionaram o trabalho das equipes e reforçaram prioridades como eficiência, geração de valor, inovação e desenvolvimento de pessoas. **Entre as metas estabelecidas no período, destacam-se:**

- **NPS Geral da Abertta Saúde:** acompanhar o NPS (*Net Promoter Score*) permite medir, de forma estruturada, o nível de satisfação e lealdade dos beneficiários em relação aos serviços prestados, orientando a priorização de melhorias na jornada do usuário.
- **CAI per capita:** monitorar o Custo Assistencial Interno por beneficiário é essencial para compreender os principais direcionadores de custo dos serviços próprios e acompanhar a eficiência operacional ao longo do tempo, garantindo sustentabilidade do modelo sem comprometer a qualidade do cuidado.
- **Escuta Ativa:** reforça o compromisso da Associação em ouvir seus empregados, reconhecendo a importância desse processo para o bem-estar e o desenvolvimento organizacional.

Objetivo Estratégico	Indicador	Polaridade	Farol
Ampliar a eficiência e perenidade do negócio	Resultado Operacional*	▲	●
	Fluxo de Caixa Operacional*	▲	●
	Custo Externo per capita	▼	●
	Custo Assistencial Interno per capita*	▼	●
Reduzir atrito com os clientes e com a Rede	NPS Geral Abertta Saúde	▲	●
	% Tratativa de manifestações dentro do SLA	▲	●
Evoluir produtos e serviços	Margem de contribuição produtos Ex-Operadora	▲	●
	Receita de produtos Ex-Operadora	▲	●
Evoluir processos de inovação e cultura da experimentação	Soluções implantadas	▲	●
Reduzir DGA/ROL	DGA/ROL*	▼	●
Tornar os processos lean (simples, ágeis e automatizados)	Horas ganhas com automação	▲	●
	Entregas de Projetos Estratégicos	▲	●
Potencializar o modelo figital com gestão em tempo real	% Atendimentos virtuais	▲	●
	Verticalização dos serviços*	▲	●
	Internação	▼	●
	PA*	▼	●
Atrair e desenvolver pessoas para maior eficiência, rapidez e experimentação	HSE	▲	●
	Escuta Ativa	▲	●
Desenvolver cultura de consumerismo	Adesão ao modelo de trabalho	▲	●

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

Além das metas, a materialização dos objetivos da Abertta Saúde é feita por meio de projetos que sustentam a nossa estratégia.

A **Abertta Saúde concluiu 100% dos projetos estratégicos** definidos para o ano, realizando entregas relevantes para o alcance da estratégia prevista. Esse resultado reforça a solidez da governança e a capacidade da organização de executar os projetos de forma consistente e alinhada às prioridades do negócio.

Ao todo, foram conduzidos **quatro projetos estratégicos**, com impactos relevantes em eficiência, sustentabilidade financeira e experiência do beneficiário.

- O **Projeto CPS Eficiente** teve como objetivo identificar oportunidades de ajuste no modelo de negócio por *cluster*, resultando em aumento de produtividade, redução do custo fixo dos CPSs e revisão de unidades com custo total negativo, com base na análise dos custos assistenciais internos (CAI) e das contribuições diretas para redução de custos externos (CAE).
- O **Plano de Vendas RN 137** focou na revisão de estratégias comerciais e na viabilidade de oferta de planos e serviços para outras empresas, como antecipação da alteração da norma que regula as autogestões RN 137, buscando a sustentabilidade e o ganho de escala para a Associação.

- O **Projeto Navegação do Cliente** fortaleceu a experiência do beneficiário, promovendo melhorias significativas no Aplicativo **Abertta Saúde**, com navegação mais intuitiva, ampliação de funcionalidades e direcionamento mais eficiente aos serviços disponíveis.
- O **Projeto de Automação** gerou ganhos expressivos de eficiência operacional, com a automação de mais de 2.000 horas de trabalho ao longo do ano. Essa iniciativa contribuiu diretamente para a redução da relação DGA/ROL, que recuou dois pontos percentuais, passando de 12,2% para 10,2%, reforçando a disciplina de custos e a sustentabilidade do modelo de gestão.

Projetos	
Estratégico	CPS Eficiente
	Plano de Vendas RN 137
	Navegação do Cliente
	Automação
Setorial	IA Abertta (Lab)
	Novos Produtos
	Ramp up Tele
	Interoperabilidade
	CPS Inovador
	Linha Cuidado Neurodivergente
	Gestão de Rede do Futuro
	Supply Chain

ESTRUTURA organizacional

Em 2025, a **Abertta Saúde** promoveu **mudanças relevantes em sua estrutura organizacional**, orientadas pelas diretrizes do Planejamento Estratégico e conduzidas por um processo estruturado de **transição da Presidência**, alinhado às melhores práticas de gestão de pessoas e governança.

O Conselho de Administração teve papel ativo e contínuo ao longo desse processo, realizando avaliação de mercado e definindo um período de interinidade que assegurou estabilidade, continuidade operacional e adequada condução das decisões estratégicas.

Amparada por um plano de sucessão robusto e pela preparação contínua das lideranças, a organização realizou a **transição da Presidência** de Ricardo Dupin para Werner Dalla. Esse movimento viabilizou a **redução de 1 nível gerencial** e a **constituição do Comitê Executivo**, com a participação do Dr. Fernando Amorim, da Dra. Natália Bistene e da Dra. Amanda Silva, profissionais já mapeados no plano de sucessão, fortalecendo o alinhamento estratégico e assegurando uma condução integrada do negócio, com foco em resultados e maior agilidade na tomada de decisões.

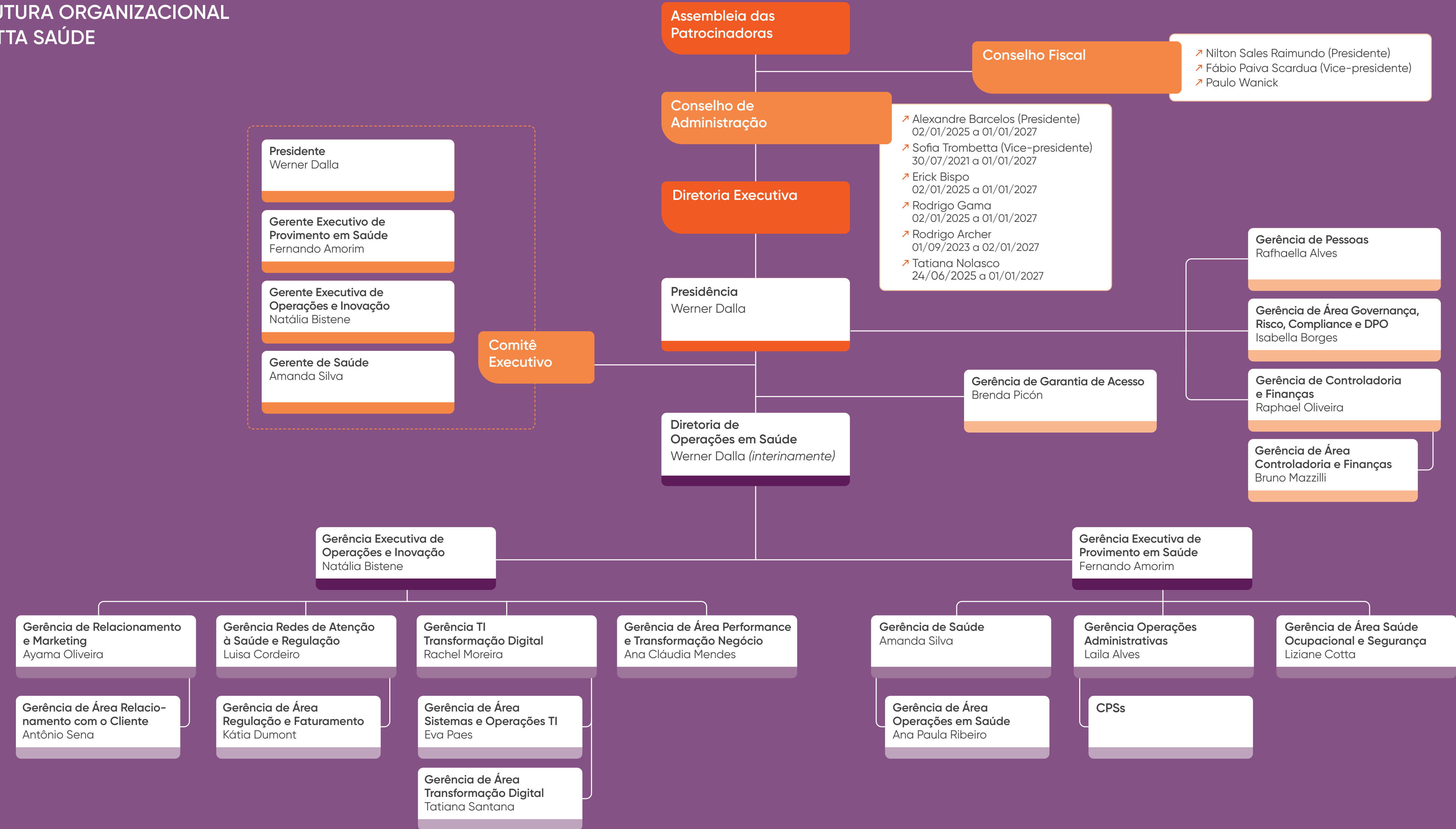
A **nova estrutura organizacional** foi concebida para simplificar e agilizar as decisões, prover maior *accountability* das gerências e promover a continuidade da evolução da **Abertta Saúde**. A reorganização contribuiu para aprimorar a experiência do beneficiário, reforçando sua centralidade nas decisões e ampliando a personalização e a resolutividade do cuidado.

Foram realizados **ajustes estruturais para impulsionar a gestão e o relacionamento com a rede prestadora**, bem como a transformação digital – pilares essenciais para a sustentabilidade e a eficiência do negócio. A **estrutura da Gerência de Controladoria e Finanças também foi revisada**, com foco na automatização de processos e na adequação à nova legislação tributária, reforçando a governança financeira e a sustentabilidade da operação.

Com a transição da presidência e o encerramento do ciclo do planejamento estratégico 2021-2025, foi realizada a **revisão da estratégia da Abertta Saúde para o período 2026-2028**. Essa revisão contou com a participação do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal, de consultores externos convidados e de todo o corpo gerencial e executivo da **Abertta Saúde**. Foram revistos o propósito, a visão, a identidade organizacional, os direcionadores estratégicos e planejados a estratégia, os indicadores, as metas e os projetos para 2026, tendo como objetivo **“Ser o modelo de Gestão de Saúde e a referência no cuidado para os nossos Clientes”**.



ESTRUTURA ORGANIZACIONAL
ABERTTA SAÚDE



03

NÚMEROS E INDICADORES



A **Abertta Saúde** alcançou **57.671 beneficiários** em 2025 – 7,76% a mais em relação a 2024 (tabela 1).

Tabela 1 - Beneficiários da Abertta Saúde		
	dez/2024	dez/2025
Titular	21.105	22.722
Dependente	32.415	34.949
TOTAL	53.520	57.671

53,5 MIL

BENEFICIÁRIOS EM 2024

57,7 MIL

BENEFICIÁRIOS EM 2025

7,76%

DE AUMENTO

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	4.463	6.321	10.784
Essencial V - 20	3.465	5.658	9.123
Integrado	2.664	4.309	6.973
Essencial V	2.446	3.822	6.268
Intermediário V	1.748	2.459	4.207
Essencial Arames V	1.031	1.636	2.667
Essencial BIO V	970	1.451	2.421
Integral Amplo	844	1.438	2.282
Total Pleno	780	1.306	2.086
Intermediário V - 20	693	1.122	1.815
Essencial V - 23	592	980	1.572
Essencial V - 21	467	874	1.341
Intermediário V - 23	522	743	1.265
Essencial AMC V	314	415	729
Dinâmico V	233	468	701
Versátil V	233	438	671
Essencial V - 23 Sumaré	249	401	650
Ideal Médico	385	-	385
Exclusivo	95	187	282
Versátil V - 20	61	122	183

Tipo de plano	Titular	Dependente	Total
Versátil V - 23	66	114	180
Dinâmico V - 23	56	113	169
Líder V	38	87	125
Dinâmico V - 20	40	79	119
Mód. Bradesco Saúde Básico (TNQ2)	46	61	107
Especial - Mod.	52	51	103
Total Amplo	31	62	93
Intermediário V - 21	34	54	88
Intermediário V - 23 Sumaré	21	38	59
Senior III	20	27	47
Superior V - 23	17	30	47
Família	12	23	35
Mód. Bradesco Saúde Superior (NP04)	11	22	33
Líder V - 23	6	16	22
Dinâmico V - 21	5	9	14
Conforto	7	5	12
Aprendiz - Mod	2	2	4
Dinâmico V - 23 Sumaré	1	3	4
Versátil V - 21	1	1	2
Clássico	-	1	1
Essencial IV - 21	-	1	1
Pleno	1	-	1
TOTAL			57.671

Considerando a distribuição de vidas por segmento, a ArcelorMittal Brasil segue respondendo pelo maior número de beneficiários, seguido por Aperam, Belgo e ArcelorMittal Pecém (tabela 3).

Tabela 3 – Beneficiários por segmento	
Empresa	dez/2025
ArcelorMittal Brasil	20.862
Aperam (Acesita, Bioenergia, Inox e Fundação)	13.055
Belgo (Arames e Bekaert)	8.513
ArcelorMittal Pecém S.A.	7.252
ArcelorMittal BioFlorestas	2.960
ArcelorMittal Brasil S.A. – Vega do Sul	2.178
Abertta Saúde	1.280
ArcelorMittal Sistemas S.A.	1.245
Benefício Especial	123
ArcelorMittal Tubarão	78
Nova Logística	56
Fundação ArcelorMittal Brasil	36
Consórcio UHE Guilman Amorim	27
Crebel – Cooperativa de Créditos TCI	65
TOTAL GERAL	57.671

Nossa rede de prestadores teve um crescimento de 19,48% em relação ao ano anterior, chegando a **2.331 prestadores** em 2025. Foram mais de 200 novas clínicas credenciadas e mais de 70 novos hospitais na rede (tabela 4).

Tabela 4 – Especialidades na Rede Credenciada		
Tipo de prestador	2024	2025
Clínicas	1.251	1.461
Profissionais de saúde	282	317
Hospitais	208	281
Laboratórios	173	193
Outros	37	79
TOTAL	1.951	2.331



A **Abertta Saúde** conta com parceria com a Unimed São José do Rio Preto, Unimed Fortaleza, Unimed Itaúna, Seguros Unimed e Mediservice para atendimentos em todo o Brasil.

04

PESSOAS NO CENTRO

*Nosso modelo de
atenção à saúde*



SATISFAÇÃO DO beneficiário

O NPS (Net Promoter Score) da **Abertta Saúde** atingiu **90** no ano, com crescimento de 1 ponto em relação a 2024, mantendo a trajetória de evolução do indicador e reforçando o elevado nível de satisfação e lealdade dos beneficiários.

O principal destaque foi o **atendimento via WhatsApp**, com aumento de 21 pontos no NPS, fechando em 89 – o que está associado a melhorias de processo, maior agilidade e maior proximidade no atendimento.

Os demais serviços também registraram evolução no indicador. Os Centros de Promoção da Saúde (CPS) alcançaram NPS 95 (94 em 2024), a rede externa registrou NPS 87 (85 em 2024) e o Programa de Benefício de Medicamentos (PBM) atingiu NPS 90 (87 em 2024). A teleconsulta manteve o resultado de 2024, encerrando o ano com NPS 94.

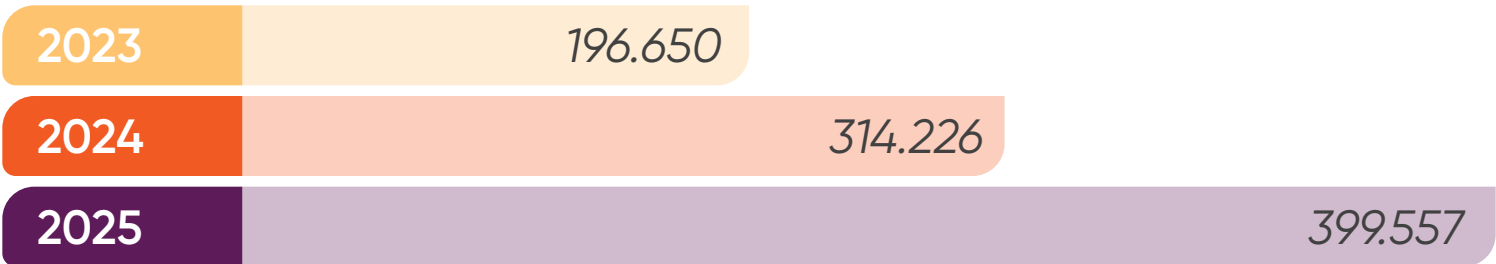


ATENDIMENTOS nos CPSs

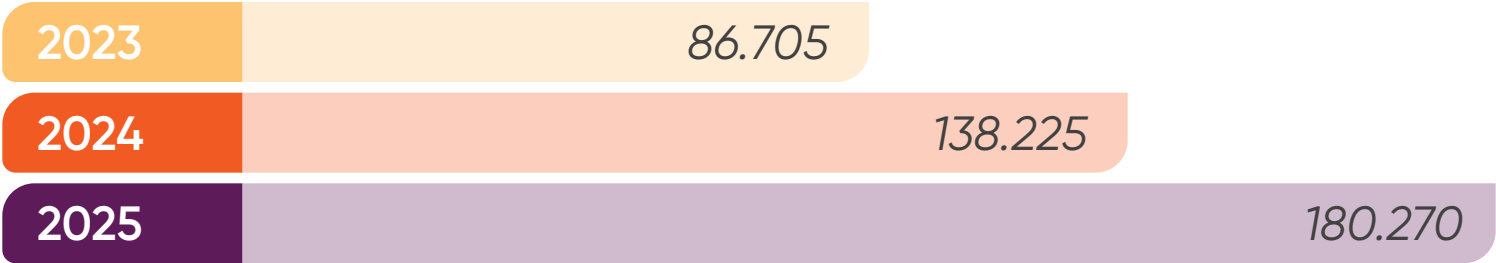
Encerramos o ano com quase **400.000 atendimentos realizados nos CPSs**, um **crescimento de 27%** em relação a 2024.



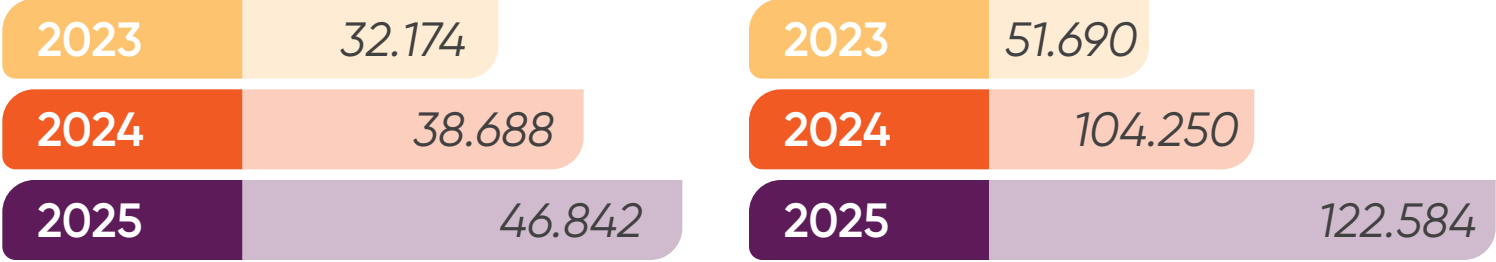
Atendimentos



Consultas médicas



Consultas odontológicas Consultas enfermagem



Consultas psicologia Consultas nutrição

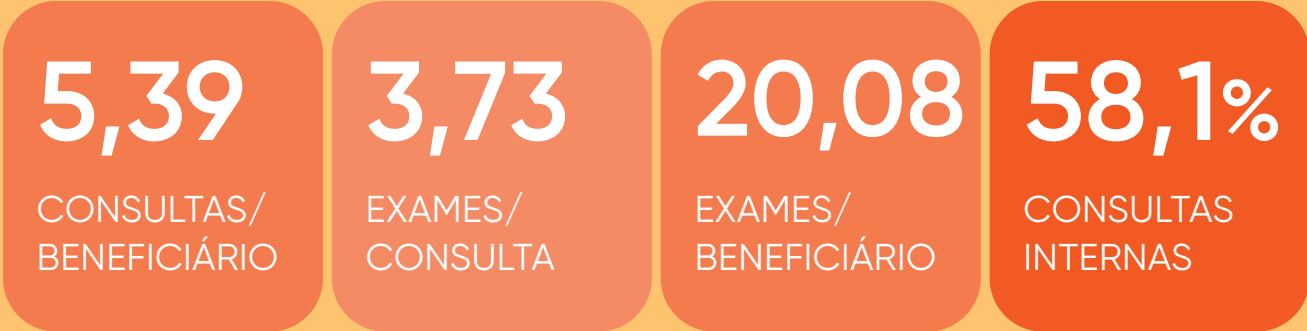


Consultas fisioterapia Ultrassons



DISTRIBUIÇÃO DA VERTICALIZAÇÃO 2025

Consultas médicas eletivas	299.840
CPS	174.285
Rede prestadora	125.555
Consultas odontológicas	57.818
CPS	46.842
Rede prestadora	10.976
Consultas Psicologia	108.665
CPS	25.987
Rede prestadora	82.678
Consultas Nutrição	15.875
CPS	12.592
Rede prestadora	3.283
Consultas Enfermagem	138.401
CPS	138.401
Rede prestadora	-



Mesmo com a abertura de novas unidades, a **verticalização ficou acima de 58%**. A verticalização refere-se à realização de atendimentos na rede própria, o que permite maior integração entre equipes, melhor coordenação do cuidado e maior controle sobre a qualidade assistencial e os custos.

DESEMPENHO DO teleatendimento

A **Abertta Saúde** realizou **66.439 atendimentos virtuais** em 2025, consolidando o teleatendimento como parte estruturante do modelo assistencial. Foram **49.597 teleconsultas**, **10.999 consultas de pronto atendimento online** e **5.843 atendimentos psicológicos** (Psicologia Viva).

A Associação **dobrou o volume de teleconsultas** em relação a 2024, passando de 24.691 para 49,597. O avanço de 100,87% na utilização do serviço reflete a consolidação da teleconsulta como uma alternativa eficiente, segura e acessível para os beneficiários.

O resultado reforça o modelo de atenção integrado e híbrido – físico e digital – adotado pela **Abertta Saúde** e está diretamente relacionado aos investimentos contínuos em tecnologia, à ampliação da oferta de especialidades e às melhorias na experiência do beneficiário, proporcionando mais agilidade no atendimento, redução de deslocamentos e maior coordenação do cuidado.



66,4 mil

ATENDIMENTOS VIRTUAIS

49,6 mil

TELECONSULTAS

11 mil

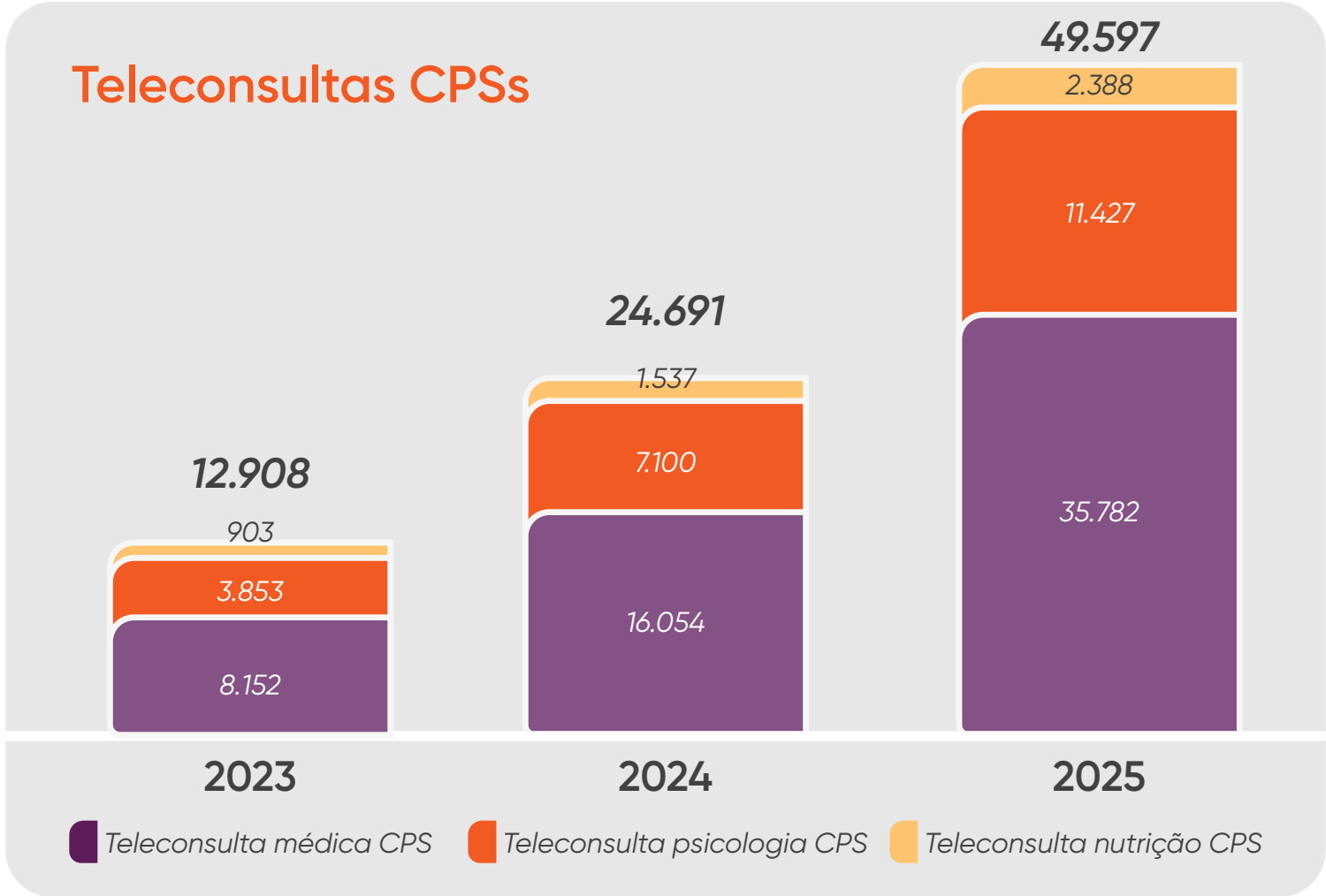
CONSULTAS DE PRONTO ATENDIMENTO ONLINE

5,8 mil

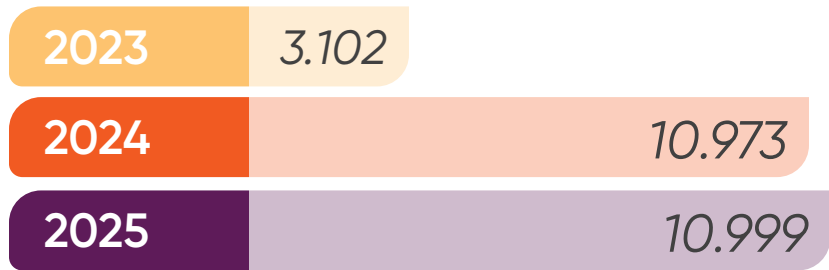
ATENDIMENTOS PSICOLÓGICOS

100,87%

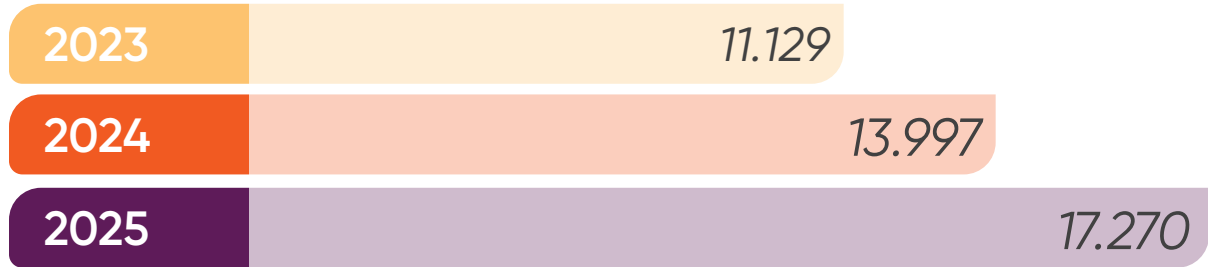
DE AUMENTO NA TELECONSULTAS



Pronto atendimento online



Atendimento psicológico online*



* O atendimento psicológico online é a soma dos atendimentos psicológicos realizados nos CPSs e dos atendimentos realizados pelo Psicologia Viva.

PROPORÇÃO DE TELECONSULTA EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO PRESENCIAL

14,1% → 16,1%

DEZ/2024 DEZ/2025

AMPLIAÇÃO DO acesso

Ao longo do ano, a **Abertta Saúde** adotou um conjunto de **iniciativas voltadas à ampliação da disponibilidade e à maior agilidade no atendimento aos beneficiários**.

O **teleatendimento** de Clínica Geral, para adultos e crianças, passou a ser ofertado também aos **finais de semana**, com médicos disponíveis aos sábados, das 8h às 18h, e aos domingos, das 9h às 17h, ampliando o acesso fora do horário comercial.

A **Agenda Abertta** foi expandida e consolidada como ferramenta estruturante de acesso. Além da ampliação de comodidades nos CPSs de Piracicaba, Fortaleza, São Gonçalo do Amarante e Sabará, o serviço passou a oferecer atendimentos no mesmo dia, sem necessidade de agendamento prévio.

Como resultado, a **Abertta Saúde** encerrou o ano com **14 unidades** com a Agenda Abertta implantada, registrando **18.378 demandas espontâneas**, volume 11% superior às 16.576 demandas registradas em 2024.

14

UNIDADES COM AGENDA ABERTTA

11%

DE AUMENTO NA DEMANDA

NOVAS especialidades

Com o objetivo de qualificar ainda mais a linha de cuidados oferecida, em 2025 a **Abertta Saúde** manteve o portfólio assistencial existente e implantou **novas especialidades estratégicas**: **Psiquiatria Infantil** e **Radiologia Diagnóstica**. Com essas implantações, a Associação encerrou o ano com a oferta de **27 especialidades nas unidades próprias**.

27

ESPECIALIDADES
OFERECIDAS NA
REDE PRÓPRIA

NOVOS serviços assistenciais

Ao longo o período, a **Abertta Saúde** ampliou e diversificou sua oferta de serviços assistenciais, incluindo:

- Implantação de **exames de ultrassonografia e laboratoriais** nos CPSs de Belo Horizonte e Contagem.
- Implementação da **primeira sala cirúrgica da Abertta Saúde**, destinada a pequenos procedimentos dermatológicos e urológicos, no CPS de Contagem.
- Implantação dos **serviços de Urgência e Emergência e Saúde Ocupacional** na unidade da ArcelorMittal Pecém (CE).
- Implantação de **consultórios de Odontologia Ocupacional** nas Usinas da ArcelorMittal Vega e ArcelorMittal Pecém.
- Inauguração do **Laboratório Abertta**, com coleta para exames laboratoriais nas unidades de Contagem e Belo Horizonte (MG).
- Ampliação das **teleconsultas** para o contrato da Aperam Indústria.

SERVIÇOS ASSISTENCIAIS IN COMPANY EM PECÉM

A **Abertta Saúde** implantou, na unidade da ArcelorMittal Pecém, **o primeiro serviço assistencial próprio de Urgência e Emergência 24 horas**, sete dias por semana, da Associação. O serviço atende casos clínicos e acidentes de trabalho, com estrutura para situações de maior gravidade, voltado a empregados próprios e terceiros da Usina.

Desde a implantação, foram realizados **538 atendimentos de enfermagem**, **410 atendimentos médicos**, **46 atendimentos por acidentes** e **33 deslocamentos de ambulância**, contribuindo para maior agilidade e segurança no cuidado no ambiente industrial.

Na mesma unidade, foi implantado o serviço de **Saúde Ocupacional**, com realização de exames admissionais, periódicos e complementares. No período, foram registrados **785 atendimentos**, **2.257 exames complementares** e **615 consultas médicas**, fortalecendo a integração entre assistência à saúde e saúde do trabalhador.

Também foi implantado **consultório odontológico dentro da Usina**, ampliando o cuidado assistencial *in company*. Ao longo do ano, foram realizados **922 atendimentos odontológicos**.



Equipe do serviço de Urgência e Emergência e de Saúde Ocupacional da ArcelorMittal Pecém



Consultório odontológico



Inauguração do CPS de Joinville (SC)



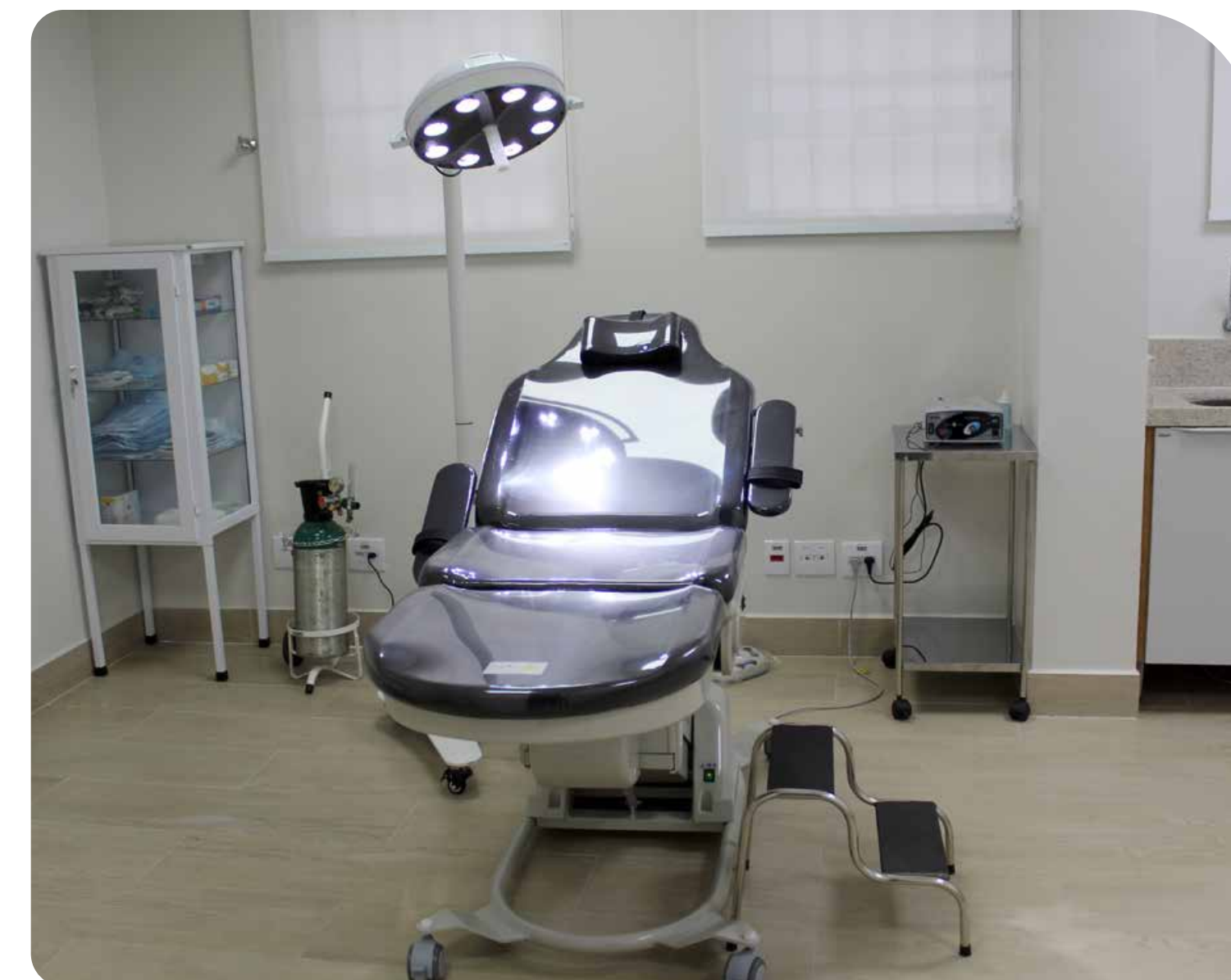
Inauguração do CPS de São Francisco do Sul (SC)

EXPANSÃO E MODERNIZAÇÃO DA rede própria

A **Abertta Saúde** ampliou sua presença territorial com a inauguração, em Santa Catarina, de **duas novas unidades** de rede própria – CPS de Joinville e CPS de São Francisco do Sul –, além da implantação de um **ambulatório dentro da Usina** da ArcelorMittal Vega. As unidades passaram a ofertar um portfólio completo de serviços assistenciais, ampliando a cobertura regional e a capacidade de atendimento.

A Associação também avançou no projeto de revitalização e adequação das unidades à nova identidade visual, com a **reinauguração do CPS de Contagem (MG)**. Além do novo layout, a unidade passou a contar com **exames laboratoriais, ultrassonografia e sala para pequenos procedimentos**, ampliando a resolutividade do atendimento.

Foi realizada ainda a **inauguração da Clínica Abertta Saúde em Volta Redonda (RJ)**, reforçando a estratégia de expansão da rede própria e a proximidade com os beneficiários em regiões estratégicas.



Sala para pequenos procedimentos no CPS de Contagem (MG)

ESTRATÉGIAS

assistenciais

IMUNIZAÇÃO

A **Abertta Saúde** manteve a **imunização como eixo estratégico de prevenção e proteção da população**, com resultados consistentes tanto nas vacinas particulares quanto nas campanhas sazonais.

VACINAS PARTICULARES: META SUPERADA

O ano registrou recorde de aplicação de vacinas particulares, com **2.694 doses aplicadas**, superando a meta estabelecida de 1.842.

2.694

VACINAS PARTICULARES APLICADAS

PROGRAMA DE IMUNIZAÇÃO CONTRA A GRIPE: PROTEÇÃO NO TEMPO CERTO

Foi implementado um programa estruturado de gestão da vacina contra a gripe, que permitiu **antecipar em 48 dias a vacinação em relação ao calendário do SUS**, assegurando proteção no período de maior circulação do vírus. O programa foi executado dentro do orçamento previsto e alcançou **94% de adesão**, o maior índice já registrado pela **Abertta Saúde** em campanhas de vacinação contra a gripe.

16,5 mil

DOSES DE VACINA DA GRIPE APLICADAS

90%

ADESÃO EM 2024



94%

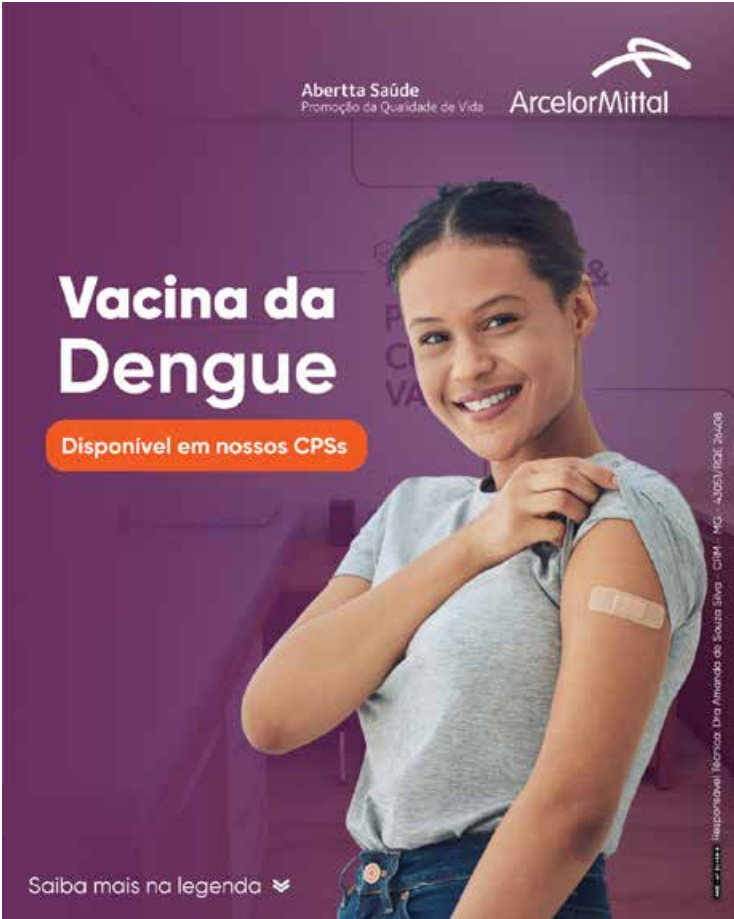
ADESÃO EM 2025

COMBATE À DENGUE

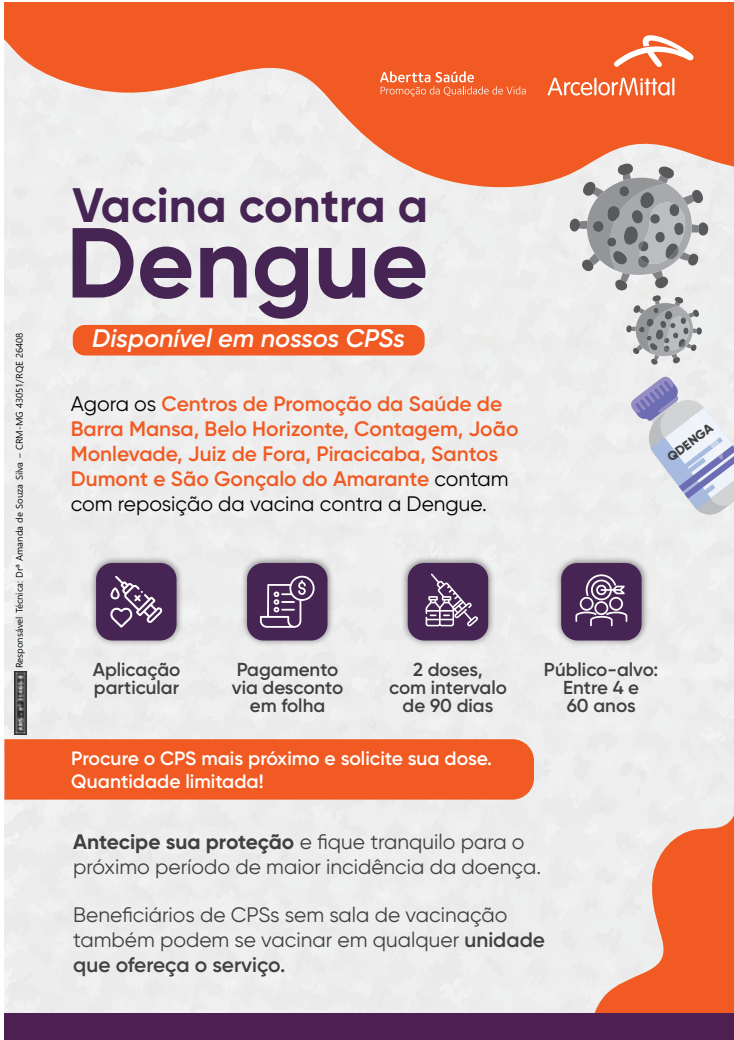
A **Abertta Saúde** manteve sua **estratégia estruturada de enfrentamento à dengue**, com foco em vigilância epidemiológica, organização assistencial e resposta oportuna.

As ações incluíram **monitoramento epidemiológico contínuo**, com reporte semanal de casos suspeitos e confirmados, além de **telemonitoramento dos pacientes**, possibilitando acompanhamento clínico e identificação precoce de agravamentos. Paralelamente, foi realizada a **gestão sistemática de insumos** por CPS, assegurando disponibilidade de materiais e prevenindo desabastecimentos nos períodos de maior incidência. Essas iniciativas fortaleceram a capacidade de resposta dos serviços e a segurança dos beneficiários.

A partir de novembro, foi lançada a **campanha Qdenga**, com foco na ampliação da adesão à vacinação para prevenção e redução dos casos de dengue.



Peças da campanha de vacinação contra dengue



ENFRENTAMENTO À EPIDEMIA DE SÍNDROME RESPIRATÓRIA AGUDA GRAVE

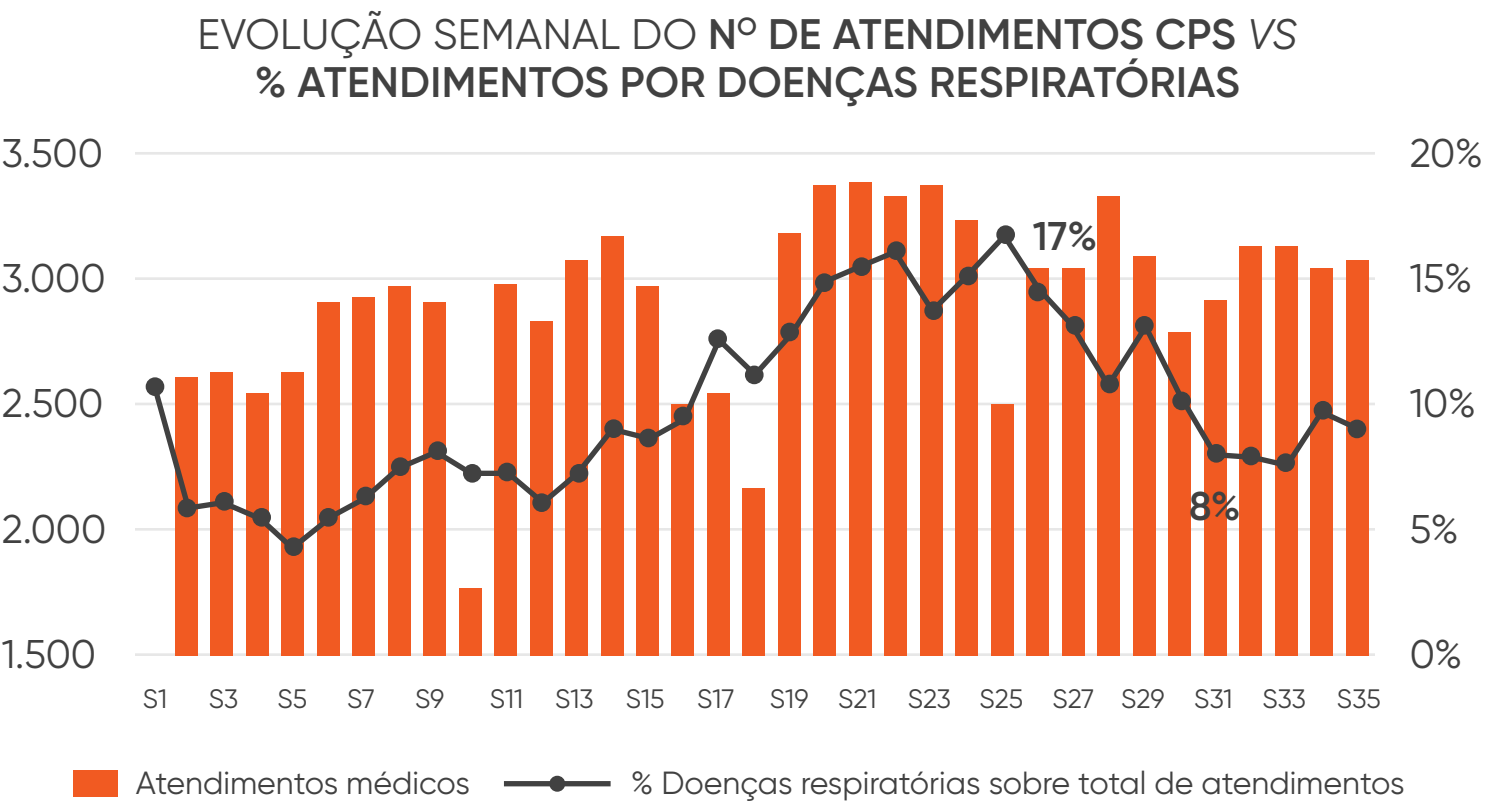
Diante de um período crítico de Síndrome Respiratória Aguda Grave, a **Abertta Saúde** adotou uma atuação coordenada e orientada por dados. Foi instituído um **comitê de enfrentamento**, responsável pelo monitoramento contínuo do cenário, análise dos dados assistenciais e suporte à tomada de decisão.

Como parte das ações estruturantes, houve a revisão das agendas dos CPS, com aplicação da Agenda Abertta, ampliando a flexibilidade e a capacidade de atendimento durante o pico da epidemia. Essa **reorganização permitiu absorver a demanda espontânea relacionada às doenças respiratórias nos CPSs**, contribuindo para o desafoamento dos serviços de pronto atendimento.

3 meses DE DURAÇÃO

200 CONSULTAS POR SEMANA (AUMENTO DE 70%)

2.125 CONSULTAS ADICIONAIS DE DEMANDA ESPONTÂNEA NOS CPSs



Fonte: Portal BI Abertta Saúde

LINHA DE CUIDADOS ONCOLÓGICOS

A **Abertta Saúde** consolidou a implementação de **ações estruturadas de rastreamento e monitoramento de biópsias**, integradas à **Linha de Cuidado Oncológica**, ampliando a capacidade de identificação oportuna de casos suspeitos. Essas iniciativas fortaleceram a **coordenação do cuidado e a organização dos fluxos assistenciais**, com foco na redução do tempo para confirmação diagnóstica, na navegação do paciente na rede de atenção e na melhoria dos desfechos clínicos, em consonância com os princípios de integralidade, longitudinalidade e qualidade assistencial preconizados pela ANS.

No período, foi ofertado **cuidado personalizado a 144 pacientes em tratamento oncológico**, incluindo 7 pacientes inseridos na Linha de Cuidado Paliativo, assegurando atenção integral e coordenada ao longo da jornada assistencial.

Além dos **ganhos assistenciais**, a estratégia resultou em **R\$ 1,8 milhão em savings**, decorrentes da verticalização da quimioterapia oral, e possibilitou a implementação de um modelo de remuneração personalizada para prestadores, reforçando a eficiência, a sustentabilidade e a qualificação do cuidado oncológico.

1.032

BENEFICIÁRIOS IDENTIFICADOS VIA AÇÕES DE RASTREAMENTO

34%

DE BENEFICIÁRIOS MONITORADOS

LINHA DE CUIDADO TEA (AUTISMO)

Foi implantada a **Linha de Cuidado TEA**, voltada ao suporte estruturado às famílias de crianças e adolescentes em investigação diagnóstica ou com diagnóstico confirmado de Transtorno do Espectro Autista (TEA). O modelo assistencial contempla **monitoramento contínuo, canal exclusivo de comunicação via WhatsApp, apoio direcionado a casos críticos, interface direta com a rede prestadora e coordenação do cuidado pelo CPS**, com acompanhamento sistemático da equipe de enfermagem.

No período, **670 beneficiários tiveram diagnóstico confirmado** de TEA. Entre os menores de 18 anos, a proporção foi de **1 para cada 26 beneficiários** (3,8%). Destes, **361 aderiram ao programa** (54%), com a realização de **937 monitoramentos assistenciais**, reforçando o acompanhamento longitudinal e a integralidade do cuidado.

670

DIAGNÓSTICOS CONFIRMADOS

54%

ADESÃO À LINHA DE CUIDADO



PROGRAMA DE BENEFÍCIO DE MEDICAMENTOS

A **Abertta Saúde** fortaleceu o Programa de Benefício de Medicamentos com **implantação de dois lockers para retirada de medicamentos** – em Juiz de Fora e no Escritório Central Administrativo (Belo Horizonte), viabilizando a compra online com frete grátis e a retirada no ambiente de trabalho.

A **adesão à plataforma Medipreço** somou cerca de **8 mil compras no ano**. O programa passou a oferecer opção de reembolso para compras em farmácias não credenciadas. Foram realizadas ações presenciais de ativação nas patrocinadoras, além de visitação a farmácias, para orientação e redução de atritos na jornada de compra.

No eixo operacional, houve **automação da carga de dados** via API, reduzindo a atualização de quinzenal para diária.

8 mil

COMPRAS VIA PLATAFORMA MEDIPREÇO

05

NOSSAS PESSOAS



Encerramos o ano com **508** pessoas no quadro de empregados da **Abertta Saúde** (tabela 1).

Tabela 1 - Distribuição Empregados Abertta Saúde		
	2024	2025
Administração Central	167	183
Administrativo CPS	72	55
Assistencial CPS	160	192
Dedicados*	84	78
TOTAL	483	508

* Empregados 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 **162 prestadores de serviço médico terceiros nos CPSs**, com atuação alinhada às diretrizes institucionais e ao modelo de atenção à saúde.

120

EMPREGADOS CONTRATADOS
INCLUI APRENDIZES E ESTAGIÁRIOS

20

EMPREGADOS PROMOVIDOS

47

PROGRESSÕES SALARIAIS POR MÉRITO

Com a expansão de nossos atendimentos, inauguração dos novos CPSs, primarização dos serviços de call center, criação do canal de atendimento por dados e lançamento de novos produtos, como o serviço de Urgência e Emergência, Balance e Laboratório Abertta, tivemos também a **ampliação do quadro de empregados** voltados diretamente para a **assistência, de 160 para 192** e para a **execução** desses serviços, **de 167 para 183** (tabelas 1 e 2). O projeto do CAI eficiente possibilitou a redução do número de profissionais administrativos que atuam nos CPSs, **de 72 para 55** empregados (tabela 1).

Tabela 2 - Empregados e Terceiros nos CPSs		Barra Mansa	Belo Horizonte	Capelinha	Carbonita	Contagem	Feira de Santana	Fortaleza	Itamarandiba	Itaúna	Joinville	Juiz de Fora	João Monlevade	Martinho Campos	Piracicaba	Resende	Sabará	Santos Dumont	São Francisco do Sul	São Gonçalo do Amarante	Timóteo	Clinica Volta Redonda	Espaço Viver Bem	TOTAL
Aprendiz		1			1							1												3
Assistente administrativo CPS	1	1	2	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1			1	1	1	1				18
Auxiliar administrativo	2	4	1		3		2				2	1	4			1	1	1		1	4			27
Auxiliar saúde bucal	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	3				24
Coordenador CPS		1			1						1	1	1	1	1					1				9
Dentista	1	4	1		4		3	2	1	1	1	4	1	1	1	1	2	2	2	4				36
Enfermeiro	2	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2				27
Farmacêutico		1																						1
Médico cardiologista		1																		1				2
Médico clínico		1			1										1									3
Médico dermatologista		1													1									2
Médico endocrinologista												1												1
Médico família comunidade		1			1											1								3
Médico generalista	1		1									2	1		1					2				8
Médico ginecologista		2			2				1	1		2								2				10
Médico oftalmologista		1																		1				2
Médico ortopedista					1							1								1				3
Médico pediatra		1			3				1	1		3								1				10
Médico trabalho		1																						1
Nutricionista	1	1		1		1	1				1	1	1				1	1	1	2				13
Oficial de manutenção												1												1
Psicólogo	1	2	1	1	1	1	1	1		1	2	2	1	1		1	1		1	1				20
Técnico de enfermagem		2			3		1	1	1	1	1	3		1			1	1	1	2				19
Técnico de enfermagem trabalho							1																	1
Técnico saúde bucal		1			2																			3
TOTAL DE EMPREGADOS	10	31	8	5	27	4	13	9	7	9	10	32	7	9	7	5	9	8	9	28				247
Prestador serviço médico terceiro	7	19	5	3	14	2	18	4	3	11	10	12	3	6	4	2	8	5	8	16	1	1		162
TOTAL GERAL	17	50	13	8	41	6	31	13	10	20	20	44	10	15	11	7	17	13	17	44	1	1		409

UM AMBIENTE
cada vez melhor

A Abertta Saúde avançou na construção de um ambiente de trabalho mais equilibrado e organizado, com evolução consistente nos principais indicadores de clima, bem-estar e modelo de trabalho.

HSE: ESTRESSE CONTROLADO

Em maio, a organização alcançou o **melhor resultado histórico no questionário HSE**, aplicado desde 2022. Com média de 4,0, foi registrado, pela primeira vez, nível de estresse controlado, sem que nenhum dos pilares avaliados apresentasse classificação de risco. O pilar “Papel da Organização” alcançou nível de excelência, refletindo maior clareza de papéis, responsabilidades e expectativas.

4,0
MÉDIA
QUESTIONÁRIO
HSE

* O questionário HSE-IT (Health Safety Executive – Indicator Tool) é uma ferramenta internacional de avaliação de fatores psicossociais relacionados ao estresse ocupacional.

ESCUTA ABERTTA:
META ALCANÇADA

A **Pesquisa Escuta Abertta atingiu a meta de 8,6**, evidenciando evolução do clima organizacional e fortalecimento do diálogo entre empregados e liderança. Entre os pontos positivos, destacaram-se Saúde e Bem-Estar, Diversidade e Inclusão e Saúde e Segurança. Como pontos de evolução, foram identificadas oportunidades relacionadas a Reconhecimento e Processos, que orientam ações de melhoria contínua.

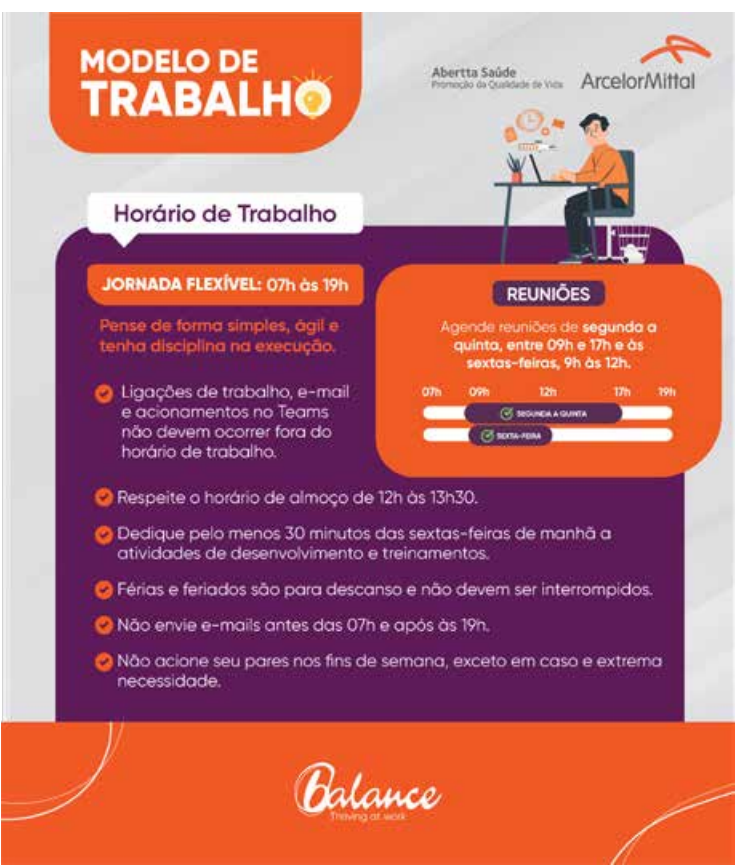
Conteúdos sobre o modelo de trabalho enviados via WhatsApp

8,6
ESCUTA
ABERTTA

MODELO DE TRABALHO:
MAIS ADEÇÃO E MATURIDADE

O **Modelo de Trabalho da Abertta Saúde** – que organiza rotinas com horários dedicados a reuniões, foco e desenvolvimento profissional – foi fortalecido ao longo do ano por meio de **campanha interna estruturada**, voltada ao reforço das práticas do modelo e à corresponsabilidade das equipes. A campanha incluiu o envio mensal de conteúdos via WhatsApp.

Como resultado, o **índice de adesão ao modelo de trabalho evoluiu de 6,8 em 2024 para 7,3 em 2025**, demonstrando maior alinhamento das equipes às diretrizes estabelecidas, com ganhos em organização, produtividade e qualidade de vida no trabalho.



BEM-ESTAR E

saúde mental

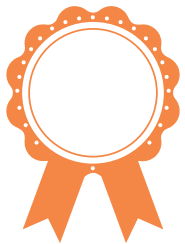
As ações do programa Balance, voltado à promoção do equilíbrio entre vida pessoal e profissional, foram ampliadas e fortalecidas, contribuindo para um ambiente de trabalho mais saudável e estruturado.

Principais ações realizadas no ano:

- **Treinamentos para lideranças**, com carga horária de 16 horas, capacitando **197 líderes**.
- Rodas de conversa e grupos focais, com **2.203 participações no Passaporte de Bem-estar e Saúde Mental**.
- **Materiais digitais de psicoeducação**, com foco em acolhimento humanizado, retorno ao trabalho após afastamentos e apoio à liderança em casos de licença-maternidade.
- **Lives e campanhas institucionais** sobre temas de saúde e bem-estar (Janeiro Branco, Agosto Dourado, Setembro Amarelo, Outubro Rosa, Novembro Azul e mês da diversidade).
- Entrega do **emociograma** como ferramenta de apoio ao cuidado emocional.
- **Atendimento pela Linha de Cuidado em Saúde Mental**, com **680 acolhimentos das analistas de bem-estar**, incluindo gestão de afastados e acompanhamento de retorno ao trabalho, além de **4.562 atendimentos em psicologia** e **1.152 em psiquiatria**.
- **Ações de desenvolvimento** com foco em comunicação não violenta e empatia, envolvendo as equipes da Gerência de Pessoas, Gerência de Redes de Atenção à Saúde e Regulação e Gerência de Controladoria e Finanças.



Bem-estar e saúde mental foram promovidos por meio de campanhas multicanal durante todo o ano



O impacto do programa Balance rendeu à **Abertta Saúde** o **1º lugar no Prêmio Ser Humano 2025 da ABRH-MG**, na categoria **Desenvolvimento**.

O programa Balance também avançou como produto, sendo implantado na Vice-Presidência de Finanças da ArcelorMittal, na ArcelorMittal Sistemas e na ArcelorMittal Serra Azul, além de concluir seu segundo ano na Belgo Arames, gerando impacto positivo no bem-estar dos empregados e contribuindo para a redução de afastamentos.



TIME EM desenvolvimento

O desenvolvimento contínuo das pessoas permanece como pilar estratégico da Abertta Saúde. Ao longo do ano, foram realizadas iniciativas voltadas à preparação do time para os desafios atuais e futuros do negócio.

➤ No **desenvolvimento das lideranças**, foi estruturada uma **jornada composta por seis módulos**, voltada à formação de lideranças capazes de desenvolver equipes, promover engajamento e apoiar o desempenho organizacional. Como desdobramento, foi elaborado o **book de desenvolvimento das lideranças**, com definição dos Planos de Desenvolvimento Pessoal (PDPs).



Capacitações do Programa de Multiplicadores

➤ Para fomentar o compartilhamento de conhecimento, foi implementado o **Programa de Multiplicadores**, que capacitou **22 empregados** para atuar como facilitadores internos de treinamentos. Também foram lançadas novas trilhas de aprendizagem na plataforma online, com conteúdos assistenciais, de governança, integridade, ESG e temas estratégicos.

➤ Com foco na experiência do cliente, foi realizado um **diagnóstico dos times de linha de frente**, orientando treinamentos direcionados para o fortalecimento do atendimento e do conhecimento sobre planos e produtos.

➤ A **Semana da Aprendizagem**, realizada em junho, teve como tema a Inteligência Artificial, com destaque para o uso consciente das ferramentas e sua aplicação prática no dia a dia de trabalho, incluindo capacitação em construção de *prompts*.

➤ No âmbito do **programa de sucessores**, foi promovido o **Café com Talentos**, criando um espaço de diálogo sobre estratégia e negócio com empregados que se destacaram ao longo do ano.

3º Minas Summit



XXVII Jornada Nacional de Imunizações SBIm



23º Conarec

➤ A **Abertta Saúde** também viabilizou a **participação de empregados em seminários e congressos e realizou treinamentos assistenciais multiprofissionais** em temas como TEA, Primeiros Socorros (BLS) e o Modelo Abertta de Cuidar.

➤ Como reforço ao programa de *onboarding*, foi estruturado o **programa de apadrinhamento** para novos empregados, com a figura do Padrinho garantindo o acompanhamento durante o período de experiência, integração qualificada e treinamento *on the job*. A trilha de integração passou a incluir um momento institucional conduzido pelo Presidente da **Abertta Saúde**, com apresentação da história, estratégia e cultura da organização.

RESPEITO ÀS
peessoas

A Abertta Saúde reforçou seu compromisso com a responsabilidade social, a diversidade e a inclusão por meio de ações institucionais voltadas ao engajamento dos empregados.

➤ Entre as iniciativas, destacaram-se a **Campanha do Agasalho 2025**, a campanha **Apadrinhe um Sorriso** e a **doação de kits de Natal** para as famílias das crianças das ONGs Arautos do Gueto e Pequeno Cristo, mobilizando os empregados em apoio a pessoas em situação de vulnerabilidade.



Entrega de presentes de Natal



➤ Para estimular o **voluntariado corporativo**, foi lançada a ação **“1 Hora pelo outro”**, realizada em agosto, mês do voluntariado, incentivando a participação ativa dos empregados em iniciativas de impacto social.

Ainda no eixo de voluntariado, foi realizada **ação de doação de sangue** no CPS de João Monlevade, em parceria com a ArcelorMittal Brasil, Hospital Margarida e Fundação Hemominas.

A mobilização reuniu comunidade e empregados, resultando em 143 bolsas coletadas, com apoio de voluntários e participação de empregados da ArcelorMittal como doadores, reforçando o vínculo com a comunidade e o compromisso da **Abertta Saúde** com o cuidado integral.

Campanha de doação de sangue em João Monlevade



➤ No eixo de **diversidade, inclusão e cidadania**, foram promovidas **rodas de conversa e grupos de discussão**, além de uma **live** no Dia Nacional da Luta da Pessoa com Deficiência, da campanha do **Dia da Consciência Negra** – com relatos de empregados, valorizando vivências, escuta ativa e representatividade –, e da formação de mais uma turma do **curso de Libras**.



Campanha do Dia da Consciência Negra

SEGURANÇA
do trabalho

A **Abertta Saúde** não registrou acidentes com perda de tempo, completando **899 dias sem acidentes CPT** em 31/12/2025. O resultado reforça a consistência das práticas de prevenção e a cultura de segurança da organização.

OUTRAS INICIATIVAS
de destaque

Complementando as ações de cuidado e desenvolvimento das pessoas, destacam-se ainda:

- Lançamento do **projeto Cuidando de Quem Cuida**, voltado ao acolhimento e à aproximação do time assistencial, reforçando o cuidado com quem está na linha de frente do atendimento.
- Implantação do **programa Embaixadores de Bem-estar**, com mais de 40 embaixadores treinados no primeiro módulo (5 horas), atuando como multiplicadores das práticas de saúde e bem-estar nas equipes.
- Reinauguração da **Sala Autocuidado**, fortalecendo os espaços físicos dedicados ao bem-estar e à pausa consciente no ambiente de trabalho.
- Inauguração de **Bibliotecas Comunitárias** em todos os CPSs e na Administração Central, com arrecadação de mais de 200 livros, incentivando o acesso à leitura, à cultura e ao desenvolvimento pessoal.
- Implantação do **programa de previdência privada** Funssest (Fundação de Seguridade Social da ArcelorMittal Brasil), ampliando a segurança financeira e o cuidado com o futuro.

06

INOVAÇÃO



CULTURA DE
inovação

A Abertta Saúde manteve o avanço de sua cultura de inovação, com foco na experimentação controlada, na integração de dados e no desenvolvimento de soluções orientadas à melhoria do cuidado, da eficiência operacional e da experiência do beneficiário.

A governança da inovação foi assegurada pela **atuação contínua do Comitê de Inovação**, com a realização de mais de 40 reuniões dedicadas exclusivamente ao tema, garantindo alinhamento estratégico, priorização das iniciativas e acompanhamento sistemático dos resultados.

Ao longo do período, foram registradas mais de **650 conexões** no **Master Plan de Inovação**, sendo **179 realizadas em 2025**, com a condução de **12 Provas de Conceito** (POCs). Dessas, **10 evoluíram para rollout em operação**, demonstrando a capacidade da organização de transformar experimentos em soluções aplicáveis ao dia a dia da operação.



A cultura de inovação também se refletiu no aumento do engajamento interno, com **recorde de participantes e iniciativas inscritas na 4ª edição do Prêmio Boas Práticas & Ideias Inovadoras**, reforçando a participação das equipes na identificação de oportunidades de melhoria e desenvolvimento de soluções.

INICIATIVAS DE DISSEMINAÇÃO DA INOVAÇÃO

A Associação realizou várias iniciativas voltadas à disseminação contínua da inovação, como o **HackDay Ideias Inovadoras** e o **Minuto de Inovação**, com o objetivo de ampliar o acesso às práticas, projetos e aprendizados em curso.

Foi lançado também o **podcast institucional PodInovar**, com sete episódios voltados ao tema *smartwatch*, disponibilizados ao público por meio das redes sociais da **Abertta Saúde** e do YouTube. A iniciativa teve como objetivo compartilhar informações relevantes para o cuidado em saúde em formato acessível, além de gerar insumos para futuras ações e projetos.

INOVAÇÃO APLICADA E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

No âmbito dos processos internos, a **Abertta Saúde** estruturou o **Laboratório de Inteligência Artificial**, com o desenvolvimento interno de seis soluções de IA voltadas à produtividade operacional e à melhoria de processos.

6

SOLUÇÕES INTERNAS DE IA

Entre as aplicações desenvolvidas, destacam-se soluções como *chatbots* para respostas mais ágeis e assertivas sobre regras dos planos de saúde, validação automatizada de contratos conforme padrões estabelecidos e outras automações voltadas à qualificação de processos administrativos e assistenciais.

A ampliação do uso de automação e IA resultou na **recuperação de mais de 2.000 horas de trabalho das equipes internas**, contribuindo para maior eficiência operacional e melhor alocação do tempo das equipes em atividades de maior valor agregado.



Podcast institucional PodInovar abordou, de forma acessível, o uso de smartwatches e aplicativos no monitoramento e cuidado com a saúde.



A Abertta Saúde participou do HIS 2025 – Healthcare Innovation Show, principal evento de inovação em saúde da América Latina, que aconteceu em outubro em São Paulo. Focado em transformação digital, o evento reuniu mais de 4 mil participantes, 95 marcas e 350 palestrantes para debater tecnologia, inteligência artificial e a experiência do paciente.

PRÊMIO BOAS PRÁTICAS & ideias inovadoras

A 4ª edição do Prêmio Boas Práticas & Ideias Inovadoras registrou recorde de inscrições nas duas categorias, evidenciando a consolidação da iniciativa como um importante instrumento de estímulo à cultura de inovação.

78

INSCRIÇÕES
EM 2024

95

PARTICIPANTES
EM 2024

107

INSCRIÇÕES
EM 2025

118

PARTICIPANTES
EM 2025



A participação ativa de diferentes áreas mostra a força da colaboração interna e o compromisso coletivo com o desenvolvimento de soluções que aprimoram o cuidado ao beneficiário e impulsionam a eficiência operacional. Os projetos finalistas se destacaram pela criatividade, impacto e forte aderência ao **Jeito Abertta Saúde de Ser**.

Na **categoria Boas Práticas**, ganharam destaque as iniciativas “Rastreamento oncológico”, “Internalização do canal de atendimento orientado por dados” e “Olhos, pés e dados”.

Já na **categoria Ideias Inovadoras**, os destaques foram as propostas “Fila de espera no app”, “Prontocheck” e “Cuidado personalizado”.

As ideias vencedoras têm implantação prevista para 2026 e apresentam impacto direto na qualidade assistencial e na eficiência dos processos, demonstrando elevado potencial de geração de valor para a **Abertta Saúde** e reforçando o papel do prêmio como catalisador de inovação aplicada.

CATEGORIA BOAS PRÁTICAS

1º lugar

2º lugar

3º lugar

CATEGORIA IDEIAS INOVADORAS

1º lugar

2º lugar

3º lugar

PARCERIA
inédita

A **Abertta Saúde** avançou na consolidação do seu ecossistema de inovação em saúde com a formalização de uma parceria com o Horizontes Hub da Unimed-BH e a Cabergs, que resultou na **estruturação de um Fundo de Investimento Participativo (FIP) voltado ao setor de saúde**.



O FIP tem como objetivo **fomentar o desenvolvimento e a escala de soluções inovadoras em saúde**, fortalecendo o ecossistema e acelerando a adoção de tecnologias com potencial de impacto assistencial, sustentabilidade e retorno financeiro. A tese de investimento prevê a formação de um portfólio entre 5 e 7 *startups*, com produtos, serviços ou tecnologias já validados no mercado e com potencial de geração de eficiência e valor para a cadeia da saúde.

Com **tamanho estimado de R\$ 60 milhões**, com possibilidade de ampliação, e prazo total de 8 anos – sendo 4 anos destinados a investimentos e 4 anos a desinvestimentos – o Fundo avançou de forma estruturada em 2025, com a definição dos administradores, a formalização jurídica, a instalação do Comitê de Sinergia e o registro na CVM. A **Abertta Saúde** participa como cotista âncora, ao lado do Horizontes Hub, reforçando o caráter multicorporativo da iniciativa.

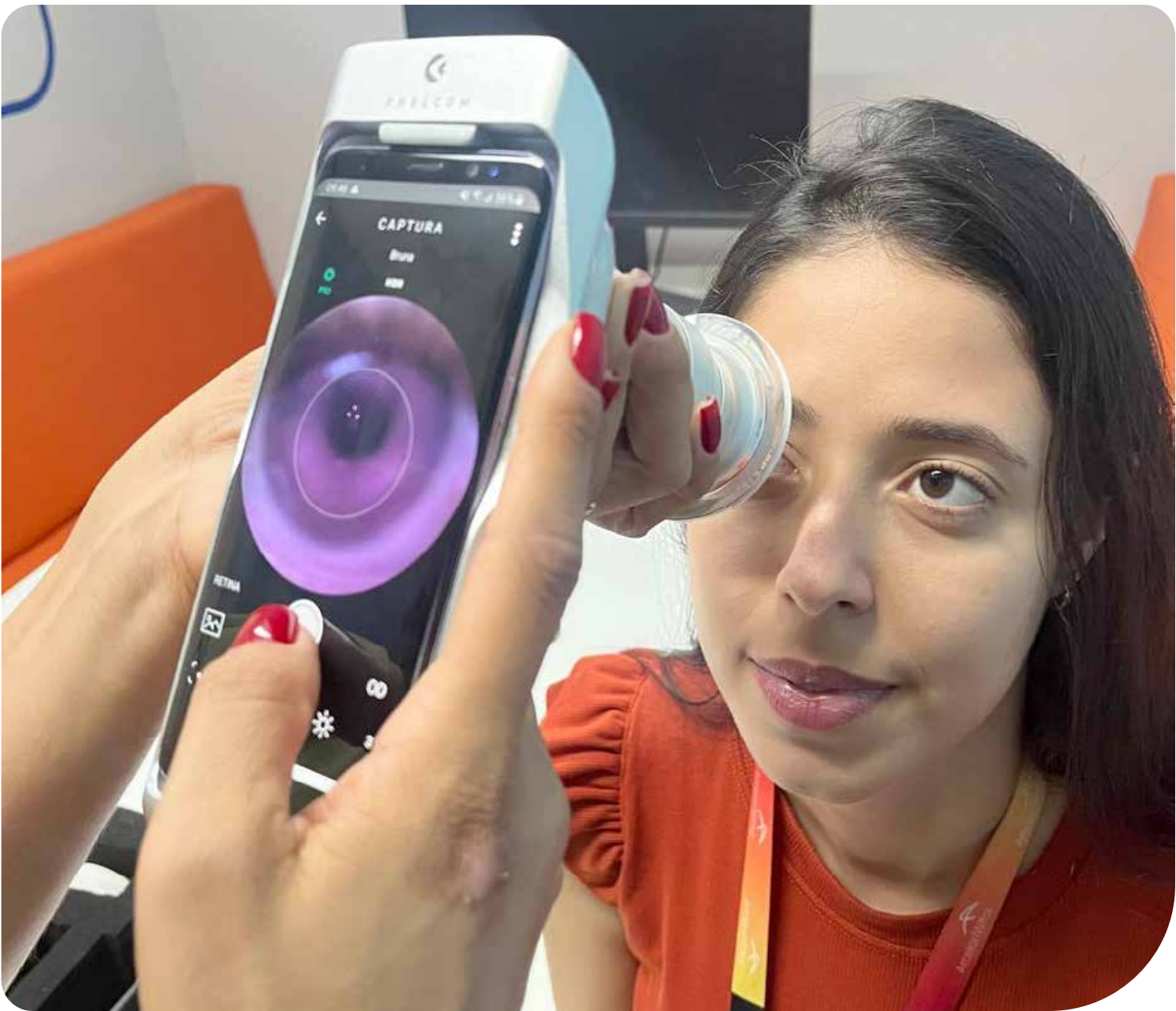
A partir de 2026, o FIP inicia o ciclo de aportes em *startups* e o aprofundamento das sinergias entre os cotistas e as soluções investidas.

TECNOLOGIA A SERVIÇO DA
saúde

A **Abertta Saúde** implementou 20 novas soluções na área de saúde, incorporando tecnologias, processos e modelos de cuidado com impacto direto na qualidade assistencial, na precisão clínica e na experiência do beneficiário, fortalecendo uma atuação mais preventiva, personalizada e orientada à qualificação da jornada de cuidado.

Principais inovações implementadas em 2025:

- Adoção de **tecnologia mais moderna para monitoramento cardíaco**, com a utilização de Holter sem fio nos CPSs, ampliando conforto ao paciente e precisão dos exames.



- Aplicação de **Inteligência Artificial na linha de cuidado do paciente diabético**, com 84 riscos identificados e 2 agravamentos de condições previamente mapeadas, fortalecendo a atuação preventiva e a tomada de decisão clínica.
- Uso de **IA para rastreamento de retinopatia diabética**, com efetividade clínica de 84,6%, validada por especialistas, contribuindo para o diagnóstico precoce e a prevenção de complicações.
- Utilização do **dispositivo "tira dor" durante a vacinação**, melhorando a experiência do beneficiário e reduzindo o desconforto no procedimento.

- Fortalecimento das soluções digitais de apoio ao corpo clínico, com evolução da frente de **escriba digital** – assistente de voz médico baseado em IA – que otimiza o registro em prontuário, reduz o tempo de digitação e amplia o tempo dedicado ao cuidado e à relação médico-paciente, com a realização de 9.720 transcrições no ano.
- Desenvolvimento da **Sala de Espera Digital**, inovação gerencial que apoia recepções, coordenações e médicos no acompanhamento dos atendimentos, permitindo verificar a entrada do beneficiário no link da teleconsulta, identificar atrasos do profissional e disparar mensagens em uma única interface, qualificando a gestão do fluxo assistencial.
- Implantação de **óculos de realidade virtual** no CPS de João Monlevade. O recurso já tinha sido utilizado como piloto no CPS de Belo Horizonte e tem o objetivo de proporcionar uma experiência lúdica, mais acolhedora e menos estressante para as crianças durante a vacinação.



APLICATIVO **abertta saúde**

O Aplicativo Abertta Saúde passou por uma evolução significativa, com foco em experiência do usuário, segurança e ampliação de funcionalidades. A nova versão 3.0 apresenta interface renovada, novas cores e navegação mais intuitiva.

O aplicativo encerrou o ano com **67 funcionalidades**, 11 a mais em relação a 2024.

Principais evoluções implementadas:

- **Reforço da segurança**, com autenticação por SMS ou e-mail no login, reduzindo riscos de acessos indevidos.
- **Personalização da jornada do beneficiário**, permitindo repetir agendamentos recorrentes nos CPSs, duplicar solicitações de reembolso para prestadores frequentes e acessar Pronto Atendimento e Psicologia Viva com o mesmo login.
- **Aprimoramento da busca na rede de atendimento**, com pesquisa por geolocalização, referenciamento e situações de urgência, além de ordenação dos prestadores por qualidade e visualização dos últimos planos no cartão digital.
- **Melhoria no agendamento de consultas** nos Centros de Promoção da Saúde, com exibição de minicurriculo dos profissionais.
- **Possibilidade do agendamento de exames**, como MAPA, Holter, fisioterapia e ultrassom.



- **Evolução do processo de reembolso**, com leitura automática de notas fiscais por Inteligência Artificial, visualização da data prevista de pagamento, possibilidade de ajuste do pedido, repetição de solicitações e exibição do valor estimado conforme a cobertura do plano.
- **Pesquisa de satisfação (NPS) integrada** aos fluxos de agendamento e reembolso, fortalecendo a escuta contínua e a melhoria da experiência digital.
- **Disponibilização da segunda via de boleto**, proporcionando mais autonomia ao beneficiário.

67
FUNCIONALIDADES

40,2 mil
INSTALAÇÕES
(76% DOS BENEFICIÁRIOS)

1,5 milhão
ACESSOS PELO APP EM 2025

1,3 milhão
AGENDAMENTOS PELO APP EM 2025

07

GOVERNANÇA, RISCO E COMPLIANCE



A Abertta Saúde fortaleceu sua atuação em governança, gestão de riscos e compliance, assegurando um ambiente corporativo ético, transparente e alinhado às melhores práticas de mercado. A integração entre políticas, controles internos e conformidade regulatória sustentou a continuidade dos negócios e reforçou a confiança de beneficiários e parceiros.

DESTAQUES EM

governança

MUDANÇAS NA ESTRUTURA

A **estrutura de governança passou por ajustes estratégicos**, incluindo a sucessão presidencial em 4 de abril de 2025 (*ver mais na página 10*).

No âmbito do Conselho de Administração, registrou-se a saída do conselheiro Everton Negresiole (mandato 02/01/2025 a 24/06/2025) e o retorno da conselheira Tatiana Nolasco (24/06/2025 a 01/01/2027).

AUDITORIAS INTERNAS

No campo de auditorias internas, foram realizadas **avaliações relevantes em áreas críticas**, como gestão de empregados dedicados, gestão de pessoas jurídicas nos CPSs, contas a pagar e sistemas corporativos, com a participação de auditorias independentes e da ArcelorMittal.

RECONHECIMENTO DA GOVERNANÇA

A **Abertta Saúde** foi reconhecida pelo **terceiro ano consecutivo por atender integralmente à RN nº 518** da ANS, por meio de auditoria externa, que avalia práticas de governança corporativa com foco em controles internos, gestão de riscos, transparência, equidade e responsabilidade corporativa.

REFORMA TRIBUTÁRIA

Foi desenvolvido um **projeto para atender os desdobramentos** relacionados à reforma tributária.

RN Nº 649

Ao longo do ano, a organização também **acompanhou e analisou impactos regulatórios relevantes**, como a publicação da RN nº 649, que trouxe avanços para o modelo de autogestão, incluindo multipatrocínio, ampliação do conceito familiar, compartilhamento de redes assistenciais e maior flexibilidade de utilização do plano fora da área de abrangência.

GESTÃO DE RISCOS E controles internos

A gestão de riscos da **Abertta Saúde** é estruturada de forma integrada ao Grupo ArcelorMittal, alinhada às diretrizes da ISO 31000 e ao *framework* COSO. O modelo contempla a identificação, avaliação, tratamento e monitoramento de riscos estratégicos, operacionais, financeiros, regulatórios e assistenciais.

Em 2025, houve evolução significativa do modelo, com a **realização de um processo ampliado de revisão de riscos**, envolvendo diretamente a Diretoria Executiva e as Unidades Gerenciais. Essa abordagem fortaleceu a visão estratégica, ampliou a atuação preventiva e promoveu maior integração entre áreas.

A **atualização da matriz de riscos**, aliada ao uso da gestão em tempo real, ampliou a capacidade de antecipação de tendências assistenciais, monitoramento da sinistralidade e ajustes dinâmicos das estratégias, reforçando a eficiência operacional e a sustentabilidade do cuidado. Como parte do fortalecimento dos controles internos, foi realizado um *workshop* corporativo voltado ao desenvolvimento dos empregados no tema.

DESEMPENHO EM
compliance

A área de Compliance manteve uma atuação consistente no fortalecimento da cultura ética e na mitigação de riscos. Entre as principais ações, destacam-se a **auditoria de compliance com foco na gestão de riscos das Unidades Gerenciais** e a **realização de due diligence** por meio de ferramenta especializada do Dow Jones.

No âmbito do **Programa de Integridade**, foi atualizado o treinamento trienal obrigatório, em outubro de 2025. Até o encerramento do ano, 48% dos empregados haviam sido capacitados, percentual compatível com o período de realização.

Em relação à **LGPD**, foram revisados o mapeamento de dados pessoais e sensíveis, implementadas melhorias em *privacy by design* e realizados treinamentos com os pontos focais de proteção de dados.

AGENDA
ESG

A **Abertta Saúde** deu passos estruturantes em sua agenda ESG com dois marcos históricos:

- A **publicação do primeiro Relatório de Posicionamento em Sustentabilidade**, consolidando indicadores, compromissos e diretrizes da atuação responsável da organização.
- A **publicação do 1º Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)**, elaborado segundo a metodologia do *GHG Protocol*, permitindo mapear a pegada de carbono, identificar oportunidades de redução e estabelecer bases para metas futuras.

Além dessas ações, a **Abertta Saúde** também **atualizou sua matriz de materialidade** – utilizada para identificar e priorizar os temas mais relevantes – e sua **matriz de maturidade** ESG.

Foi dada, ainda, continuidade ao letramento em ESG para fortalecer o entendimento, o engajamento e a incorporação dos princípios ESG em todos os níveis da organização.

Outros destaques do ano foram a participação no curso *Governance Officer* do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), parcerias com a Fundação ArcelorMittal e a promoção de campanhas sociais, como Agasalho, 1 Hora pelo outro, Saúde Mental em Escolas Públicas, Cartas de Natal e doação de kits natalinos.

Para 2026, os principais desafios incluem ampliar ações relacionadas às mudanças climáticas, aprimorar a mensuração de valor em ESG, expandir a agenda ESG para a cadeia de fornecimento e fortalecer o impacto social das iniciativas.



EVOLUÇÃO DA MATURIDADE

Percentual de critérios ESG já incorporados e aplicados pela **Abertta Saúde** em seus processos, estruturas e decisões.



O nível alcançado em 2025 indica avanços na estruturação de processos e no fortalecimento dos mecanismos de controle.

08

COMPETITIVIDADE E SUSTENTABILIDADE DO NEGÓCIO



RESULTADOS

financeiros

Em 2025, a Abertta Saúde alcançou o melhor resultado operacional dos últimos anos, evidenciando a maturidade da gestão e a consistência das estratégias adotadas.

O **Resultado Operacional** atingiu **R\$ 28,3 milhões**, frente a R\$ 23,3 milhões em 2024, representando um **crescimento de 23%**, mesmo em um contexto de expansão da base de beneficiários e ampliação do portfólio de serviços. O **Resultado Líquido** foi de **R\$ 42,6 milhões** (R\$ 30,3 milhões em 2024).



Esse desempenho reflete a combinação entre crescimento da base e a atuação estruturada para controle e eficiência, com destaque para renegociação com prestadores, gestão de OPME, uso de Inteligência Artificial para glosas, além do fortalecimento da gestão de folha e de compras.

O indicador **DGA/ROL encerrou 2025 em 10,3%**, frente a 12,3% em 2024 e 10,8% orçado para o ano, refletindo os investimentos realizados e a estratégia de crescimento assistencial, mantendo-se em patamar controlado e alinhado à sustentabilidade financeira. No âmbito do *Value Plan*, os resultados superaram as metas,

alcançando **R\$ 7,0 milhões** (meta de R\$ 5,0 milhões), o que evidencia ganhos relevantes de eficiência operacional.

A gestão financeira segue com uma política ativa de proximidade e controle dos investimentos, atenta às oportunidades. Encerramos o ano com **Aplicações Financeiras Totais de R\$ 203 milhões**. A carteira, composta predominantemente por ativos de alta liquidez e de baixo risco, garante flexibilidade financeira para suportar a operação. Essa estratégia não só assegura a rentabilidade das aplicações, mas também minimiza os riscos de liquidez de mercado.

Encerramos 2025 com **Reservas Técnicas de R\$ 64,2 milhões em aplicações financeiras e R\$ 2,7 milhões em imóveis**, superando a necessidade de garantias financeiras para cobrir as Provisões Técnicas (R\$ 50,2 milhões). Ao término deste exercício, contamos com recursos próprios mínimos, Patrimônio Líquido Ajustado de R\$ 199,2 milhões, superiores ao Capital Regulatório de R\$ 48,4 milhões, exigido pelas normas regulamentares do setor de saúde suplementar.

Os resultados do ano reforçam a capacidade da **Abertta Saúde** de crescer com equilíbrio, combinando expansão assistencial, inovação e disciplina financeira, criando bases sólidas para a sustentabilidade da operação nos próximos ciclos.



Registro da primeira consulta realizada no CPS de Joinville

CHEGAMOS AO sul do país

A expansão da **Abertta Saúde** para Santa Catarina representou um movimento estratégico com impacto direto na sustentabilidade do negócio, ao combinar crescimento da base de beneficiários com disciplina operacional, eficiência na alocação de recursos e fortalecimento do modelo assistencial.

A incorporação de 2.200 novas vidas à carteira demandou **planejamento integrado, governança assistencial estruturada e rápida adaptação da infraestrutura operacional e clínica**, assegurando continuidade do cuidado, acesso qualificado e estabilidade da operação desde o início. O processo evidenciou a maturidade da organização na condução de projetos complexos, com integração entre áreas assistenciais, administrativas, financeiras e de engenharia.

Merece destaque a **conclusão das obras em apenas 50 dias, sem registro de acidentes**, evidenciando rigor no planejamento, cumprimento de prazos e aderência às normas de segurança. Além disso, a execução apresentou **redução de 23% em relação ao custo inicialmente previsto**, reforçando a eficiência na gestão dos investimentos e a disciplina na alocação de recursos.

RECONHECIMENTOS E prêmios

RECONHECIMENTO DE EXCELÊNCIA

Pela terceira vez consecutiva, a **Abertta Saúde** conquistou o **nível Ouro na Acreditação da ANS**, conforme a RN nº 507 (atual RN nº 630) – o mais alto grau de conformidade previsto no modelo regulatório.

A avaliação de 87 requisitos resultou em 100% de aderência nas três dimensões analisadas: Gestão da Rede Prestadora, Gestão em Saúde e Experiência do Beneficiário. O reconhecimento reafirma o compromisso institucional com uma gestão sustentável, orientada pela segurança, qualidade do cuidado e responsabilidade corporativa, fruto do trabalho integrado das equipes administrativas e assistenciais.

DESEMPENHO MÁXIMO NO IDSS

A **Abertta Saúde** alcançou novamente a **nota máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)**, posicionando-se entre as operadoras mais bem avaliadas do país. **Pelo sexto ano, foi a única autogestão a atingir a pontuação máxima no índice.**

O desempenho refletiu resultados expressivos nos quatro pilares avaliados: Qualidade em Atenção à Saúde, Garantia de Acesso, Sustentabilidade no Mercado e Gestão de Processos e Regulação, evidenciando solidez econômico-financeira, excelência assistencial e conformidade regulatória.

EXPERIÊNCIA DO BENEFICIÁRIO: OPERADORA AMIGA DO CLIENTE

A **Abertta Saúde** conquistou o **Prêmio Operadora Amiga do Cliente**, ao liderar o *ranking* de satisfação entre as operadoras de autogestão de médio porte, com mais de 92% de avaliação positiva na Pesquisa de Satisfação da ANS.

Entre 254 operadoras avaliadas, a Associação alcançou o 1º lugar em satisfação, resultado que reflete a escuta ativa dos beneficiários, a humanização do cuidado e a busca contínua por processos mais simples, resolutivos e integrados.



VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS: PRÊMIO SER HUMANO ABRH-MG

O programa Balance rendeu à **Abertta Saúde** o 1º lugar no **Prêmio Ser Humano 2025 da ABRH-MG**, na categoria Desenvolvimento. A premiação reconhece líderes e iniciativas que impulsionam a gestão de pessoas e o desenvolvimento organizacional, reforçando o compromisso da **Abertta Saúde** com o bem-estar, a saúde mental e a construção de um ambiente de trabalho mais saudável e engajador.



INOVAÇÃO E COMUNICAÇÃO: PRÊMIO ABERJE 2025

A **Abertta Saúde** foi reconhecida no **Prêmio Aberje 2025, na etapa regional Minas Gerais e Centro-Oeste, no Eixo Foco em Públicos – categoria Consumidor/Cliente**, pela campanha “Faz uma tele!”, desenvolvida de forma estratégica e integrada para redesenhar a experiência do cuidado por meio da teleconsulta.

O reconhecimento reflete a consistência de **uma campanha orientada por dados, com atuação multicanal e alinhamento entre comunicação, cuidado assistencial e tecnologia, que reposicionou a teleconsulta como solução preferencial de cuidado**. A iniciativa contribuiu para ampliar o acesso, qualificar a experiência do beneficiário e promover o uso mais eficiente dos recursos assistenciais, gerando impactos positivos também na agenda ESG da organização.

Promovido pela Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje), o prêmio reconhece organizações que se destacam por adotar práticas de comunicação corporativa e *marketing* de forma criativa, estratégica e alinhada aos objetivos do negócio, gerando valor para a sociedade.



RELACIONAMENTO COM **prestadores**

A Abertta Saúde fortaleceu o relacionamento com sua rede de prestadores, adotando uma abordagem mais estruturada, próxima e orientada à qualidade assistencial.

Ao longo do ano, foram intensificadas **visitas técnicas, reuniões de relacionamento e treinamentos de qualificação** em diversas regiões de atuação, promovendo maior alinhamento às diretrizes assistenciais e elevação contínua do padrão de qualidade da rede.

Como parte desse movimento, todo o **processo de qualificação da rede foi revisitado e redesenhado**, tornando-se mais digital, fluido e automatizado. O novo modelo foi auditado e certificado com 100% de aderência à RN nº 630 da ANS.

A estratégia de expansão e fortalecimento da rede resultou no **credenciamento de mais de 120 novos prestadores** em 2025, além da formalização de parcerias estratégicas, com destaque para a linha de cuidado em oncologia. Nessa frente, foram implantados **modelos inovadores de remuneração**, baseados em efetividade assistencial e desfechos clínicos, alinhados à estratégia de cuidado baseado em valor e à sustentabilidade do sistema.

Do ponto de vista da experiência do prestador, houve um avanço significativo na gestão das demandas, com o **fortalecimento do CRM** (*Customer Relationship Management*) do prestador, ampliando previsibilidade, rastreabilidade e resolutividade no acompanhamento das solicitações.

Um marco importante foi o **lançamento do WhatsApp exclusivo para prestadores**, criando um canal único, estruturado e dedicado ao suporte operacional. A iniciativa contribuiu para maior agilidade no atendimento, melhor direcionamento das demandas, redução de ruídos de comunicação e fortalecimento da parceria com a rede assistencial.

No âmbito organizacional, a **Abertta Saúde** promoveu uma **reorganização interna, com a separação das frentes de Relacionamento e Negociação com Prestadores**. A área de negociação passou a atuar de forma mais estratégica, focada no desenvolvimento de novos modelos de remuneração e em uma estratégia negocial orientada a valor. Já a frente de relacionamento concentrou esforços na qualificação dos canais de atendimento, na evolução do CRM, no uso do WhatsApp e na implantação do NPS do Prestador.

A **implementação do NPS do Prestador** representa um marco relevante para a gestão da rede e será um dos principais focos estratégicos de 2026, orientando ações de melhoria contínua, fortalecimento das parcerias e evolução da experiência dos prestadores, em benefício direto da qualidade do cuidado oferecido aos beneficiários.



Evento para prestadores em Joinville e São Francisco do Sul

09

PERSPECTIVAS FUTURAS



A Abertta Saúde inicia um novo ciclo com bases organizacionais, assistenciais e financeiras mais maduras, construídas ao longo dos últimos anos e consolidadas em 2025. As perspectivas para 2026 estão orientadas à continuidade do modelo de atenção integral, com foco claro em escala, personalização do cuidado, eficiência operacional e contribuição estratégica para o Grupo.

Inserida em um contexto desafiador para o setor siderúrgico, a **Abertta Saúde** se posiciona para ampliar sua contribuição ao Grupo, entregando valor diferenciado com custo competitivo, por meio de um modelo assistencial eficiente, integrado e sustentável.

Os próximos anos serão guiados por cinco **direcionadores estratégicos** claros:

- Excelência na experiência do cliente;
- Prevenção e cuidado em saúde a partir do CPS e de uma rede credenciada integrada;
- Transformação digital e inovação;
- Expansão sustentável e competitiva, agregando valor ao negócio do Grupo;
- Equipe integrada e engajada.

Esses direcionadores vão orientar as decisões da **Abertta Saúde** para um crescimento consistente, responsável e alinhado às necessidades do Grupo ArcelorMittal, dos beneficiários e do sistema de saúde.

Expansão do modelo Abertta no Grupo

A **Abertta Saúde** se prepara para **expandir sua atuação dentro do Grupo ArcelorMittal**, com o objetivo de se consolidar como modelo de saúde de referência. Já estão em andamento discussões e processos para a incorporação de novas empresas e operações, com horizonte a partir de 2026. Esse movimento amplia escala, padroniza o cuidado e fortalece a eficiência do modelo de autogestão.

Cuidado mais personalizado e relação com a rede credenciada

Nos próximos anos, a **Abertta Saúde** aprofundará um modelo de cuidado cada vez mais personalizado, com foco na redução de atritos ao longo da jornada do beneficiário e no fortalecimento da coordenação entre os pontos de cuidado. A estratégia prevê **aproximar a relação com a rede credenciada do modelo já praticado nos CPSs**, promovendo maior continuidade do cuidado com prestadores de referência e aprimorando a experiência tanto do beneficiário quanto do prestador.

Aplicativo Abertta Saúde: saúde na palma da mão

O Aplicativo **Abertta Saúde** seguirá evoluindo como **ferramenta central de acesso digital à saúde**, reunindo informações que apoiem o autocuidado, a tomada de decisão e o acompanhamento da jornada de saúde de forma simples, acessível e integrada.

Gestão da rede e modelos orientados a valor

A gestão do relacionamento com a rede prestadora será aprofundada, com melhoria dos fluxos de pagamento, maior transparência, agilidade e automação, fortalecendo a confiança e a previsibilidade na relação com a **Abertta Saúde**. Avança

também o fortalecimento de modelos de remuneração baseados em valor, com foco em efetividade assistencial e desfechos clínicos, reduzindo a lógica puramente transacional.

Inovação estruturada e uso intensivo de dados e IA

A **inovação seguirá como eixo estruturante**. A **Abertta Saúde** continuará consolidando seu Laboratório de Inteligência Artificial, com governança clara, desenvolvimento de soluções internas e aplicação prática em processos administrativos, assistenciais e de relacionamento. Estão no radar a ampliação de soluções conversacionais de suporte ao beneficiário, o uso de IA para apoio clínico e operacional, além da expansão de automações que aumentem produtividade, qualidade e experiência do usuário.

Eficiência operacional e fortalecimento dos processos

Nos próximos anos, a **Abertta Saúde** avançará no fortalecimento dos processos operacionais, com destaque para a **evolução do processo de compras**, tornando-o mais robusto, integrado e orientado a dados, além da **escala da gestão de estoque para todos os CPSs**, ampliando controle, eficiência e previsibilidade na operação.

Cultura campeã

No campo do engajamento interno, a organização seguirá investindo em **ações estruturadas de endomarketing**, com o objetivo de fortalecer nossa cultura organizacional orientada a resultados, colaboração, aprendizado contínuo e protagonismo das equipes.

Confiantes nos aprendizados e conquistas de 2025, seguimos preparados para os desafios futuros, com clareza de propósito, capacidade de adaptação e foco permanente em cuidar das pessoas com excelência, eficiência e humanidade.

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 Negresiole
- Rodrigo Augusto Archer
- Tatiana Furtado Nolasco de Abreu

Conselho Fiscal

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

Diretor Presidente

- Werner Duarte Dalla

Comitê Executivo

- Werner Duarte Dalla
- Fernando Amorim
- Natália Bistene
- Amanda Silva

Representantes das Empresas Patrocinadoras

- ArcelorMittal Brasil S/A – Jorge Luiz Ribeiro de Oliveira
- ArcelorMittal BioFlorestas Ltda – Bernardo Rosenthal de Vasconcellos
- ArcelorMittal Sistemas S/A – Kelly Christian Camelo
- Aperam BioEnergia Ltda – Rodrigo José Fernandes Villela
- Aperam Inox América do Sul S/A – Rodrigo José Fernandes Villela
- 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 – Ricardo Antônio da Rocha
- Crebel – Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Colaboradores das Empresas Belgo Bekaert – Fernando Henrique Amendoeira
- Fundação Aperam Acesita – Luiz Carlos Ribeiro Magalhães
- ArcelorMittal Pecém S/A – Jorge Luiz Ribeiro de Oliveira
- Fundação ArcelorMittal Brasil – Camila Valverde Santana Greve

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

Supervisão geral

- Natália Bistene

Coordenação Editorial

- Fernanda Spolaor

Produção Editorial e Gráfica

- Mondana – www.mondana.net

Fotografia

- Arquivo Abertta Saúde, Adobe Stock, Adobe Firefly

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

Abertta Saúde – Associação Benéfica dos Empregados da ArcelorMittal no Brasil

Av. Bernardo Monteiro, 831, Santa Efigênia
Belo Horizonte – MG – CEP 30150-283
Telefone: (31) 3308-4307

www.aberttasaude.com.br



Abertta Saúde
Promoção da Qualidade de Vida

