

ArcelorMittal Abeb
Promoção da Saúde



ArcelorMittal

transformando o amanhã

Relatório de Gestão

2013

ANS - nº 31466-8



E

Expediente

Presidente

Domingos Sávio Carneiro de Mendonça

Comitê Gestor da Abeb

Domingos Sávio Carneiro de Mendonça (Presidente)

Fernando Márcio Vieira (Gerente de Saúde)

Rogério Brandão Lage (Gerente Administrativo e Financeiro)

Werner Duarte Dalla (Gerente de Negócio)

Representantes das Empresas Patrocinadoras

Carlos Hilário de Andrade

Carlos Renato dos Santos da Penha

Cláudio Reis Souza

Dario Rios Gomes Neto

Jonas de Oliveira

José de Arimathea Silveira Nunes

José Eustáquio Guerra Belisário

José Mauro Salvato

Laércio Geraldo Silva

Leonardo Gloor

Ludmila Dopitová Curi

Márcio Guimarães Fenelon

Rogério Barbosa

Rogério Chaves Miranda

Consultores

José Henrique de Paiva

Luiz Cláudio Magaldi Medeiros

Créditos

Supervisão geral: Werner Dalla

Projeto gráfico e arte final: Fábrika Comunicação

Edição e redação: Adrielle Silva, Andrea Sousa, Brenda Picón, Bruno

Mazilli, Cláudio Pereira, Eleonardo Silva, Fernando Vieira, Izaura

Policarpo, Janete dos Anjos, Natália Silva, Poliana Moura, Priscila

Abreu, Rafhaella Alves, Rogério Lage, Tatiana Paulucci, Tiago Trindade,

Werner Dalla

Revisão: Werner Dalla

Impressão: Fácil Copiadora

Tiragem: 30 unidades

Imagens: Arquivo ArcelorMittal Abeb e Banco de Imagens

Endereço: Av. Bernardo Monteiro, 831, Santa Efigênia

Belo Horizonte – MG, CEP 30150-281

Telefone: (31) 3248-4300 – Fax: (31) 3248-4377

www.abeb.com.br

Publicação da ArcelorMittal Abeb (Associação Beneficente dos Empregados das Empresas ArcelorMittal Brasil).

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



S

Sumário

1 Mensagem da Administração
pg.10

2 Apresentação do Relatório
pg.16

3 Crescimento e Aprendizado
pg.26

4 Processos Internos
pg.40

5 Clientes e Mercado
pg.56

6 Financeiro
pg.64

7 Perspectivas Futuras
pg.72



1

Mensagem da Administração

1.1 - Apresentação

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

A entidade é responsável pela oferta de plano privado de assistência à saúde para os empregados das Empresas Patrocinadoras que fazem parte do Grupo ArcelorMittal Brasil e seus dependentes. Os benefícios proporcionados pela Abeb abrangem assistência médica, hospitalar, odontológica e farmacêutica, além de incluir vários programas de caráter preventivo e educativo, visando a busca e preservação da saúde e a melhoria da qualidade de vida dos Beneficiários.

A Abeb não apresenta em sua estrutura empresas coligadas e controladas e atua no segmento de saúde desde 15 de abril de 1971 por meio de Centros de Promoção da Saúde próprios e uma extensa rede credenciada. Suas unidades estão localizadas em Belo Horizonte/MG, Carbonita/MG, Cariacica/ES, Contagem/MG, João Monlevade/MG e Sabará/MG. Os Centros de Promoção da Saúde – CPS disponibilizam atendimentos nas especialidades médicas básicas e aquelas de maior demanda na região atendida. A rede conveniada conta com hospitais, clínicas, laboratórios, farmácias, serviços de imagem e uma ampla relação de consultórios.

A fonte principal dos recursos financeiros da Associação é proveniente das contribuições das Empresas Patrocinadoras e do valor da coparticipação a cargo dos Beneficiários, pela utilização dos serviços prestados. Atualmente, a Abeb possui um plano anterior à Lei nº. 9.656/98, já adaptado às regras da ANS (Abeb Especial Inativo), além de outros produtos registrados nessa Agência. Esses recursos capacitam a Empresa a honrar todos os seus compromissos e afirmar a intenção de manter, até o vencimento, os títulos e valores mobiliários classificados na categoria “mantidos até o vencimento”.

A Abeb é uma instituição sem fins lucrativos, que reinveste todo o seu superávit na própria organização. O posicionamento estratégico da Empresa encontra-se claramente descrito em sua própria missão - “Garantir a assistência à saúde e a prevenção de riscos e doenças aos seus Beneficiários, de forma humanizada e sustentável, estimulando a corresponsabilidade pela busca e manutenção de uma vida saudável.” -, e em sua visão - “Ser a solução em saúde do Grupo ArcelorMittal Brasil”.

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

1.2 - Comentários da Administração

Antes de analisar o mercado mundial e brasileiro e apresentar os resultados financeiros da Associação, serão explicitados os resultados do modelo de atenção à saúde, que demonstram que a Abeb é a melhor opção de benefício de saúde para o Grupo ArcelorMittal Brasil.

Os indicadores gerais da Associação, avaliados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, a colocaram entre uma das melhores operadoras de planos de saúde do Brasil. Com um Índice de Desempenho em Saúde Suplementar – IDSS de 0,88 (escala de 0 a 1), um Índice de Risco Assistencial médio de 0,94 (escala de 0 a 1), um Índice de Satisfação dos Beneficiários de 88% (um dos 9 maiores do país) e a inclusão no Programa de Conformidade Regulatória, a Abeb foi reconhecida pelo seu modelo de gestão em saúde com foco no Beneficiário e pela sustentabilidade empresarial.

O alcance, manutenção e melhoria dos resultados organizacionais foram direcionados pela revisão do Planejamento Estratégico plurianual, realizada em 2013 com vistas a 2015. A partir da visão de “Ser a solução em saúde do Grupo ArcelorMittal Brasil”, a Abeb consolidou as melhorias operacionais dos últimos anos, enxugou sua estrutura organizacional, formalizou e disseminou os resultados do seu modelo de atenção à saúde.

Analisando o mercado internacional, o ano de 2013 foi marcado por grande volatilidade. A Europa ainda apresenta estagnação de sua economia, apresentando taxa de crescimento negativa de 0,4% do PIB Total. Os EUA tiveram um crescimento de 1,9% do PIB, após a crise de 2008 e 2009, e começaram a retirada gradual dos incentivos econômicos, demonstrando que o maior mercado consumidor do mundo está reagindo. A China apresentou pequena desaceleração do seu crescimento no último trimestre de 2013, apesar de ter crescido 7,7% do seu PIB.

Enquanto a economia mundial ainda se recupera, a economia do Brasil continua com ritmo lento de evolução, apresentando um crescimento do PIB de 2,3% e do PIB Industrial de 1,3%. Esse resultado é fruto de um conjunto de fatores vinculados ao governo e ao mercado interno brasileiro, como a manutenção de gastos públicos elevados em obras de infraestrutura, a recuperação da taxa de consumo das famílias e a sustentação de investimentos em patamar elevado.

A ArcelorMittal, tendo realizado uma análise correta da situação do mercado internacional, implementou o plano de otimização dos ativos e conseguiu alcançar seus objetivos traçados para 2013. Reduziu sua dívida em US\$ 5,7 bilhões, representando 26,15% de melhora, e alcançou o EBITDA de US\$ 6,9 bilhões, 10,7% a mais do que o resultado de 2012.

No Brasil, os resultados também foram positivos, sendo percebido o aumento tanto da produção geral das unidades da ArcelorMittal Brasil como das vendas, tendo a margem bruta dos produtos superior à realizada em 2012. Esses resultados foram atingidos devido à demanda brasileira por produtos siderúrgicos, assegurada pela extensão de benefícios automotivos e da linha branca, recuperação dos preços praticados pelo setor, em função da valorização do dólar frente ao real, e ampliação da produtividade das Unidades.

Algumas das ações tomadas pelas Empresas Patrocinadoras da Abeb afetaram diretamente o seu resultado, como adequação da força de trabalho das unidades e a busca por redução dos custos de DGA. Apesar de ter conseguido ficar dentro do orçamento definido para 2013, em função de ações efetivas de reestruturação organizacional, expansão para outras unidades e aprimoramento dos processos financeiros de recebimento e pagamento, a concessão de apenas 5% de reajuste, enquanto o cálculo atuarial apontava uma necessidade de aumento da receita de 15,45%, contribuiu para que o EBITDA da Abeb ficasse em -R\$ 5,91 milhões, 12,1 % acima do equilíbrio operacional da Associação. O fluxo de caixa livre seguiu a mesma tendência de queda e fechou o ano em R\$ 4,24 milhões.

A Associação efetuou investimentos de R\$ 4,60 milhões (9,5% da

Receita Operacional Líquida) concentrados na aquisição e melhoria da estrutura dos Centros de Promoção da Saúde –CPS’s e na implantação de ferramentas de TI, com o objetivo de aumentar a produtividade da organização, conferir agilidade e confiabilidade para seus processos e viabilizar o desenvolvimento de conhecimento com vistas à redução dos custos assistenciais e melhoria da gestão da saúde de seus Beneficiários. Esses investimentos podem ser retratados nos ganhos obtidos em cada dimensão estratégica.

No que tange à dimensão de crescimento e aprendizado, a Abeb concentrou-se no desenvolvimento da equipe interna, aprimorando e acompanhando de perto os planos de desenvolvimento individuais de seus empregados, que foram desdobrados em ações de cada unidade, como o desenvolvimento dos supervisores da Gerência Administrativa e Financeira – GAFI, treinamento dos CPS’s nas regras de negócio e educação continuada dos profissionais de saúde da Abeb. Outro grande foco de atuação disse respeito à integração entre as áreas por meio de ferramentas de TI robustas e adequadas à operação da Associação. Para tanto, foram implementados o novo programa de integração dos empregados; o Sistema Integrado de Gestão – SIG; o Portal de Gestão da Qualidade – PGQ, que reúne todos os padrões e documentos da Associação; e o sistema Benner Corporativo; além de ter sido reestruturada a comunicação interna; elaborado o plano de ação de clima organizacional e acertada toda a base de dados, por meio do Projeto Cadastro. A Abeb entende que essa dimensão é a base necessária para todas as demais e percebeu uma evolução significativa de sua equipe e a institucionalização do conhecimento da organização ao longo de 2013.

A Abeb conduziu ações estruturais em seus processos internos visando dois grandes objetivos: (i) resguardar seu modelo de atuação; (ii) estreitar a relação da Associação com as Empresas Patrocinadoras, demonstrando sua efetividade. Para alcançar o primeiro item, foi desenvolvido o Projeto Cuidar, que visa a formalizar e aprimorar o jeito de ser da Abeb, respeitando suas origens e garantindo seus fatores críticos de sucesso; iniciado o Projeto Vigor, que tem como objetivo a reestruturação dos programas preventivos; revisado o Programa Estar Bem; e implantado o piloto do novo prontuário eletrônico (Registro Eletrônico em Saúde – RES). Com vistas ao segundo objetivo descrito acima, foi implementado o relatório de indicadores de saúde, demonstrando os resultados de utilização, demográficos e financeiros de cada segmento; reestruturado o CPS de Cariacica/ES, com a alteração da equipe, melhoria da infraestrutura, dos processos internos e da forma de relacionamento com a Unidade local; desenvolvidas ações junto às Patrocinadoras, como a campanha de vacinação contra a gripe, o suporte à semana da saúde, a ampliação da rede credenciada de Betim e a implantação de diversas outras atividades, integrando os CPS’s aos RH’s das Empresas.

Com relação à dimensão de clientes e mercado, além de obter posicionamento destacado frente aos indicadores da ANS, foi implantado o Projeto Mais Valor, com o objetivo de realizar um diagnóstico dos atributos de um plano de saúde que agregam valor para Beneficiários e Patrocinadoras e direcionar ações de comunicação; consolidada a atuação da Central de Relacionamento como canal resolutivo e com a atenção demandada pela Abeb; e estreitada a relação com as áreas de RH das Patrocinadoras, em reuniões periódicas realizadas para apresentação de resultados dos CPS's.

O principal destaque da dimensão financeira está relacionado ao crescimento da Associação, por meio da incorporação das cerca de 1.300 vidas da Manchester, empresa fabricante de tubos localizada em Contagem/MG, e da decisão da ArcelorMittal de implantar o projeto de expansão da Abeb para a Unidade de Piracicaba/SP – Projeto Crescer. Podem-se evidenciar também as ações realizadas pela GAFI – Gerência Administrativa e Financeira para reestruturar os processos administrativos e financeiros e pela GESA – Gerência de Saúde, ampliando a atuação da auditoria médica e centralizando o faturamento.

As ações empreendidas com vistas ao alcance de cada objetivo estratégico da Associação possibilitaram a institucionalização do conhecimento da organização e demonstraram os resultados auferidos pela Abeb com base em seu modelo de atenção a saúde, calcado em sete princípios: Prevenção e Promoção da Saúde, Responsabilização do Usuário, Pessoalidade, Resolutividade, Integralidade, Cientificidade e Pioneirismo, Governança e Sustentabilidade.

A direção da Associação entende que enfrentar os desafios presentes e que estão por vir com fundamentos sólidos e com a equipe engajada e motivada, trabalhando de forma integrada assegurará a perenidade da Empresa e a encaminhará para o alcance da sua visão de ser a solução em saúde do Grupo ArcelorMittal Brasil.



2

Apresentação do Relatório

2.1 - A Abeb em 2013

O ano de 2013 foi marcado por uma série de mudanças e reestruturações na Abeb, visando a garantir sua sustentabilidade e competitividade. Um dos grandes marcos desse processo foi o estabelecimento de uma nova Estrutura Organizacional, com a configuração de novas gerências e de suas respectivas áreas, além da redução de uma unidade gerencial. Outro destaque foi a revisão do Planejamento Estratégico (2013 – 2015), com a definição de novos objetivos, com o intuito de alcançar a sua visão de “Ser a solução em Saúde do Grupo ArcelorMittal Brasil”.

Com a nova Estrutura Organizacional, a Abeb passou a ter três gerências (Negócio - GENE, Saúde - GESA e Administrativa e Financeira - GAFI), vinculadas diretamente à Presidência. Essa mudança também teve reflexos nas áreas, que foram reestruturadas, tanto no que diz respeito ao escopo das atividades quanto aos recursos humanos, para atender à nova configuração das gerências e estarem mais aderentes às necessidades do negócio. O apoio e empenho de todas as equipes foram fundamentais nesse processo, visando a sua consolidação. Os reflexos dessa reestruturação podem ser vistos no quadro de pessoal da Abeb, que em 2013, apresentou uma pequena redução em relação a 2012 (2,6%), mesmo com a implantação de um Posto de Atendimento Avançado em Carbonita-MG e com a contratação de 6 empregados para atendimento à legislação trabalhista no que tange à cota de Pessoas com Deficiência - PCD. Essa diferença, contudo, não impactou as atividades fins da Associação, relacionadas ao atendimento prestado pela sua equipe de saúde. (vide Tabelas 1 e 2).

TABELA 1 - QUADRO DE PESSOAL	2013	2012
EMPREGADOS ABEB		
MÉDICOS	52	51
CIRURGIÕES DENTISTAS	18	18
EMPREGADOS COM VÍNCULO DIRETO NA ÁREA DE SAÚDE	34	37
EMPREGADOS DA ÁREA DE ADMINISTRAÇÃO	93	92
SUB-TOTAL	197	198
EMPREGADOS DA ABEB À DISPOSIÇÃO DAS PATROCINADORAS	31	36
TOTAL	228	234

TABELA 2 - NÚMERO DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE POR TIPO DE ESPECIALIDADE*							
BÁSICAS	BELO HORIZONTE	CARBONITA	CARIACICA	CONTAGEM	JOÃO MONLEVADE	SABARÁ	TOTAL
PEDIATRIA	1	1**	2	3	4	1	11
CLÍNICA MÉDICA	2	2**	1	4	4	1	13
CARDIOLOGIA	2	-	-	1	1	1	5
GINECOLOGIA	2	1**	1	2	2	1	8
ESPECÍFICAS							
ENDOCRINOLOGIA	1	-	-	-	-	-	1
DERMATOLOGIA	2	-	-	1	-	-	3
OFTALMOLOGIA	2	-	1	1	2	-	6
ORTOPEDIA	1	-	1	1	1	-	4
PSIQUIATRIA	-	-	-	-	1	-	1
NUTRICIONISTA	1	-	-	-	1	-	2
EQUIPE DE ENFERMAGEM	2	-	2	3	3	2	12
DENTISTA	5	-	2	6	4	1	18
HIGIENISTA	5	-	2	6	5	1	19
PSICÓLOGO	1	-	-	-	-	-	1
TOTAL	27	1	12	28	28	8	104

*Cabe salientar que os profissionais discriminados no quadro acima apresentam cargas horárias diferentes.

** Os profissionais que atuam na Unidade de Carbonita são prestadores de serviços. Apenas 1 dos clínicos faz parte do quadro de profissionais da Abeb.

Com relação à carteira da Abeb, houve uma redução de 1,9% (vide Tabela 3) no total de Beneficiários em relação ao ano de 2012, reflexos dos acertos no cadastro, da redução da média de Beneficiários por grupo familiar de 2,77 para 2,71 e da redução do quadro das Patrocinadoras e dos Incentivados (vide Tabela 5). Essa redução não foi maior em função da inclusão dos Beneficiários da Unidade da Manchester, em Contagem-MG.

TABELA 3 - BENEFICIÁRIOS ABEB	2013	2012
COMPOSIÇÃO POR CATEGORIA		
TITULAR	7.259	7.240
DEPENDENTE	12.410	12.790
TOTAL	19.669	20.030

Fonte: Benner Saúde (Banco de dados Analysis)

Ao avaliar a distribuição dos Beneficiários da Abeb por plano e por Empresa Patrocinadora (Tabelas 4 e 5), observa-se que 70% possuem o Plano Clássico e que 71,7% dos titulares estão concentrados em 3 empresas: ArcelorMittal Brasil (30,9%), Belgo Bekaert Arames (23,6%) e ArcelorMittal BioFlorestas (17,2%).

TABELA 4 - BENEFICIÁRIOS POR PLANO			
TIPO DE PLANO	TITULAR	DEPENDENTE	TOTAL
ESTILO	1.089	1.854	2.943
PRÁTICO	580	882	1.462
CLÁSSICO	5.035	8.742	13.777
EXECUTIVO	260	582	842
ESPECIAL	295	350	645
TOTAL	7.259	12.410	19.669

Fonte: Benner Saúde (Banco de dados Analysis)

TABELA 5 - BENEFICIÁRIOS TITULARES ABEB POR EMPRESA PATROCINADORA		
EMPRESAS	2013	2012
ARCELORMITTAL BRASIL S.A	2.249	2.338
BELGO BEKAERT ARAMES LTDA	1.714	1.786
ARCELORMITTAL BIOFLORESTAS LTDA	1.250	1.438
INCENTIVADOS	357	399
BMB - BELGO MINEIRA BEKAERT - VESPASIANO	433	379
MANCHESTER TUBOS E PERFILADOS S.A	394	-
BENEFICIÁRIO ESPECIAL	304	320
ARCELORMITTAL SISTEMAS S.A	229	250
ABEB - ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DOS EMPREGADOS DA ARCELORMITTAL BRASIL	215	218
ARCELORMITTAL - MINERAÇÃO SERRA AZUL - ECA	55	46
ARCELOR BRASIL S.A - AFASTADOS	28	29
FUNDAÇÃO ARCELORMITTAL BRASIL	8	9
CONSÓRCIO UHE GUILMAN -AMORIM	9	9

ARCELORMITTAL COMERCIALIZADORA DE ENERGIA LTDA	5	5
PBM - PICCHIONI BELGO MINEIRA DTVM S.A	2	3
TRAXYS BRASIL AGENCIAMENTOS LTDA	-	3
CREBEL - COOPERATIVA DE CRÉDITOS TCI	3	3
PAUL WURTH DO BRASIL	1	2
FUNDAÇÃO FELIX CHOMÉ	2	2
CLUBE DO IPÊ - ASSOC RECR EMP ARCELORMITTAL BRASIL	1	1
TOTAL	7.259	7.240

Fonte: Benner Saúde (Banco de dados Analysis)

Para atender aos Beneficiários, a Abeb ampliou sua rede credenciada (vide tabela 6), principalmente no que tange ao número de hospitais, que saiu de 81 para 86 (6%), e à quantidade de clínicas médicas e odontológicas, que aumentou de 289 para 319 (10%). Também houve aumento no número de farmácias credenciadas, ampliando a rede que atende ao Plano de Benefício de Medicamentos.

TABELA 6 - REDE CREDENCIADA		
CLASSE	2013	2012
HOSPITAIS	86	81
CLÍNICAS MÉDICA E ODONTOLÓGICA	319	289
CLÍNICAS MÉDICA E ODONTOLÓGICA	6	6
CLÍNICAS MÉDICAS	269	245
CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS	44	38
LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS	56	49
CONSULTÓRIOS MÉDICOS	171	184
CONSULTÓRIOS ODONTOLÓGICOS	133	133
OUTROS PROFISSIONAIS VINCULADOS À ÁREA DA SAÚDE	136	131
FISIOTERAPEUTA	64	61
FONOAUDIÓLOGO	13	13
NUTRICIONISTA	4	3
PSICÓLOGO	30	29
RADIOLOGIA ODONTOLÓGICA	23	23
TERAPEUTA OCUPACIONAL	2	2
OUTROS SERVIÇOS DA SAÚDE	28	28
REMOÇÕES AMBULÂNCIA	6	3
FARMÁCIAS	10.659	6.509

Para avaliar a utilização do Plano de Saúde pelos Beneficiários e mapear o perfil demográfico da população, a Abeb utiliza o Relatório de Indicadores de Saúde. Em 2013, o índice de internação da Abeb foi de 10,12%, similar à taxa referente aos Beneficiários ativos atendidos pelas operadoras de autogestão e 4 pontos percentuais menor que o valor obtido pelas demais operadoras do mercado.

Taxa de Internação:



4 p.p.
menor que
o mercado

O tempo médio de internação dos Beneficiários da Abeb em 2013 foi de 3,79 dias, 25% menor que o obtido pelo mercado. Reflexos positivos das atividades de promoção e prevenção da saúde desenvolvidas pela Associação junto aos Beneficiários.

3,79 dias é o tempo médio que os Beneficiários da Abeb permanecem internados.

Tempo Médio de Internação:



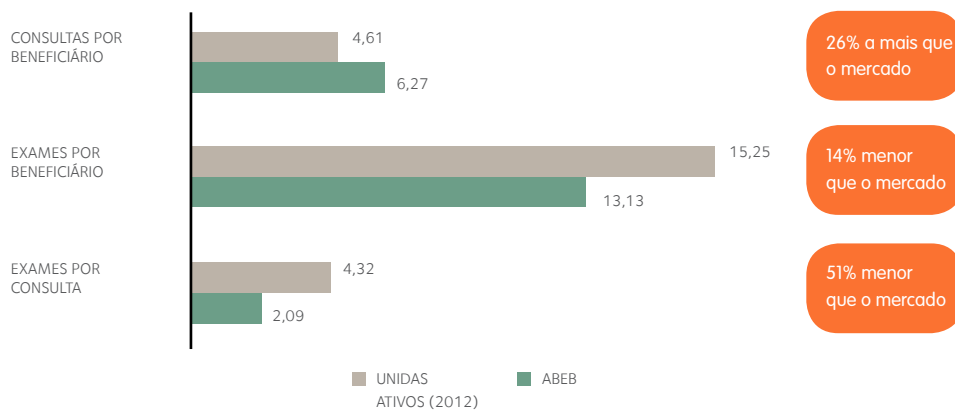
25%
menor que
o mercado

Os Beneficiários da Associação realizaram em média 6,27 consultas médicas durante o ano de 2013, 25% a mais do que o mercado. Dessas consultas, 59% concentraram-se nos Centros de Promoção da Saúde, o que corresponde a 85.973 atendimentos (vide Tabela 7). Destaca-se que nos CPS's ocorre a maior parte das atividades e programas preventivos da Abeb.

TABELA 7 - ATENDIMENTOS REALIZADOS NOS CPS'S POR ESPECIALIDADE MÉDICA

ESPECIALIDADES	BELO HORIZONTE	CARBONITA	CARIACICA	CONTAGEM	JOÃO MONLEVADE	SABARÁ	TOTAL
CARDIOLOGIA	4.892	0	0	2.297	4.021	1.692	12.902
CLÍNICA MÉDICA	5.232	1.093	1.727	6.204	6.509	1.539	22.304
DERMATOLOGIA	3.826	0	0	2.253	0	0	6.079
ENDOCRINOLOGIA	1.008	0	0	305	0	292	1.605
GINECOLOGIA	3.089	341	1.239	2.977	2.021	835	10.502
NUTRICIONISTA	670	0	0	404	1.010	116	2.200
OFTALMOLOGIA	3.379	0	1.317	1.773	1.988	0	8.457
ORTOPEDIA	2.037	0	520	2.141	871	0	5.569
PEDIATRIA	3.136	337	1.298	4.269	5.136	1.277	15.453
PSIQUIATRIA	0	0	127	0	775	0	902
TOTAL	27.269	1.771	6.228	22.623	22.331	5.751	85.973

A concentração das consultas nos Centros de Promoção da Saúde possibilita o acompanhamento contínuo dos Beneficiários pelos profissionais de saúde da Associação, por meio do registro eletrônico dos atendimentos e do histórico pessoal e familiar que ficam disponíveis para os médicos de todas as Unidades. Isso proporciona a utilização mais racional da rede credenciada, refletindo em índices de Exames por Beneficiários e Exames por Consulta 14% e 51% menores que o mercado, respectivamente.



Estes resultados demonstram a efetividade do modelo de atenção em saúde da Abeb, que tem como foco a prevenção, atuando por meio de Atividades e Programas Preventivos. Em 2013, foram registrados mais de 11 mil atendimentos preventivos, somando as atividades realizadas em todos os Centros de Promoção da Saúde. Cerca de 45% (11.824 pessoas) de todos os Beneficiários atendidos pela Abeb participaram de atividades preventivas nesse ano. (vide tabelas 8 e 9)

TABELA 8 - REGISTRO DE PARTICIPAÇÕES EM ATIVIDADES E PROGRAMAS PREVENTIVOS*						
OBJETIVO DA ATIVIDADE/ PROGRAMA	BELO HORIZONTE	CARIACICA	CONTAGEM	JOÃO MONLEVADE	SABARÁ	ABEB
CUIDADOS NA GESTAÇÃO E COM O BEBÊ	121	9	27	71	29	257
IMUNIZAÇÃO	502	146	587	785	229	2.249
ADOLESCENTE (PAIA)	166	22	259	384	205	1.036
ANTI TABAGISMO	0	1	0	0	0	1
REEDUCAÇÃO ALIMENTAR	0	95	0	24	0	119
PROGRAMA DE PREVENÇÃO ODONTOLÓGICA	1.636	723	1.929	2.322	495	7.105
SAÚDE DA MULHER	7	0	0	0	6	13
SAÚDE DO HOMEM	0	0	0	0	21	21
SAÚDE DO ADULTO	0	0	0	660	14	674
SAÚDE DO TRABALHADOR	0	0	0	90	94	184
PROGRAMA ESTAR BEM	165	0	0	0	0	165
TOTAL GERAL	2.597	996	2.802	4.336	1.093	11.824

*Estes dados referem-se ao período de Abril a Dezembro/2013

TABELA 9 - ÍNDICE DE PARTICIPAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS EM AÇÕES DA PROMOPREV*	
CPS	ÍNDICE DE BENEFICIÁRIOS QUE PARTICIPARAM DE ATIVIDADES E PROGRAMAS DE PROMOPREV
BELO HORIZONTE	39,62%
CARIACICA	69,27%
CONTAGEM	39,30%
JOÃO MONLEVADE	46,22%
SABARÁ	90,90%
ABEB	45,40%

*Estes dados referem-se ao período de Abril a Dezembro/2013

O Programa de Prevenção Odontológica é a atividade que apresenta participação mais expressiva, com 7.105 atendimentos. Além dele, todos os Centros de Promoção da Saúde registraram participações significativas nos programas de Imunização (Vacinar), no Programa de Assistência Integral ao Adolescente (Paia) e de Cuidados na Gestação e com o Bebê (Encontro do Casal Grávido, Encontro de Bebês e Puericultura).

Destaque também para as ações realizadas em parceria com as Unidades pelas equipes dos Centros de Promoção da Saúde de Sabará e João Monlevade, reforçando o trabalho conjunto com a área de Saúde Ocupacional.

Além dos programas abertos a todos os Beneficiários, desde 2012 a Abeb realiza o piloto com os titulares Executivos na implantação do Programa Estar Bem. Até o final de 2013, 211 Executivos foram atendidos pelo programa, que visa a proporcionar melhorias na qualidade de vida, por meio de um cuidado multidisciplinar, de acordo com linhas de cuidados específicas.

2.2 - Planejamento Estratégico

Uma das atividades mais importantes que ocorreu no início de 2013 e que gerou como resultado o instrumento que norteará todas as ações da Abeb pelos próximos 3 anos (2013-2015) foi a revisão do Planejamento Estratégico. O projeto foi conduzido por uma equipe heterogênea e interdisciplinar, que contou com representantes de todas as áreas da Associação.

O primeiro passo foi estabelecer a análise do macroambiente, a fim de estudar os fatores econômicos, demográficos, socioculturais, políticos, tecnológicos e naturais que, de alguma forma, poderiam impactar a atuação da Abeb, e a análise do microambiente, que são os fatores internos da Associação inerentes à sua estrutura e operação, que foram mapeados por meio de análise SWOT.

A partir dessa análise, a equipe se reuniu em um grupo de trabalho e propôs nova missão, visão e valores para a Abeb. Esse trabalho foi levado ao Comitê Gestor da Abeb, que o utilizou como base para a construção do novo Planejamento Estratégico da Associação. A etapa seguinte consistiu na disseminação para todos os empregados, a fim de garantir um trabalho integrado das áreas, pautado por um objetivo comum: alcançar a visão da Abeb de “ser a solução em saúde do Grupo ArcelorMittal Brasil”. Para isso, foram desdobrados indicadores e projetos anuais para cada objetivo estratégico, que foram fundamentais para o alcance dos resultados de 2013.

Missão

Garantir a Assistência à saúde e a prevenção de riscos e doenças aos seus **Beneficiários**, de forma **humanizada e sustentável**, estimulando a **corresponsabilidade** pela busca e manutenção de uma vida saudável.

Valores

- Sustentabilidade
- Prevenção e Promoção de Saúde
- Valorização da equipe
- Aperfeiçoamento contínuo
- Qualidade na atenção prestada a Beneficiários, Patrocinadoras e Prestadores
- Ética e transparência nas relações pessoais, profissionais e institucionais
- Foco em resultados





3

Crescimento e Aprendizado

3.1 - Aperfeiçoar habilidades e competências, desenvolvendo lideranças

Para a Abeb, todos os empregados devem considerar-se donos da organização em sua área de atuação. Desenvolver as pessoas para que as mesmas sejam mais capazes e detentoras dos conhecimentos e habilidades requeridos pelo cargo, permitirão o seu empoderamento e aflorarão atitudes de liderança em suas equipes e em suas atividades.

O aperfeiçoamento contínuo da organização advém da autonomia e das contribuições de cada empregado, a partir do seu conhecimento do resultado esperado pela empresa, do seu papel e das relações com as demais áreas. Em 2013, diversas ações de desenvolvimento das equipes se destacaram nesse sentido, contribuindo para o alcance desse objetivo estratégico.

3.1.1 - Plano de Desenvolvimento Individual - PDI

O Plano de Desenvolvimento Individual – PDI é uma ferramenta estratégica, que faz parte do processo de gestão do desempenho (GEDP) e que tem como objetivo desenvolver e/ou potencializar as competências dos empregados. Ele é estabelecido a partir dos resultados da avaliação do desempenho, que indica para os gestores as competências que devem ser trabalhadas por cada membro da equipe, sempre alinhado aos objetivos estratégicos da Abeb.

O PDI é utilizado na Abeb desde 2012 e, no último ano, foi visível o amadurecimento do processo. Os gestores atuaram, de fato, como *coachs* de suas equipes, direcionando ações mais aderentes às reais necessidades de desenvolvimento, possibilitando aos empregados visualizar com maior clareza o objetivo de desenvolver determinada competência e se comprometer com o cumprimento do plano.



Como resultado desse trabalho, a Abeb alcançou a marca de 92% de cumprimento dos PDI's de todos os empregados dentro do prazo estabelecido, superando a meta de 80% contratada no início do ano. Isso demonstra o comprometimento da Associação na busca do aprendizado e aprimoramento contínuo, desenvolvendo pessoas e profissionalizando a sua forma de atuação.

3.1.2 - Desenvolvimento dos Supervisores da GAFI

Desde abril de 2013, a equipe de supervisores da Gerência Administrativa e Financeira se reúne, mensalmente, com o objetivo de desenvolver suas habilidades em gestão e liderança.

Durante as reuniões, que são conduzidas pelo Gerente Administrativo e Financeiro, Rogério Lage, com o apoio da área de Recursos Humanos, são abordados temas como *feedback*, desenvolvimento de pessoas, gestão de recursos, competências entre outros assuntos. Por meio do compartilhamento de experiências, os assuntos são discutidos pelos participantes, contribuindo para a geração de conhecimento e maior sinergia entre os supervisores das áreas, que ganham mais autonomia para conduzir suas equipes e tomar decisões assertivas no dia a dia.



Essa atividade, que constitui o Plano de Ação de Clima, traz como ganhos para a Abeb a evolução das áreas e o desenvolvimento de lideranças, estabelecendo uma relação de proximidade e confiança entre os gestores e suas equipes, contribuindo para um clima organizacional favorável e para a motivação dos empregados na execução de suas atividades.

3.1.3 - Desenvolvimento dos CPS's nas Regras de Negócio Abeb

Entre os meses de março e maio de 2013, a equipe administrativa do Centro de Promoção da Saúde de João Monlevade participou de um treinamento sobre as Regras de Negócio da Abeb, conduzido pela Supervisora Administrativa da Unidade, Maria Aparecida de Oliveira. A capacitação teve o objetivo de atualizar os conhecimentos dos empregados no que se refere à operação da Associação, possibilitando maior entendimento sobre o funcionamento do plano de saúde.



Equipe de João Monlevade atenta ao treinamento

Os resultados já são percebidos no dia a dia de trabalho. Os empregados se sentem mais seguros e com maior domínio das informações e conseguem lidar com mais autonomia na tomada de decisões frente a diversas situações. Além disso, conseguem responder com maior clareza e agilidade às dúvidas e solicitações dos Beneficiários, contribuindo para gerar maior satisfação com o atendimento.

Este mesmo treinamento será replicado, em 2014, para as equipes dos demais Centros de Promoção da Saúde, buscando a uniformização e a excelência do atendimento em todas as Unidades da Associação.

3.1.4 - Desenvolvimento da equipe de saúde Abeb

No ano de 2013, os profissionais de saúde da Abeb participaram de diversos eventos internos que proporcionaram seu desenvolvimento profissional.

Um desses eventos foi o I Seminário Interdisciplinar em Promoção da Saúde, que reuniu as equipes médica e de enfermagem durante dois dias no mês de agosto, em Belo Horizonte. Os profissionais puderam atualizar seus conhecimentos sobre Feridas Crônicas, Vacinas e Atendimentos de Urgência, por meio de palestras e troca de experiências com os colegas de trabalho.



Equipe atenta durante a demonstração de um atendimento de urgência no Seminário Interdisciplinar

Em outubro, foi a vez da equipe odontológica, que se reuniu no II Seminário de Odontologia. Informações sobre o uso de fluoretos em odontologia e novas abordagens sobre cárie dentária foram destaques durante o evento conduzido pela docente do departamento de Odontopediatria e Ortodontia da UFMG, Dr^a Carolina Castro Martins.



Equipe de odontologia no encerramento do Seminário

Outro dado importante diz respeito a média de mais de 40h de treinamento por empregado da Associação ao longo do ano. A Abeb sempre se preocupa em proporcionar oportunidades para a atualização dos conhecimentos de seus profissionais, visando o desenvolvimento de suas habilidades e competências para que estejam capacitados a prestar um atendimento de alto padrão de qualidade aos Beneficiários.

3.2 - Promover trabalho em equipe e a integração entre os setores, com foco em resultados

Os resultados esperados pelos clientes da Abeb são frutos da atuação das diversas áreas que compõem a empresa, de maneira interligada, na forma de processos de trabalho. Fortalecer o senso de equipe e proporcionar conhecimento dos demais setores da organização suscitarão a identificação de oportunidades de melhorias e a sensibilização de cada pessoa quanto às entregas mais adequadas para o seu cliente direto.

Somente por meio das pessoas, trabalhando de maneira integrada, será possível alcançar objetivos cada vez mais audaciosos e proporcionar o próprio desenvolvimento da equipe e da organização. Visando o alcance desse objetivo, destacaram-se as ações de gestão do clima, a implantação do programa de integração, a reestruturação da comunicação interna e a implantação do SIG e do Portal da Qualidade.

3.2.1 - Gestão de Clima

Com o objetivo de trabalhar os índices de baixa favorabilidade da Pesquisa de Clima 2012, os facilitadores do Comitê de Clima, em conjunto com a equipe de Recursos Humanos, realizaram a análise dos resultados, levantaram as principais causas e estabeleceram o Plano de Ação de Clima, composto de 56 ações.

O plano abrangeu todas as dimensões avaliadas na pesquisa e foi trabalhado pelos facilitadores em conjunto com as áreas ao longo do ano de 2013. Até dezembro, o status de execução do plano era de 53%. As ações restantes serão realizadas até maio de 2014, prazo final estabelecido para conclusão do Plano de Ação de Clima.

Entre as ações finalizadas, destacam-se o estabelecimento das reuniões mensais dos Gerentes/Coordenadores de CPS's com suas equipes para repasse das informações discutidas durante as reuniões da GENE; a apresentação das descrições funcionais de cada empregado, a fim de esclarecer as atividades que competem a cada cargo/função da Abeb; a revitalização do processo de comunicação, com a adequação dos veículos destinados ao público interno, que agora têm periodicidade definida e contam com o apoio de facilitadores locais em cada área para levantamento de pautas e elaboração das notícias; o estabelecimento das reuniões de 3 níveis com a equipe da Gerência Administrativa e Financeira; o desenvolvimento dos supervisores da GAFI; a disseminação do processo de Gestão do Desempenho; o estabelecimento do On The Move Abeb, com o objetivo de reconhecer os profissionais promovidos e apresentar para os empregados a possibilidade de crescimento na organização; as divulgações dos processos de Tecnologia da Informação, esclarecendo aos empregados como utilizar os recursos de TI; reajuste do valor praticado na participação nos resultados para os empregados de nível médio.



LOCAL

ArcelorMittal
ArcelorMittal Abeb
Promoção da Saúde

Você sabe o quanto é gasto por ano com impressões na Abeb e o que isso representa para a Associação?

Você sabe para que serve o Service Desk e como acessar o Portal de Solicitações?

Você sabe qual a importância de registrar o seu chamado ao solicitar serviços de TI?

Fique ligado! Nos próximos dias você vai acompanhar dicas de TI que irão facilitar o seu dia a dia.

Tecnologia da informação sempre ao seu alcance.

ANS - nº 31468-8

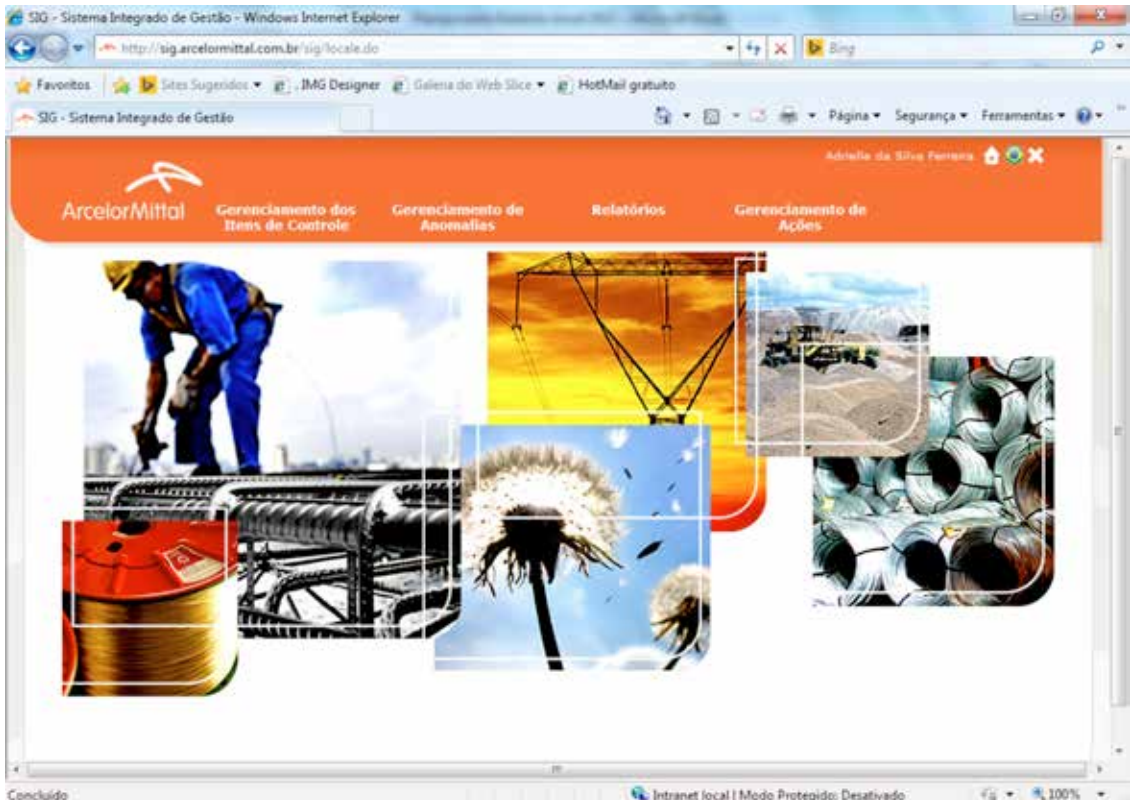
SEGURANÇA ● COMPROMISSO ● CONFIANÇA

Campanha da TI e On the Move Abeb, duas ações que atenderam ao plano de ação do clima da Abeb

Todas as ações do plano têm como objetivo buscar a melhoria contínua do clima da Associação, que já se encontra em um patamar favorável, tendo em vista o índice de favorabilidade de 74% na Pesquisa de Clima de 2012, posicionando a Abeb no Terceiro Quartil em relação ao mercado. A efetividade das ações implementadas serão avaliadas em 2014, com a realização de nova Pesquisa de Clima.

3.2.2 - Implantação Sistema Integrado de Gestão - SIG

Em abril de 2013, a Abec implantou o novo Sistema Integrado de Gestão - SIG, que substituiu o sistema de Gerenciamento pelas Diretrizes - GPD. A ferramenta foi desenvolvida pela área de CTO da ArcelorMittal, em conjunto com a ArcelorMittal Sistemas.



Tela inicial do SIG

O SIG vem sendo utilizado para auxiliar o gerenciamento dos processos de rotina. Alinhado ao modelo de gestão da ArcelorMittal, ele permite o desdobramento das metas da equipe de cada área, o acompanhamento de indicadores, a gestão de anomalias e relatórios 3G e o monitoramento de planos de ação por meio de gráficos e comparações entre o previsto e o realizado.

As informações podem ser consultadas e gerenciadas *on-line*, facilitando o monitoramento dos indicadores e dos planos de ação.

3.2.3 - Programa de Integração

Com o objetivo de apresentar os novos empregados que ingressam na Abeb à Cultura Organizacional da Associação, foi implantado em 2013 o Programa de Integração. Trata-se de um importante momento em que os novos empregados têm a oportunidade de conhecer os benefícios, as diretrizes, o planejamento estratégico e a estrutura da organização. O treinamento conta com a participação dos representantes de todas as Unidades Gerenciais da Abeb, onde apresentam a atuação de suas áreas e as interfaces com os outros setores, reforçando a importância da integração e do trabalho em equipe.



Empregados que participaram da segunda edição do Programa de Integração

No último ano, foram realizadas duas edições do Programa de Integração, que contou com a participação de 25 empregados.

3.2.4 - Reestruturação da Comunicação Interna

Em 2013, a Comunicação Interna da Abeb passou por um importante processo de reestruturação, com o objetivo de disponibilizar aos empregados informações relevantes, em tempo hábil e no formato adequado.

Com base nos resultados da Pesquisa de Comunicação Interna Mundial (2011), da Pesquisa de Clima (2012) e do Diagnóstico de

Comunicação Interna (2012), a equipe de Comunicação Corporativa, em conjunto com as áreas de Comunicação das Unidades do Grupo no Brasil, elaboraram um planejamento da Comunicação Interna para atender às expectativas dos empregados levantadas nesses instrumentos.



Novo Jornal Mural

A Abeb seguiu as diretrizes deste plano, implementando as seguintes ações: revitalização do Jornal Mural de todos os CPS's, com notícias identificadas de acordo com a origem das informações e com periodicidade de atualização semanal, tornando o fluxo de divulgação de mais fácil compreensão para o empregado; criação do Fique Ligado Online Abeb, com periodicidade mensal e divulgação das principais notícias do mês, possibilitando a disseminação das ações de cada unidade e uma maior integração entre as equipes.

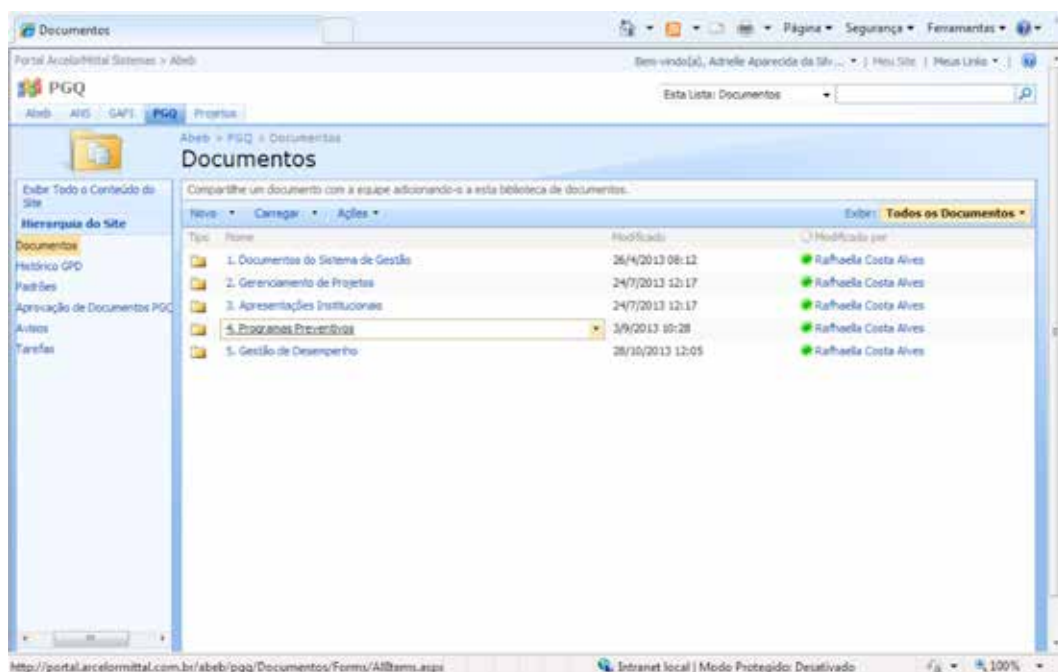


Fique Ligado Online Abeb

Para alimentar os veículos de comunicação, a Assessoria de Comunicação conta com o apoio de facilitadores em todas as Unidades, que são responsáveis por fornecer as pautas com assuntos de suas áreas e ajudar na apuração das informações e elaboração das notícias, contribuindo para que o empregado também se sinta valorizado por participar do processo.

3.2.5 - Portal PGQ

Com o objetivo de gerenciar os padrões da qualidade e os registros do sistema de gestão de forma simples e ágil, foi criado em maio o Portal de Gestão da Qualidade – PGQ, no qual estão disponíveis os padrões de trabalho e outros documentos institucionais.



Tela inicial do PGQ

No portal, os arquivos estão organizados em duas pastas: a pasta “Documentos”, que se destina a documentar os arquivos do sistema de gestão e é de responsabilidade de cada área mantê-la atualizada e a pasta “Padronização Abeb”, atualizada pela área de Qualidade, onde são publicados todos os padrões aprovados.

A criação do portal foi mais um importante passo para a padronização dos processos da Abeb, possibilitando a disseminação dos padrões para todos os empregados.

3.3 - Garantir sistemas robustos, atualizados e integrados, atendendo ao negócio

Com a evolução constante das tecnologias e legislações, a Associação precisa garantir que esteja sempre atualizada em processos e sistemas. Tem-se como objetivo prover ferramentas eficientes, eficazes e robustas, capazes de atender à demanda do negócio para otimizar a operação da Abeb, mantendo o foco de atuação na Prevenção de Riscos e Doenças e Promoção da Saúde dos Beneficiários. No ano de 2013, foram destaque os esforços realizados pelas equipes para promover o acerto do cadastro e a implantação do sistema Benner Corporativo.

3.3.1 - Acerto do cadastro

O cadastro dos Beneficiários tem um papel fundamental na operação diária da Abeb. Essas informações são necessárias para proporcionar atendimentos corretos aos Beneficiários, realizar o pagamento dos prestadores, cobrar a coparticipação dos empregados, receber das Patrocinadoras e recolher os impostos devidos. Por esse motivo, é de extrema importância garantir que o cadastro da Abeb, que é alimentado pelas informações cadastradas pelas áreas de Recursos Humanos das Empresas Patrocinadoras no SAP, esteja sempre atualizado.

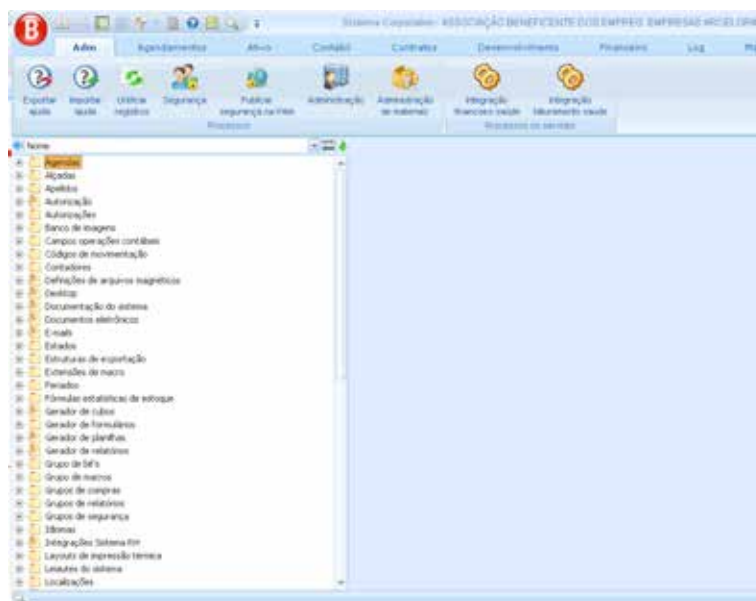
Visando a alcançar esse objetivo de manter o cadastro o mais atualizado possível, ao longo de 2013 foram desenvolvidas importantes atividades pela área de Cadastro da Abeb, em parceria com os RH's das Unidades, com a meta de reduzir a divergência entre o sistema SAP e o Benner Saúde de 9,15% para 5%.

Foi realizado um levantamento das inconsistências cadastrais e iniciado um trabalho para padronizar a forma de inserção dos dados no SAP, garantindo que todos os Beneficiários sejam cadastrados corretamente. As principais correções realizadas foram a inclusão de informações faltantes como nome completo do titular e dos dependentes, número do CPF do titular e dos dependentes maiores de 18 anos, nome da mãe e a indicação correta do benefício no sistema, entre outros aspectos.

O trabalho possibilitou uma melhoria significativa da base cadastral da Abeb e das Empresas Patrocinadoras, alcançando a meta estabelecida e reduzindo a divergência para 2,45% (-6,7 p.p.). A perspectiva é diminuir ainda mais essa divergência ao longo de 2014, garantindo um cadastro cada vez mais confiável e em conformidade com as exigências dos órgãos regulatórios e, principalmente, assegurando o atendimento aos Beneficiários.

3.3.2 - Sistema Benner Corporativo

O sistema Benner Corporativo está implantado na Abeb desde 2012, com o objetivo de substituir o sistema financeiro e contábil usado até então, o Habilis. Durante este ano, os dois sistemas operaram em paralelo, a fim de garantir que tudo estivesse funcionando adequadamente e com a segurança necessária. Foram implantados os módulos de materiais e suprimentos, contratos, financeiro, orçamento, fiscal e contábil.



Sistema Benner Corporativo

Em 2013, com o alcance da estabilidade do Benner Corporativo, o Habilis foi desligado em janeiro, estando disponível apenas para a consulta de dados. Desde então, todos os lançamentos e registros são realizados apenas no novo sistema, o que tem proporcionado diversos ganhos como maior confiabilidade das informações geradas, a automatização e a padronização dos processos internos, maior previsibilidade do fluxo de caixa e a integração com o sistema Benner Saúde.

A implantação do Benner Corporativo também possibilitou a revisão dos processos Financeiros e Contábeis da Associação, que passaram por uma série de reestruturações importantes ao longo do ano, que serão detalhadas adiante.

A mudança fez parte das ações definidas pelo Projeto Somar, iniciado em 2011, que teve como objetivo realizar a integração dos sistemas operacionais da empresa, o que contribuirá para tornar a Abeb mais competitiva, moderna e apta a tornar-se a solução em saúde para todo o Grupo ArcelorMittal Brasil.



4

Processos internos

4.1 - Gerar informações relevantes que traduzam a eficácia do modelo de atenção

Prover informações confiáveis que representem de forma objetiva e clara a qualidade da assistência prestada pela Associação é fundamental para a gestão da saúde dos Beneficiários. Traduzir a efetividade do modelo praticado pela Abeb por meio da identificação do perfil da população, da utilização dos serviços, dos custos dos procedimentos, da divulgação de indicadores epidemiológicos e de resultados agregará valor para as Empresas Patrocinadoras e permitirá o seu fortalecimento.

4.1.1 - Implantação do Relatório de Indicadores

Visando a fornecer informações relevantes para as Empresas Patrocinadoras, em 2013 foi estruturada a rotina para geração do Relatório de Indicadores de Saúde, estratificado em 6 segmentos: Aços Longos, Arames, BioFlorestas, Mineração, Sistemas e Manchester. Esse relatório contém as informações de perfil dos Beneficiários, utilização dos benefícios, *ranking* de usuários e prestadores e resultados financeiros do segmento. Sua rotina de obtenção foi semi-automatizada, a fim de que seja executado em tempo reduzido e com menor margem de erro, reservando maior parte do tempo para a análise das informações.



Relatório de Indicadores

A primeira versão do relatório foi apresentada à Gerência Geral de Organização e Remuneração – GGOR da ArcelorMittal Brasil em julho, momento em que foram discutidos os destaques dos resultados de perfil demográfico, saúde e custos assistenciais do segmento de Aços Longos e propostas atuações para melhoria dos serviços.

No 3º trimestre, o Comitê Gestor da Abeb se reuniu novamente com a GGOR para realizar nova análise dos destaques de cada segmento, comparando os resultados das Unidades com os resultados da Abeb e do mercado.

O relatório, que advém de uma evolução do Projeto Analysis, realizado em 2012, tornou-se uma rotina de trabalho que tem contribuído de forma significativa para o aprimoramento do conhecimento e da gestão de saúde de cada Unidade.

4.2 - Integrar os CPS's ao RH e à Medicina Ocupacional das Unidades

Para que a Abeb seja a solução assistencial e preventiva para os Empregados das Empresas Patrocinadoras, é fundamental a otimização dos recursos e o compartilhamento de informações e ações, identificando riscos e doenças precocemente por meio de programas estruturados e integrados às áreas de recursos humanos e saúde ocupacional que atendam as necessidades individuais e coletivas dessa população.

4.2.1 - Ações em parceria entre CPS's e Unidades

As equipes dos Centros de Promoção da Saúde da Abeb estiveram à frente de diversas ações realizadas em parceria com as Unidades no ano de 2013, estreitando cada vez mais o relacionamento com as equipes de Medicina Ocupacional.

Na Usina de Sabará, merece destaque a participação da Abeb durante a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho e Meio Ambiente (Sipat) realizada no mês de julho. A equipe do Centro de Promoção da Saúde local participou com o circuito saúde, realizando aferição de pressão arterial, medição de glicemia capilar, mensuração de peso e altura para cálculo de Índice de Massa Corporal (IMC), além do fornecimento de orientações sobre segurança alimentar e prevenção de acidentes no lar. Ao longo do ano, a equipe esteve sempre presente na rotina da Unidade, com a realização de palestras periódicas sobre temas relacionados aos cuidados com a saúde.



Equipe de enfermagem de Sabará no circuito saúde promovido na Sipat

Em João Monlevade, o Projeto Sinergia demonstra outra forma de integração entre a Unidade e a Associação. Os profissionais da Abeb atuam dentro do setor de Medicina Ocupacional da Usina de João Monlevade e da Mina do Andrade. Na Usina, dois médicos do trabalho, uma nutricionista, uma fonoaudióloga, uma enfermeira e uma psicóloga realizam uma abordagem multidisciplinar e integrada no desenvolvimento dos programas de promoção da saúde. Na Mina, um fisioterapeuta, uma nutricionista e uma fonoaudióloga realizam este mesmo trabalho. A iniciativa começou a ser promovida em 2010 e contabiliza resultados importantes, entre eles, a melhoria do absenteísmo e do Índice de Qualidade de Vida (IQV) dos empregados.



Prática de ginástica laboral na Mina do Andrade

Em Cariacica, a parceria marcou as atividades do “Outubro Rosa”, nome do movimento que surgiu nos Estados Unidos com o objetivo de incentivar as ações de prevenção ao câncer de mama. Empregadas da ArcelorMittal Cariacica e terceiras acompanharam palestras com informações sobre a doença e sua prevenção.



Palestra da Dra. Patrícia Rodrigues, ginecologista da Abeb, que abriu as atividades comemorativas ao Outubro Rosa em Cariacica

Outras atividades que também foram de grande destaque nesse sentido foram a Campanha de Vacinação Contra a Gripe e a Semana da Saúde. Ações como essas demonstram a preocupação da Abeb em reforçar, cada vez mais, a parceria com as Unidades, buscando uma sinergia de esforços preventivos na busca de uma melhor saúde dos empregados.

4.2.2 - Campanha de Vacinação contra a Gripe 2013

Pelo sétimo ano consecutivo, a Abeb promoveu, entre os meses de abril e maio, a Campanha de Vacinação contra a Gripe em 35 Unidades do Grupo ArcelorMittal Brasil. A equipe da Associação foi responsável pela coordenação de toda a logística da campanha, acompanhando desde o armazenamento e a distribuição até a aplicação das vacinas. As estratégias para divulgação da campanha também foram desenvolvidas pela a Abeb.



Grande parte das Unidades realizou a vacinação no próprio local de trabalho, facilitando o acesso aos empregados. Para imunização dos dependentes, as vacinas foram disponibilizadas nos Centros de Promoção da Saúde e clínicas parceiras. Ao final da campanha, 92% dos Beneficiários das Unidades que aderiram à campanha foram imunizados.

Trata-se de uma importante iniciativa para prevenir o aparecimento de casos graves de gripe, que reflete também no índice de absenteísmo das Unidades.

4.2.3 - Semana da Saúde

Em 2013, a Abceb também se destacou pela atuação das equipes dos CPS's durante a Semana da Saúde das Unidades. Na ArcelorMittal Manchester, uma triagem inicial conduzida pela equipe de odontologia do CPS de Contagem, permitiu avaliar como anda a saúde bucal de mais de 60 empregados (15% do total), que posteriormente foram encaminhados para realização de atendimentos específicos, de acordo com o tratamento mais adequado às suas necessidades. Também foi realizado circuito saúde, com aferição de pressão e a medição da glicose, envolvendo cerca de 90 empregados.



Triagem odontológica

Na Usina de João Monlevade, a Semana da Saúde contou com palestras sobre dependência química, saúde financeira, sexualidade, prevenção de acidentes e saúde do homem, além de atividades voltadas ao bem estar, como a corrida e a caminhada pela saúde, que contaram com o apoio da Associação.

Na Usina de Cariacica, a equipe do CPS local participou do evento abordando os temas Tabagismo, Programa Pratos e Saúde Bucal, nos estandes montados em frente ao restaurante. A equipe forneceu orientações e distribuiu materiais informativos sobre cada assunto. A Abeb também realizou o Seminário da Saúde do Homem, que contou com a participação de 89 empregados da Usina. Foram ministradas palestras sobre estresse e câncer de próstata.



Seminário da Saúde do Homem

Na ArcelorMittal Sabará, em uma ação conduzida pela equipe de enfermagem da Abeb, 34 empregados tiveram seus cartões de vacina atualizados. A equipe de odontologia também realizou ações durante o evento, orientando 121 Beneficiários sobre a maneira correta de manter a saúde bucal por meio da escovação, uso de fio dental e a visita regular ao dentista. A saúde da mulher foi outro tema trabalhado em um grupo de discussão conduzido pela ginecologista do CPS de Sabará, no qual participaram 15 Empregadas, esclarecendo dúvidas sobre o câncer de mama e de cólo do útero, além de reforçar a importância do autoexame.



Empregado recebendo vacina durante a Semana da Saúde em Sabará

Em Belo Horizonte, a Abeb apoiou os eventos da ArcelorMittal Brasil, ArcelorMittal BioFlorestas, ArcelorMittal Sistemas, CDB Olhos d'Água e Entrepósito Metálicos com a realização de palestras e do circuito saúde, com a medição do Índice de Massa Corporal (IMC), da pressão arterial e da glicose. Nos circuitos foram atendidas 452 pessoas. Em cada iniciativa, a Abeb conseguiu oferecer o suporte adequado às Empresas, de acordo com suas demandas, estreitando a parceria, evidenciando o período e fazendo com que os empregados se voltassem para refletir um pouco mais sobre o cuidado com sua saúde.

4.3 - Potencializar a gestão dos CPS's, tornando-os centros de excelência

Os Centros de Promoção da Saúde são diferenciais competitivos da Abeb, pois conseguem proporcionar aos Beneficiários das Empresas Patrocinadoras acesso a uma atenção personalizada e integral, tanto na assistência, quanto na prevenção e na promoção da saúde.

Ampliar e aprimorar os serviços prestados, implantando reconhecidas metodologias de gestão em saúde, suportadas por sistemas modernos, robustos e integrados com o foco no Beneficiário, possibilitará o fortalecimento e a sustentabilidade do modelo de atenção à saúde da Abeb. Em 2013, a Associação não mediu esforços na realização de ações visando o alcance desse objetivo, destacando a realização do Projeto RES e a reestruturação do CPS de Cariacica.

4.3.1 - Projeto RES

A Abeb deu um importante passo em 2013 para aprimorar a gestão de seus Centros de Promoção da Saúde, com o desenvolvimento do Projeto RES – Registro Eletrônico em Saúde, que fará a implantação do novo prontuário eletrônico.

Trata-se de uma definição alinhada ao planejamento estratégico da Abeb e um processo crucial, que elevará a forma como a Associação conduz a gestão da saúde para um outro patamar. A ferramenta é mais um módulo do sistema Benner, o que permitirá trabalhar em uma base única e integrada ao Benner Saúde, além de trazer outros ganhos como a redução de custos, pelo fato da plataforma do RES ser menos onerosa que a atual, a viabilidade para emissão de relatórios epidemiológicos e de indicadores de saúde e o fato de que os procedimentos serão relacionados no sistema conforme padrão TUSS.



Treinamento Piloto RES no CPS de Sabará

Para validação da ferramenta, foi realizado Projeto-Piloto no Centro de Promoção da Saúde de Sabará, durante o último trimestre do ano. Esse processo foi fundamental e possibilitou que o sistema fosse testado pelos profissionais da Unidade, o que permitiu identificar pontos de melhorias na ferramenta. Esses ajustes estão sendo efetuados desde novembro e a previsão é que a ferramenta seja implantada em todos os Centros de Promoção da Saúde ainda no primeiro trimestre de 2014.

4.3.2 - Reestruturação do CPS de Cariacica

Outra importante ação se refere à Reestruturação do CPS de Cariacica, realizada ao longo do ano de 2013. O processo teve como objetivo a adequação do quadro de profissionais da Unidade, que culminou na contratação de novos profissionais de saúde e de novo coordenador para gerir o CPS.

A reforma do CPS também foi mais uma fase dessa reestruturação, visando à modernização da estrutura do Centro de Promoção da Saúde, proporcionando mais conforto e segurança para os empregados e Beneficiários.



Recepção do CPS de Cariacica

Para estreitar cada vez mais o relacionamento com a Unidade, o coordenador administrativo do CPS, Tiago Trindade, passou a participar, mensalmente, das reuniões da área de RH, onde tomava conhecimento das demandas locais, informações que serviram de subsídio para atuação da equipe da Abeb ao longo do ano junto à Unidade. A equipe do CPS também realizou visitas às áreas produtivas da Usina, para entender o processo de produção e poder atuar melhor no atendimento ao Beneficiário, conhecendo sua rotina de trabalho e os aspectos que podem interferir na sua saúde.

Os resultados desse trabalho foram percebidos ao longo do ano e podem ser traduzidos pelo aumento da taxa de ocupação dos profissionais do CPS de 57% (471 atendimentos por mês) no primeiro semestre para 78% (666 atendimentos por mês) no segundo período do ano. Além disso, houve uma participação cada vez mais frequente dos profissionais da Abeb nos eventos promovidos pela Medicina Ocupacional da Usina, por meio de palestras e estandes, fornecendo aos empregados orientações importantes para o cuidado com a sua saúde e aumentando a proximidade da equipe com os Beneficiários, viabilizando a participação de quase 70% de toda a população da Unidade em alguma das atividades e programas preventivos conduzidos pela Associação.



Abeb em destaque no Boletim Informativo da Usina da Cariacica

As ações realizadas foram diversas vezes registradas nas publicações promovidas pela Usina em seus veículos internos, especialmente o Boletim Informativo – BIN, demonstrando que o trabalho realizado pela a Abeb foi percebido e reconhecido pela Unidade de forma positiva.

4.4 - Aprimorar o modelo de atenção à saúde com foco na promoção e prevenção

É um compromisso e uma prioridade adequar o modelo de atenção à saúde praticado pela Abeb para atender à nova realidade econômica, epidemiológica e política, de forma estratégica, posicionando a Associação como solução em saúde para as Empresas do Grupo ArcelorMittal Brasil, com foco nos Beneficiários e fundamentada na tendência de expansão.

4.4.1 - Projeto Cuidar

Com o objetivo de reorientar o Modelo de Atenção à Saúde adotado pela Abeb, 27 profissionais de diferentes áreas da Associação estiveram envolvidos no desenvolvimento do Projeto Cuidar. O projeto teve seu início oficializado no mês de julho, quando foi realizada a reunião de *Kick-off*. Ao longo do ano, diversas atividades foram desenvolvidas.

A equipe do projeto teve a oportunidade de conhecer o modelo que fundamenta o Sistema Único de Saúde (SUS), por intermédio da Secretária Municipal de Saúde de Vespasiano, Hérica Soraya Albano. Também assistiram a uma apresentação detalhada sobre o histórico e a prática atual do modelo de atenção à saúde da Abeb, conduzida pela então Consultora Estratégica, Dra. Heloisa Andrade.



Equipe do Projeto Cuidar

Estes conhecimentos foram a base para a definição dos 07 princípios e das 96 normas que regerão o novo modelo, direcionando as ações da Abeb, que continuarão com o foco no cuidado e abordagem integral do Beneficiário. A equipe do projeto se reuniu em um workshop em novembro, no qual os participantes puderam apontar suas últimas contribuições e formalizar as regras do modelo, reunidas em um livro para disseminação a toda equipe, a partir de 2014.

Formalização, atualização e transparência da forma de atuação, viabilizando a manutenção e aprimoramento do “jeito Abeb de ser” são alguns dos benefícios esperados. A partir de diretrizes claras, essa reformulação vai nortear ainda mais a forma de pensar e fazer saúde da Associação.

4.4.2 - Projeto Vigor

Com o intuito de fortalecer os programas preventivos e adequá-los ao novo modelo de atenção à saúde da Abeb, a Gerência de Saúde criou o Projeto Vigor. Em novembro, foi realizada a reunião de *kick-off*, quando a iniciativa foi apresentada para toda a equipe envolvida, com a definição do escopo e do cronograma de trabalho. Durante o encontro, o grupo também teve contato com a metodologia a ser empregada na reestruturação, que está baseada no PDCA e compreende as seguintes fases: Identificação, Viabilidade, Objetivo, Estruturação, Realização, Acompanhamento, Padronização e Análise.



Reunião de *kick-off* Projeto Vigor

O projeto visa a reestruturar os 06 programas existentes (BASTTA – Boa Assistência no Tratamento ao Tabagismo; Estar Bem; Prevenção Odonológica; PAIA – Programa de Atenção Integral ao Adolescente; PRATOS – Programa de Reeducação Alimentar e Tratamento da Obesidade e do Sedentarismo e Vacinar) para que eles se tornem ainda melhores e estejam totalmente alinhados à realidade epidemiológica das Empresas do Grupo e à necessidade dos Beneficiários. A previsão de conclusão do projeto é dezembro de 2014.

A atualização dos programas permitirá o desenvolvimento da equipe para a criação de novas iniciativas, como o controle de doenças crônicas não transmissíveis – DCNT e a atualização do Pro-Saúde.

4.4.3 - Estar Bem



Após a análise dos resultados dos indicadores do Programa Estar Bem obtidos até dezembro de 2012, a equipe responsável pelo programa identificou a necessidade de implementar mudanças em seu processo, que resultou no redesenho do programa, com ações realizadas ao longo de 2013.

A equipe se reuniu em um Workshop, conduzido pelo Gerente de Negócio da Abeb, Werner Dalla e, por meio da metodologia de redesenho de processos, cada etapa do programa foi analisada, o que possibilitou identificar oportunidades de melhoria. Estes aspectos foram priorizados, de acordo com a avaliação do impacto que a mudança teria sobre resultados, e foram reunidos em plano com 17 ações. Todas as etapas do processo, desde a seleção dos participantes, passando pelo check-up, os atendimentos nos Centros de Promoção da Saúde, as comunicações e o monitoramento das pessoas foram abrangidos pelo plano de ação.

O acompanhamento de resultados foi reestruturado pela equipe gerencial e pela equipe técnica e novos indicadores foram identificados, possibilitando visualizar, de forma mais efetiva, a evolução do Programa, tanto na visão do processo quanto na visão de resultados clínicos.

A atuação concentrada nos executivos com risco cardiovascular elevado surtiu efeito nessa população, a qual teve o seu Índice de Framingham médio reduzido de 7,99 para 6,94 ou seja, diminuição de 10 pessoas com risco de ter um infarto nos próximos 10 anos. Os objetivos do programa agora são o de ser incorporado na rotina de trabalho dos CPS's da Abeb e de servir como base para que as ações possam ser expandidas para todos os Beneficiários da Associação.

4.5 - Fortalecer a gestão da rede credenciada

A gestão da rede credenciada é fundamental para que os prestadores de serviços sejam percebidos como uma extensão dos Centros de Promoção da Saúde da Abeb. A Associação entende ser necessário fortalecer e desenvolver o setor para que tenham uma atuação mais efetiva e direcionada para a expansão e fidelização da rede credenciada, garantindo o acesso dos Beneficiários ao atendimento de qualidade.

4.5.1 - Projeto Rede

Com objetivo de estruturar a Gestão da Rede de prestadores de serviços de saúde da Abeb, foi iniciado em 2013 o Projeto Rede. No escopo do projeto estão previstas as atividades de estudo das práticas e sistemáticas de mercado para aprimoramento e manutenção da rede de prestadores de serviços de saúde, definição da estrutura e perfil da equipe da área de Gestão da Rede Credenciada da Abeb e definição dos papéis das demais áreas da Associação no trabalho de gestão e manutenção da rede.

O projeto será executado até julho de 2014 e todo conhecimento e habilidade desenvolvidos durante sua realização serão aplicados para melhoria, manutenção e sustentabilidade da Rede Credenciada da Abeb.

4.5.2 - Ampliação da rede credenciada de Betim

Com a entrada da ArcelorMittal Manchester como Empresa Patrocinadora em 1º de fevereiro, foi identificada a necessidade de ampliação da rede credenciada da Abeb no município de Betim, visando a atender uma demanda dos Beneficiários da Unidade que residem na região.

Realizou-se um levantamento dos principais prestadores na cidade e, ao longo do ano, diversos credenciamentos foram realizados, entre laboratórios e clínicas. Os destaques foram os credenciamentos das clínicas Clinicare, Cuidar e do Laboratório Souza Aguiar, que atendem a diversas especialidades. Ao todo, foram 6 novos prestadores credenciados em 2013 no município, ampliando a abrangência da atuação da rede da Abeb de acordo com as necessidades de atendimento aos Beneficiários.

Novos prestadores na rede credenciada de Betim - junho / 2013
Agora você e sua família contam com novas opções de prestadores para atendimento na rede credenciada da Cidade de Betim. Confira abaixo:

Nome	Endereço	Especialidades	Telefone	Situação
Milagres Saúde	Cidade de Betim	Neurologia, Ortopedia, Oftalmologia, Otorrinolaringologia, Pedagogia, Psicologia, Radiologia, Radioterapia, Fisioterapia e Nutrição	Av. Governador Antônio Carlos, 100 - Centro, Betim	0210346-1000
Milagres Saúde	R. 10 de Novembro - Vila Nova - Betim	Patologia Clínica	Av. Governador Antônio Carlos, 100 - Centro, Betim	0210346-1000
Milagres Saúde	Centro Comercial - Avenida Expediente	Neurologia, Cardiologia, Clínica Médica, Endocrinologia, Ginecologia, Hematologia, Nefrologia, Pediatria, Radiologia, Radioterapia, Fisioterapia e Nutrição	Av. Governador Antônio Carlos, 100 - Centro, Betim	0210346-1000 0210346-1000

A relação completa de prestadores está atualizada em nosso site: www.abeb.com.br

Divulgação da ampliação da rede credenciada de Betim



5

Clientes e Mercado

5.1 - Agregar valor à gestão de RH das Empresas Patrocinadoras

O serviço de assistência à saúde dos empregados e de seus dependentes é um dos mais valiosos instrumentos da área de recursos humanos para atração e retenção de pessoas, melhoria do clima organizacional, fortalecimento da saúde e segurança dos empregados no ambiente de trabalho entre outros resultados que impactam positivamente na operação do negócio.

A Abec visa sempre a desenvolver ações para estreitar a sua relação com a área de RH das Patrocinadoras, com o objetivo de potencializar o alcance dos seus resultados e ampliar a percepção de valor do benefício de saúde ofertado pela Associação.

5.1.1 - Projeto Mais Valor



Com o objetivo de direcionar as ações estratégicas da Abec e agregar valor aos Beneficiários e às Empresas Patrocinadoras, a Associação, em parceria com a ArcelorMittal Brasil, conduziu durante o mês de

julho o Projeto Mais Valor. Seu objetivo foi realizar um diagnóstico sobre a percepção e as expectativas dos Beneficiários em relação ao seu plano de saúde. O diagnóstico foi conduzido pelo Instituto de Pesquisa 5PSS, por meio de metodologia qualitativa. Com os resultados do trabalho, foi possível identificar que aspectos os Beneficiários valorizam no plano Abeb e de que forma a Associação pode atuar para estar cada vez mais aderente às expectativas desse público.

Os resultados do diagnóstico foram analisados em um grupo de trabalho, formado pela equipe do projeto, que realizou uma análise SWOT, permitindo identificar as principais oportunidades de atuação, e elaborou um Plano de Comunicação Estratégico composto por 11 ações estruturais. Essas ações serão detalhadas e trabalhadas ao longo de 2014, com o objetivo de aperfeiçoar os pontos identificados na pesquisa e atingir seu objetivo.

5.1.2 - Implantação de reuniões periódicas entre os gestores dos CPS's e os RH's das Unidades

Visando a fortalecer a integração entre os Centros de Promoção da Saúde com as áreas de Recursos Humanos e Medicina Ocupacional das Unidades, desde abril de 2013, os gestores dos CPS's se reúnem periodicamente com os representantes dessas equipes. Nas reuniões, são tratados assuntos diversos, relacionados ao cuidado com a saúde dos Beneficiários e com processos administrativos entre as Unidades. Os CPS's de João Monlevade e Sabará cumpriram todo o cronograma proposto para 2013 e Cariacica ainda realizou mais uma reunião além das que estavam programadas, contribuindo para estreitar o relacionamento com as Empresas Patrocinadoras.

5.2 - Ser referência entre os órgãos regulatórios

A Abeb acredita que a prestação de serviços em saúde com foco no Beneficiário, realizada com base em uma operação moderna e sustentável, de acordo com a legislação vigente, possibilitará o destaque nas avaliações realizadas pelos órgãos regulatórios tornando-a referência. Executar as atividades de acordo com os padrões e prazos definidos e prover as informações solicitadas com transparência e integridade para todos os públicos interessados é mais do que simplesmente cumprir regras, é assegurar que nossos Beneficiários, Patrocinadoras e Prestadores tenham mais um motivo para reconhecer a Abeb como uma excelente parceira.

5.2.1 - Pesquisa de Satisfação

Em 2012, a Agência Nacional de Saúde Suplementar determinou a realização de uma pesquisa de satisfação junto aos Beneficiários de diversas operadoras de planos de saúde. A Abeb foi uma das 256 empresas que participaram da pesquisa. Os resultados foram divulgados em 2013 e a Associação ficou entre as nove operadoras brasileiras avaliadas como muito satisfatórias.

A pesquisa foi realizada por empresa especializada e coordenada pela Abeb, segundo parâmetros fornecidos pela ANS. Em um universo de seis mil pessoas, seiscentas participaram de entrevista por telefone, que abordou os temas: relação custo-benefício, rede e canais de atendimento, qualidade do serviço prestado e da rede, prazos, avaliação do plano de saúde como um todo e se o Beneficiário recomendaria o plano. A Abeb alcançou um índice de satisfação de 88%, reflexo dos esforços da Associação em sempre buscar oferecer um atendimento de alto padrão de qualidade a seus Beneficiários.

5.2.2 - Risco Assistencial

O Risco Assistencial é uma avaliação trimestral realizada pela ANS que consiste em um processo periódico e sistemático de análise e produção de informações a partir das reclamações dos Beneficiários e dos dados assistenciais encaminhados pelas operadoras aos sistemas de informações da Agência. Um de seus principais objetivos é monitorar o risco das operadoras não conseguirem prestar atendimento à sua carteira de clientes.

Por mais um ano consecutivo, a Abeb alcançou resultados satisfatórios em todas as avaliações do Programa de Risco Assistencial, realizadas ao longo de 2013. A Associação se manteve sempre com notas acima de 0,90, em uma escala que varia de 0 a 1, o que representa um posicionamento entre as operadoras com menor risco assistencial do país. Esse resultado é um reflexo da atuação e dos esforços integrados de suas equipes e da busca pela melhoria contínua. Representa uma evolução média de 28% em relação ao ano de 2012.

5.2.3 - IDSS

Em 2013 a Abeb também comemorou a evolução do Índice de Desempenho de Saúde Suplementar, o IDSS, quando alcançou o resultado de 0,88, em escala que varia de 0 a 1, superando a marca de 0,79 do ano anterior.

O IDSS é avaliado pelo Programa de Qualificação da Saúde Suplementar. Seu objetivo é melhorar a qualidade dos serviços prestados pelas operadoras de plano de saúde, avaliando quatro dimensões: Atenção à Saúde; Estrutura e Operação; Econômico-Financeiro e Satisfação do Beneficiário.

5.2.4 - Programa de Conformidade Regulatória

O Programa de Conformidade Regulatória mede a aderência da operadora às regras da ANS, incentivando o aprimoramento da sua gestão. Este ano a Abep foi aprovada no programa, por atender a todas as exigências.

5.3 - Garantir acesso e qualidade na atenção em saúde

A satisfação dos empregados e dependentes das Empresas Patrocinadoras é um dos principais objetivos da Abep e um fator crítico para o sucesso do nosso trabalho. Buscamos garantir a disponibilidade de atendimento em nossas redes própria e credenciada, de acordo com a necessidade dos Beneficiários, excedendo às suas expectativas ao atender com eficiência e eficácia, de maneira personalizada, para que possam alcançar, manter e aprimorar sua saúde, prevenindo riscos e doenças e aproveitando a vida.

5.3.1 - Índice de acesso às consultas

O acesso aos atendimentos nos Centros de Promoção da Saúde foi um dos destaques da atenção personalizada da Abep em 2013. Em 86% das especialidades ofertadas nos CPS's, os atendimentos foram agendados dentro da meta de prazo máximo para marcação de consultas da Abep, o qual é de 30 a 40% inferior ao estabelecido pela ANS. Esse é um reflexo dos esforços da Associação para garantir, a seus Beneficiários, um atendimento diferenciado e de alto padrão de qualidade.

Um exemplo desse diferencial são os atendimentos de pediatria, especialidade básica com pouca oferta de profissionais e serviços em todo o país, que pode ser evidenciada como referência nos CPS's e no Posto de Atendimento Avançado de Carbonita, tendo em vista que apresentou disponibilidade de agenda para marcação de consulta em até 5 dias, frente ao máximo de 7 dias exigidos pela ANS.

5.3.2 - Atuação da Central de Relacionamento

Em funcionamento desde março de 2011, 24 horas por dia, todos dias da semana, a Central de Relacionamento Abeb, lotada nas dependências do Centro de Promoção da Saúde de Belo Horizonte, vem se aprimorando para oferecer um atendimento de alto padrão de qualidade, cada vez mais diferenciado e personalizado, a Beneficiários e prestadores da rede credenciada.



Central de Relacionamento Abeb

Prova disso são os resultados dos indicadores acompanhados pela Central, todos acima da meta estabelecida, o que demonstra a evolução da área. Em 2013, a Central encerrou o ano com a marca de 92% no índice de ligações atendidas, superando a meta de 90% estabelecida.

Outro destaque é a efetividade e autonomia dessa equipe no atendimento às demandas dos Beneficiários, como o esclarecimento de dúvidas sobre o plano de saúde, informações sobre a rede credenciada, agendamento de consultas no CPS, informações sobre andamento do processo de auditoria, liberação de senhas para realização de procedimentos odontológicos na rede credenciada e atuação em casos de urgência, providenciando remoções entre hospitais. O domínio do conhecimento das regras da Abeb e a atenção diferenciada têm contribuído para a redução do fluxo de ligações nas recepções dos Centros de Promoção da Saúde, possibilitando que as equipes dessas unidades dediquem sua atenção aos usuários que estão nas dependências dos CPS's.

5.3.4 - Acompanhamento de Beneficiários em situação especial

Os planos da Abeb foram desenvolvidos sob medida, para atender às necessidades dos Beneficiários. Os benefícios previstos atendem totalmente às exigências do Rol de Procedimentos da Agência Nacional de Saúde Suplementar. Em algumas situações específicas, o Beneficiário pode necessitar de uma assistência que vá além das coberturas previstas no plano. Nesses casos, a Abeb realiza uma análise minuciosa da solicitação, levando em consideração aspectos como gravidade do caso, condições sócio-econômicas, epidemiológicas e custo-efetividade. Caso a solicitação atenda aos parâmetros estabelecidos, essa é parcial ou integralmente subsidiada pela Abeb e o Beneficiário é acompanhado de perto pela equipe da Associação, garantindo a qualidade e personalização do atendimento e ajudando no sucesso do tratamento.



6

Financeiro

6.1 - Garantir crescimento com qualidade dos serviços

Crescer dentro do escopo da ArcelorMittal Brasil será essencial para a sustentabilidade da Abeb no longo prazo, tendo em vista que viabilizará a diluição do custo fixo, a redução do risco com atendimentos assistenciais de alto custo e o equilíbrio econômico financeiro com a ampliação da receita.

Entretanto, a Associação defende o crescimento sustentável, o qual preserva a qualidade da atenção do serviço prestado, conforme definido no modelo de atenção à saúde.

6.1.1 - Incorporação Manchester

Em 1º de fevereiro de 2013, a Abeb iniciou a operação em uma nova Unidade do Grupo: a ArcelorMittal Manchester, localizada em Contagem – MG. O processo de transição do plano de saúde foi totalmente planejado em conjunto com a Empresa, gerando sinergia e assegurando a satisfação dos empregados e seus familiares com o novo plano.



Reunião de apresentação do plano na ArcelorMittal Manchester

O primeiro passo foi um estudo para identificar o perfil dos Beneficiários. De posse dos dados, foi possível indicar o plano mais adequado para atender, sob medida, às necessidades desse público, predominantemente jovem. Com a definição do plano e da data para entrada em operação, ao longo do mês de janeiro, foram realizadas diversas atividades para divulgar o novo Plano de Saúde aos empregados da Manchester.

Nas reuniões presenciais, iniciando com a direção da Unidade e, posteriormente, realizada com todos os empregados, os novos Beneficiários tiveram a primeira oportunidade de conhecer a Abeb, sua forma de atuação, sua estrutura de atendimento, seus diferenciais e ter acesso a informações sobre os benefícios do novo plano de saúde.

Após a realização das reuniões, foi organizado um Circuito Saúde, no qual foram distribuídos os Manuais do Beneficiário, os cartões Abeb e diversos materiais informativos sobre a Associação. Além disso, nesse circuito também foram realizadas medições de glicose e pressão e aplicado um questionário para levantamento inicial do perfil epidemiológico da população da Unidade, visando a realização de um trabalho preventivo no futuro.



Distribuição do Manual do Beneficiário e do cartão Abeb durante o circuito saúde

Ao longo do ano, a Abeb acompanhou de perto a operação do plano, visando sempre fortalecer a parceria com a Unidade e proporcionar agilidade na solução de possíveis situações que pudessem ocorrer. Além disso, não faltaram oportunidades para o trabalho conjunto com a Medicina Ocupacional, por meio da participação da equipe em eventos como Dia Mundial de Saúde e Segurança e Semana da Saúde. Em dezembro, foi feito um primeiro momento de avaliação do plano, em que os empregados externalizaram suas percepções, o que resultou em um plano de ação de melhoria, que será executado ao longo de 2014, com o objetivo de atender às expectativas dos empregados.

Este foi um passo importante no processo de expansão da Abeb, que servirá de aprendizado na execução do Projeto Crescer.

6.1.2 - Projeto Crescer

Para que a Abeb busque o seu crescimento sustentável e se torne a solução em saúde do Grupo, é crucial que a Associação busque a expansão de suas atividades. Para atingir esse objetivo, a equipe vem conduzindo, desde 2012, o Projeto Crescer, que visa a sistematizar o processo para a entrada do plano Abeb em outras Unidades da ArcelorMittal Brasil.

O primeiro passo foi a elaboração de um plano de expansão, que consistiu no levantamento das Unidades do Grupo que ainda não atuam com o plano Abeb, a análise do perfil dessas Empresas e o estudo da viabilidade, visando a identificar oportunidades para que a Associação iniciasse o processo para entrada nessas Unidades. Feito esse estudo, foi definido que o projeto seria iniciado com a expansão para a ArcelorMittal Piracicaba. Após as negociações e com a proposta comercial validada, foi iniciado o planejamento para viabilizar a operação da Abeb na Unidade, que contará com a estrutura de um Centro de Promoção da Saúde próprio, com a rede credenciada médica CASSI (Caixa de Assistência à Saúde dos funcionários do Banco do Brasil) e rede credenciada odontológica. A expectativa é que o plano entre em operação na Unidade ainda no primeiro semestre de 2014.

6.1.3 - Criação da área de Inteligência do Negócio

Com a reestruturação da Abeb, algumas novas áreas foram criadas, a fim de adequar a estrutura da Associação às novas demandas do negócio. Foi o caso da Inteligência do Negócio, que iniciou sua atuação

em janeiro de 2013. A equipe é formada pelos empregados Natália Magda Silva (analista de gestão da saúde) e Roberto Carlos Dias Moreira (técnico de benefícios).

A nova área tem como visão proporcionar o aprimoramento contínuo do negócio da Abeb, por meio do fornecimento de informações e de análises críticas, propondo e conduzindo projetos que atendam às oportunidades de melhoria nos processos.

A Inteligência do Negócio tem como um de seus principais produtos a condução de projetos estruturantes, ou seja, aqueles que visam a adaptar as rotinas de todos os Centros de Promoção da Saúde às melhores práticas internas e de mercado, aprimorando sua gestão. Trata-se de um processo fundamental para que a Abeb se torne cada vez mais competitiva frente ao mercado.

6.2 - Ser sustentável com custo competitivo

Para a Abeb se sustentar ao longo do tempo, é necessário que seja e se apresente competitiva financeiramente para as Empresas Patrocinadoras, comparativamente às demais operadoras do mercado, e que exista uma relação adequada entre receitas e despesas.

Controlar efetivamente os gastos com sinistros, com os processos dos Centros de Promoção da Saúde e com todos os recursos empregados pela Administração Central para operacionalizar o negócio, prestando uma atenção de qualidade aos Beneficiários do plano é o foco de atuação da Abeb.

6.2.1 - Expansão da auditoria médica

O processo de auditoria tem como objetivo certificar a necessidade e a adequação do procedimento proposto pelo médico da rede credenciada, assegurando o tratamento adequado para o paciente e evitando e coibindo abusos. Para garantir a efetividade desse processo, no ano de 2013 foram realizadas duas importantes mudanças: a centralização da auditoria médica em Belo Horizonte e sua ampliação, com a contratação de mais uma médica auditora.

A centralização teve impactos positivos como a redução dos custos operacionais e a maior confiabilidade no processo, com a padronização dos critérios para a auditoria de procedimentos em todas as Unidades da Abeb.

Já a ampliação do atendimento vai propiciar ganhos em agilidade, aumentando a cobertura das auditorias feitas *in loco*. Para 2014, a meta é atingir um número maior de hospitais acompanhados pela equipe, principalmente no que tange a análise de casos graves e complexos de pacientes internados e pós-internados.

6.2.2 - Centralização do faturamento em Belo Horizonte

Desde 2013, a área de faturamento da Abeb foi centralizada em Belo Horizonte. Mais uma importante ação do processo de reestruturação da Associação, que viabilizou a redução de custos e otimizou as atividades da área, permitindo uma atuação mais uniforme e efetiva, proporcionando maior confiabilidade na análise das contas.

6.2.3 - Reestruturação dos processos Administrativos e Financeiros

Em 2013, os processos Administrativos e Financeiros da Abeb também foram revisados, com o objetivo de desenhar uma estrutura mais aderente ao mercado. Abrangeram-se as áreas de Tecnologia da Informação, Contabilidade e Financeira.

Visando essa adequação, a Tecnologia da Informação foi dividida em três áreas: Sistemas, responsável pela gestão de todos os sistemas utilizados na Abeb, garantindo o seu funcionamento, suporte e atualização; Infraestrutura, que presta suporte ao usuário e cuida do monitoramento e manutenção dos ativos de TI e da rede de telefonia e presta suporte em primeiro nível aos sistemas e; Cadastro, que é responsável pela gestão de todo o cadastro dos Beneficiários das Empresas Patrocinadoras e não Patrocinadoras da Abeb, além do processamento dos arquivos de utilização, da importação de guias de atendimento interno, da geração dos demonstrativos de utilização e do fornecimento de informações para geração de relatórios. Para cada uma dessas áreas, foram definidos coordenadores específicos, responsáveis pelo gerenciamento das atividades da equipe.

Na Contabilidade, a revisão dos processos resultou em importantes mudanças. Uma delas foi a padronização do processo de Compras, centralizado na área de Suprimentos. Os pedidos de compras agora devem ser solicitados por meio de abertura de requisição no sistema Benner Corporativo, onde são submetidos à aprovação do gestor da unidade. Isso permite maior controle sobre o processo de compras

de materiais e viabiliza a redução de custos, uma vez que todas as requisições solicitadas dentro do mês são cotadas com os fornecedores no mesmo período, possibilitando negociar preços mais competitivos.

Outra mudança significativa na contabilidade foi a criação da Célula Fiscal. A nova área tem como objetivo garantir o cumprimento das regras referente à entrega de documentos fiscais no prazo estabelecido e com as informações corretas, garantindo o pagamento conforme previsto. Foi criada e disseminada uma cartilha, com a relação de todas as regras para preenchimento de documentos fiscais, antes da entrega para pagamento, e confeccionado um carimbo, visando a padronização da forma de preenchimento das informações dos centros de custos, programas e/ou projetos em que os pagamentos devem ser lançados.

Na área Financeira, os processos estão mais automatizados e padronizados, principalmente devido à implantação do Benner Corporativo. A área entregou 14 novos processos documentados. Foram desenvolvidos *layouts* próprios no novo sistema para comunicação bancária de pagamentos, cobranças e conciliação. Devido às melhorias nos processos internos, a conciliação bancária está mais ágil, ocorrendo em até 2 dias úteis após a movimentação. A cobrança das Empresas Patrocinadoras teve sua metodologia revista, com a definição do cronograma de vencimentos. Foi implantada a Nota de Débito que segue em meio físico por malote e agora também por e-mail para os responsáveis nas empresas, evitando extravios e atrasos nos recebimentos da Abeb. A cobrança de Beneficiários Especiais obteve mais um ano de resultados positivos, com inadimplência de 1,3% sobre os valores cobrados. Foi desenvolvida a projeção de fluxo de caixa semanal para monitorar as movimentações da tesouraria, analisando e tratando os principais impactos de forma a garantir uma melhor gestão do caixa. Em 2013, obteve variação de aproximadamente 4% em relação ao realizado.

Todas essas mudanças estão alinhadas ao processo de reestruturação da Abeb, visando a tornar a Associação mais competitiva e com processos mais aderentes às exigências do mercado, para que possa atender às demandas das Empresas Patrocinadoras com qualidade, agilidade e confiabilidade das informações prestadas e manter a excelência no atendimento a seus Beneficiários.



7

Perspectivas Futuras

A Abeb vem nos últimos anos se modernizando gerencialmente, de forma a se consolidar como organização eficaz e que oferece um serviço diferenciado a um preço competitivo. Esse movimento continua sendo essencial para a sustentabilidade da Associação no longo prazo.

A economia mundial apresenta uma perspectiva de crescimento de 3,1% em 2014, frente ao resultado de 2,8%, obtido em 2013, devido principalmente à recuperação dos EUA e alguns países da Europa Ocidental. A China deve desacelerar seu crescimento, caindo de uma taxa de 7,5% em 2013 para 7% em 2014, e alterando o foco da sua economia para o mercado interno, diminuindo o consumo de *commodities* internacionais.

Estudos indicam que o crescimento do Brasil para 2014 será de cerca de 2%, inferior ao realizado em 2013 (2,3%), motivado principalmente pelo efeito do aumento da taxa de juros, a redução do PIB agrícola, a depreciação da taxa de câmbio, e a desaceleração das economias chinesa e argentina. Apesar desses fatores de retração da economia, podem-se citar outros que contrapõem esse cenário e o tornam mais favorável à atividade industrial como (i) a retomada da demanda externa, principalmente nos EUA, (ii) os impactos da taxa de câmbio em nível mais depreciado sobre as importações (que deverão recuar) e as exportações (que deverão melhorar), (iii) a retomada da produção de petróleo e (iv) os programas de concessões de infraestrutura.

A ArcelorMittal aponta uma perspectiva positiva para 2014, retomando investimentos no segmento de siderurgia, principalmente em atividades que aumentem as receitas e a rentabilidade desse negócio. No Brasil, além dos investimentos para ampliação de João

Monlevade e Juiz de Fora, serão empreendidas ações de otimização das operações dos segmentos de Aços Longos e Planos com vistas a ganhos de sinergia.

Com relação ao mercado de saúde suplementar, a ANS mantém sua agenda regulatória (biênio 2013-2014), dando enfoque para as seguintes frentes de trabalho: sustentabilidade do setor; garantia de acesso e qualidade assistencial; relacionamento entre operadoras e prestadores; incentivo a concorrência; garantia de acesso à informação; integração da Saúde Suplementar com o SUS; governança regulatória.

Com a entrada em operação da TISS 3.01, haverá uma mudança radical na forma de comunicação entre operadoras e prestadores de saúde, viabilizando um acompanhamento mais detalhado da ANS sobre as transações. Além disso, a responsabilização das operadoras de planos de saúde pela rede credenciada tem suscitado a verticalização da operação ou a atuação com parcerias mais estreitas entre esses *players*.

Atenta ao cenário imposto, a Abeb observa oportunidades para expansão da sua atuação e consolidação do seu modelo como referência na gestão de saúde. Para tanto, será necessário atuar fortemente para apresentar-se como altamente competitiva frente aos demais *players*. Dessa forma, foram priorizadas 3 iniciativas estratégicas, dentro do Planejamento Estratégico, para o ano de 2014: (i) reduzir as sinistralidades externa e interna; (ii) disseminar resultados significativos da atuação da Abeb para a ArcelorMittal Brasil; (iii) desenvolver atividades que fortaleçam a Abeb frente seus concorrentes.

Essas diretrizes reforçam os conceitos de austeridade, fortalecimento do modelo, foco em resultados e expansão, disseminados pela Presidência da Abeb ao final do último quarto de 2013. Cada conceito foi traduzido em ações, de acordo com as dimensões.

Na perspectiva financeira, a Associação visará o início da operação em Piracicaba/SP e a expansão para demais Unidades do Grupo ArcelorMittal no Brasil. Além disso, serão empreendidos projetos estruturais que reduzam custos e viabilizem o equilíbrio econômico e financeiro da operação de saúde.

Em relação aos clientes e mercado, o foco será a disseminação dos resultados e diferenciais da Abeb em relação aos seus concorrentes, estreitando a atuação conjunta com as Empresas Patrocinadoras e fortalecendo a imagem frente aos Beneficiários.

Quanto aos processos internos, serão implantados projetos essenciais que aumentem a efetividade da prestação de serviços e da gestão da saúde, proporcionados pela Associação. Todas as iniciativas propostas

estarão alinhadas ao modelo de atenção à saúde da Abeb, formalizado em 2013, que será disseminado para todos os empregados e operacionalizado no ano de 2014.

No que tange à dimensão de crescimento e aprendizado, o objetivo em 2014 será desenvolver a equipe e adequá-la à realidade e ao contexto do setor de saúde, de forma a ampliar a produtividade da Associação. Para tanto, será fundamental a integração entre as áreas e a institucionalização do conhecimento de cada empregado.

A direção da Associação acredita no modelo de autogestão, segmento no qual as operadoras de planos de saúde atuam para suas Patrocinadoras com o objetivo de proporcionar aos seus Beneficiários (trabalhadores e seus familiares) mais saúde e maior geração de valor, como uma melhor força produtiva, menor absenteísmo, custos adequados e maior qualidade de vida no trabalho. São empresas que estão profundamente alinhadas com o foco da organização, pois possuem objetivos comuns e não podem ser consideradas meros prestadores de serviços.

A Abeb encontra-se preparada para os desafios que se apresentam e os enxerga como oportunidades para consolidar-se como modelo de gestão em saúde adotado pelo Grupo ArcelorMittal Brasil e reconhecido pelos Beneficiários como benefício que agrega valor às suas vidas.

Queremos finalmente salientar que todos esses resultados divulgados e as perspectivas apontadas somente foram e serão possíveis, graças ao time de profissionais qualificados, capacitados e comprometidos com as atividades e os objetivos da Associação. Temos, hoje, um time unido e competente. A esse time, nossos agradecimentos.

ArcelorMittal Abeb
Promoção da Saúde

