

Abertta Saúde
Promoção da Qualidade de Vida



Relatório de Sustentabilidade Abertta Saúde 2025

01
APRESENTAÇÃO

Sobre o relatório	4
Mensagem da Diretoria Executiva	5
Mensagem do Conselho de Administração	6
Destaques 2025	7

02
ABERTTA SAÚDE

Quem somos	9
Números	9
Jeito Abertta	10
Desempenho e reconhecimento	10
Grupo ArcelorMittal	11

03
JORNADA DA SUSTENTABILIDADE

Mensagem da GA de Governança, Risco e Compliance	13
Matriz de materialidade	14
Evolução da maturidade	16
Metas e desempenho ESG	16
Próximos passos	17

04
GOVERNANÇA CORPORATIVA

Estrutura organizacional	19
Gestão de riscos e controles internos	21
Ética, integridade e compliance	22
Auditorias e transparência	23
Desempenho institucional	23
Privacidade e segurança de dados	24
Relacionamento com prestadores	24
Governança da inovação	25

05
RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

Gestão de emissões GEE	27
Consumo de energia	28
Gestão de resíduos	28
Uso eficiente de recursos	29
Mudanças climáticas e saúde	29

06
PESSOAS NO CENTRO

Cuidado com os beneficiários	33
Cuidado com os empregados	37
Cuidado com a comunidade e investimento social	41

07
CAMINHOS PARA UM FUTURO SUSTENTÁVEL



01

APRESENTAÇÃO

NESTE CAPÍTULO

- Sobre o relatório
- Mensagem da Diretoria Executiva
- Mensagem do Conselho de Administração
- Destaques 2025



SOBRE O relatório

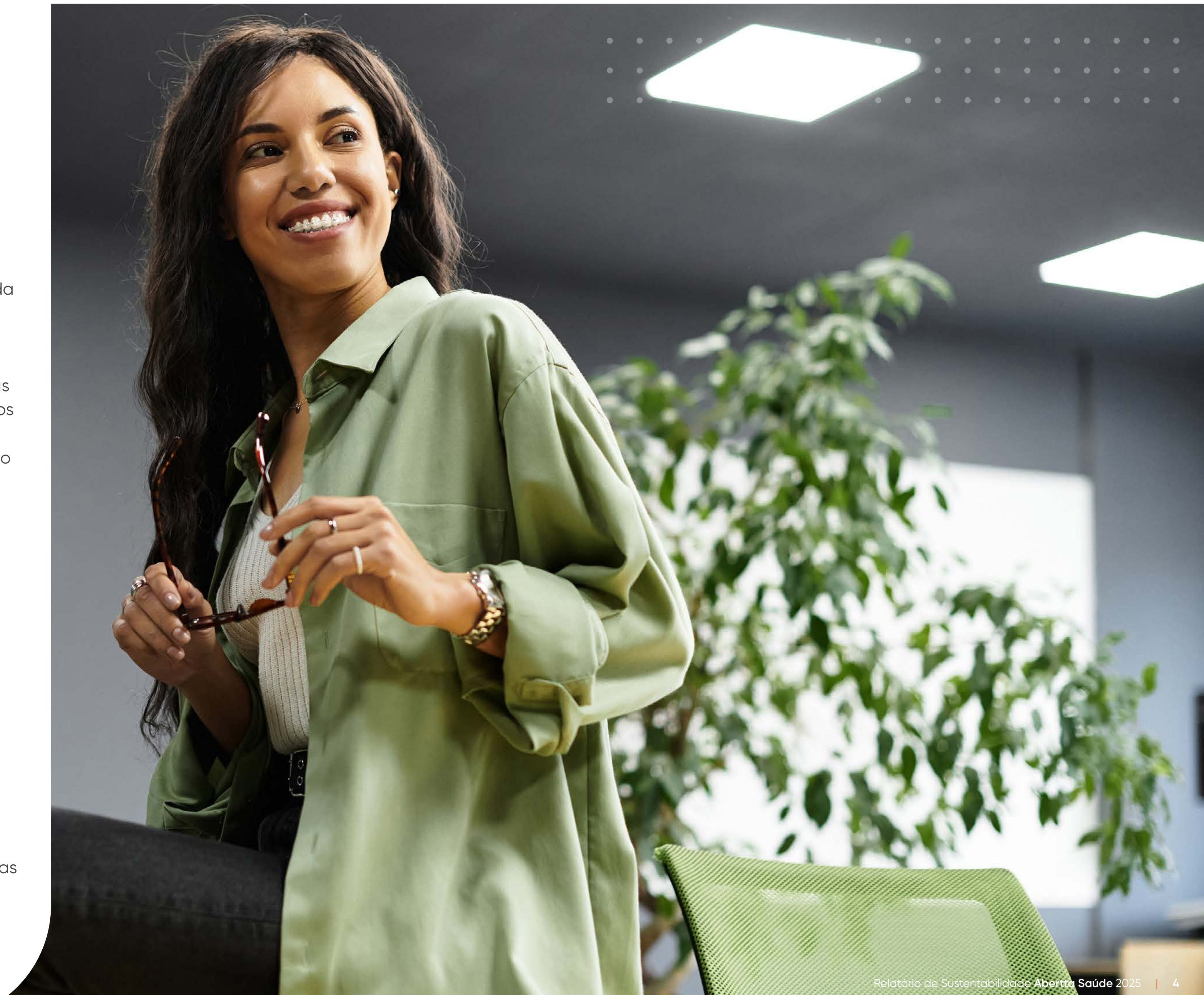
Este Relatório de Sustentabilidade reúne os principais avanços, práticas e resultados da **Abertta Saúde** em 2025, evidenciando a evolução da agenda ambiental, social e de governança (ESG) e sua integração ao modelo de atuação da Associação.

O conteúdo abrange o **período de janeiro a dezembro de 2025** e foi construído a partir do trabalho conjunto das áreas da organização, com base em dados operacionais, relatórios internos e no acompanhamento contínuo realizado pelo Comitê de ESG. O relatório considera também o alinhamento às diretrizes do Grupo ArcelorMittal, conectando a atuação da **Abertta Saúde** a uma agenda global.

Este material é direcionado a empregados, beneficiários, patrocinadoras, conselheiros, fornecedores, órgãos reguladores e demais públicos de relacionamento. Seu objetivo é ampliar a transparência, facilitar o acesso à informação e permitir uma leitura clara sobre como a organização tem evoluído – e onde ainda precisa avançar.

Mais do que um registro, o documento mostra como a sustentabilidade vem sendo incorporada às decisões cotidianas e funciona como instrumento de acompanhamento e aprendizado, contribuindo para qualificar decisões futuras e orientar os próximos passos.

Dúvidas, sugestões ou contribuições podem ser encaminhadas para: governancaaberttasaude@arcelormittal.com.br



MENSAGEM DA diretoria executiva

A realização da COP30 no Brasil, em 2025, colocou a saúde no centro das discussões sobre mudanças climáticas e reforçou uma relação que já não pode ser ignorada: não há cuidado com as pessoas sem cuidado com o ambiente em que elas vivem.

Na Abertta Saúde, esse entendimento ganhou ainda mais clareza ao longo do ano. A agenda ESG se consolidou de forma integrada à estratégia e ao modelo assistencial.

Essa integração orientou escolhas concretas ao longo do ano e se refletiu em iniciativas que aproximam sustentabilidade, acesso, inovação e qualidade do cuidado.

Ampliamos nossa atuação com a **expansão para Santa Catarina**, estruturando novas unidades com diretrizes construtivas mais sustentáveis. Expandimos o **teleatendimento**, não apenas como alternativa de acesso, mas como parte do desenho do cuidado, com impacto direto na experiência do beneficiário, na eficiência da operação e na redução de deslocamentos.

Também evoluímos na incorporação de **tecnologia e inovação à operação**, com soluções que qualificam o cuidado e tornam os processos mais ágeis e precisos.

Internamente, 2025 foi um ano de transformação relevante. A transição da presidência e a **reestruturação da governança executiva** aumentaram a integração entre as áreas e a capacidade de transformar diretrizes em entregas concretas.

A **agenda ESG** também ganhou consistência. Atualizamos a matriz de materialidade, ampliamos o monitoramento de indicadores e

publicamos internamente o primeiro inventário de emissões de gases de efeito estufa – passo importante para decisões futuras.

Seguimos atentos ao que sustenta tudo isso: as pessoas. Avançamos em **iniciativas de bem-estar, saúde mental e desenvolvimento**, entendendo que a qualidade do cuidado começa dentro da própria organização.

Outro movimento relevante foi a aproximação com o **ecossistema de inovação em saúde**. As parcerias estruturadas ao longo do ano ampliaram nossa capacidade de testar, adaptar e incorporar soluções que respondam a desafios reais do setor.

Ainda assim, permanecem desafios importantes, especialmente na gestão de impactos indiretos concentrados na cadeia de valor. Avançar nessa agenda exige articulação com prestadores, fornecedores e parceiros, além de maior capacidade de mensuração.

A sustentabilidade não é um eixo paralelo, mas parte do próprio modelo de cuidado – e, como ele, exige **consistência, aprendizado contínuo e capacidade de adaptação**.

Seguimos nessa direção.



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



MENSAGEM DO conselho de administração

O Conselho de Administração da **Abertta Saúde** acompanha de forma contínua a evolução da agenda de sustentabilidade da Associação e reconhece os avanços apresentados neste Relatório de Sustentabilidade 2025.

Ao longo do período, observamos uma **maior integração dos temas ambientais, sociais e de governança à gestão e à tomada de decisão**, com avanços na estruturação de processos, no acompanhamento de indicadores e na incorporação desses critérios ao modelo de atuação.

Esse movimento contribui para maior **consistência na gestão**, fortalece a **transparência** e amplia a capacidade da organização de responder a um contexto cada vez mais exigente – tanto do ponto de vista regulatório quanto das expectativas da sociedade.

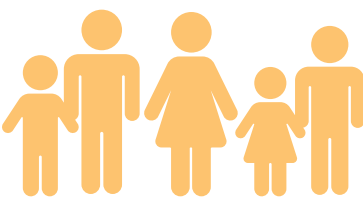
O Conselho entende que a sustentabilidade não se estabelece apenas por diretrizes, mas pela forma como se traduz em decisões, prioridades e resultados ao longo do tempo. Nesse sentido, seguirá atuando de forma ativa no direcionamento estratégico da agenda ESG, com foco na sua evolução contínua e na sua integração ao negócio.

Também reconhecemos que os desafios permanecem – especialmente na ampliação do alcance dessa agenda para a cadeia de valor e na qualificação das métricas utilizadas. Avançar nesses pontos será determinante para consolidar a maturidade da **Abertta Saúde** nos próximos ciclos.

Reafirmamos, assim, o compromisso com uma atuação responsável, transparente e alinhada às melhores práticas de governança, contribuindo para a sustentabilidade da organização e para o fortalecimento do sistema de saúde.



Destques 2025



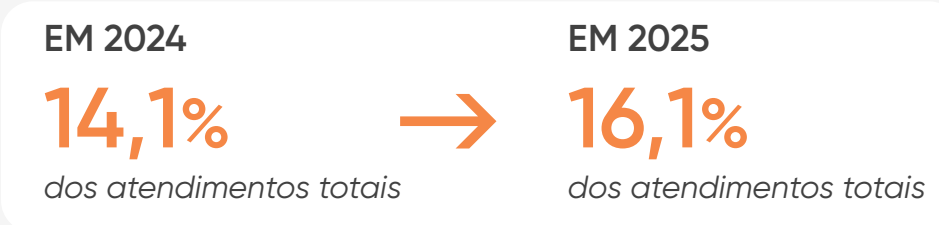
EXPANSÃO DA atuação

Incorporação de **2.200 vidas** da ArcelorMittal Vega (SC), com implantação de **dois Centros de Promoção da Saúde** (CPSs), em Joinville e São Francisco do Sul, e **um ambulatório** na usina.
As unidades foram estruturadas com **diretrizes construtivas sustentáveis**.



AVANÇO DO teleatendimento

Crescimento das teleconsultas:



A campanha “Faz uma tele!” foi reconhecida no **Prêmio Aberje**.



NOVO SERVIÇO assistencial

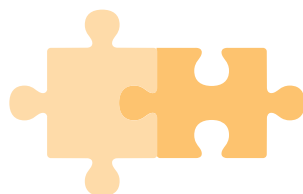
Implantação do **primeiro serviço próprio de urgência e emergência 24h in company**, na ArcelorMittal Pecém (CE).

INOVAÇÃO NO cuidado



Ampliação do **uso de tecnologia e inteligência artificial aplicada à saúde**, com soluções voltadas à qualificação do cuidado, à experiência do beneficiário e à eficiência operacional.

INOVAÇÃO E parcerias



Estruturação de **parceria com hub de inovação em saúde**, ampliando a conexão com o ecossistema e o desenvolvimento de novas soluções.



EVOLUÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO beneficiário

NPS GERAL DE **90**

92% AVALIAÇÃO POSITIVA NA PESQUISA DA ANS

Reconhecimento no **Prêmio Operadora Amiga do Cliente**.



CUIDADO COM AS pessoas

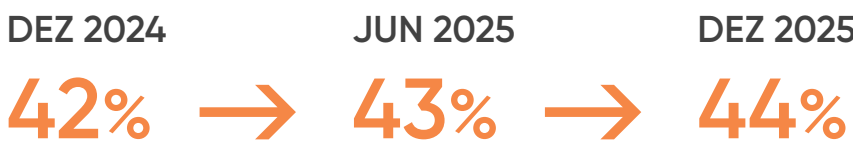
Ampliação de iniciativas de **bem-estar, saúde mental e desenvolvimento** dos empregados.

O Programa Balance foi reconhecido em **1º lugar no Prêmio Ser Humano (ABRH)**, na Categoria Desenvolvimento.



EVOLUÇÃO DA agenda ESG

Maturidade ESG:



96% das iniciativas previstas concluídas.



INVENTÁRIO DE emissões

Divulgação do **primeiro inventário de gases de efeito estufa** (ano-base 2023), estabelecendo as bases para a gestão climática.

02

ABERTTA SAÚDE

NESTE CAPÍTULO

- Quem somos
- Números
- Jeito Abertta de Cuidar
- Jeito Abertta de Ser
- Desempenho e reconhecimentos
- Grupo ArcelorMittal



QUEM
somos

A **Abertta Saúde** — Associação Beneficente dos Empregados da ArcelorMittal no Brasil — é uma operadora de planos privados de assistência à saúde, na modalidade de autogestão e sem fins lucrativos. Sua atuação é voltada à **promoção da saúde e à gestão do cuidado dos empregados das empresas do Grupo ArcelorMittal no Brasil e de seus dependentes.**

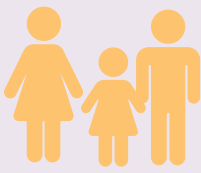
Com mais de cinco décadas de atuação, a Associação desenvolveu um **modelo assistencial próprio**, centrado no beneficiário e orientado pela continuidade entre diferentes níveis de atenção. Esse modelo combina serviços ambulatoriais, hospitalares, odontológicos e ocupacionais, além de programas preventivos e ações de promoção da saúde.

A operação conta com **unidades próprias**, os Centros de Promoção da Saúde (CPSs), além de uma **rede credenciada ampla e qualificada**. Esse desenho amplia o acesso, qualifica os fluxos assistenciais e favorece o acompanhamento do beneficiário ao longo de sua jornada.

O financiamento da Associação é composto pelas contribuições das empresas patrocinadoras e pela coparticipação dos beneficiários, vinculada à utilização dos serviços. Como **entidade sem fins lucrativos**, os **resultados são reinvestidos na própria operação**, com foco na melhoria contínua do cuidado e na sustentabilidade do modelo assistencial.

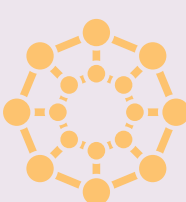
NOSSOS
números

A **Abertta Saúde** reúne uma estrutura com presença em diferentes regiões do país e beneficiários distribuídos em mais de 400 municípios.

 **57.671**
vidas

22.722 titulares
34.949 dependentes

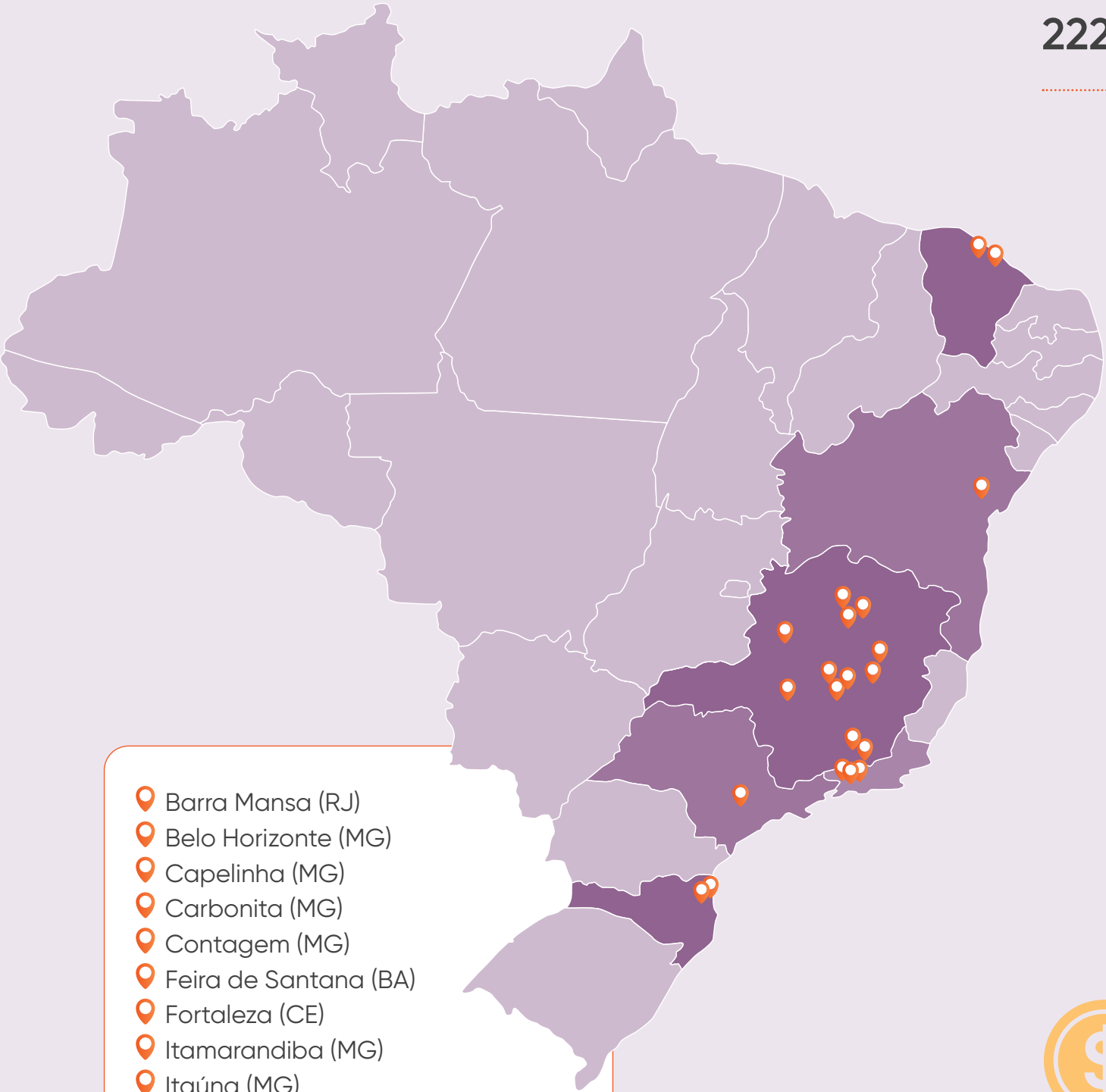
 **509**
empregados

 **2.331**
prestadores na rede credenciada

(inclui consultórios, hospitais, clínicas, laboratórios, farmácias e serviços especializados)

 **22**
unidades próprias

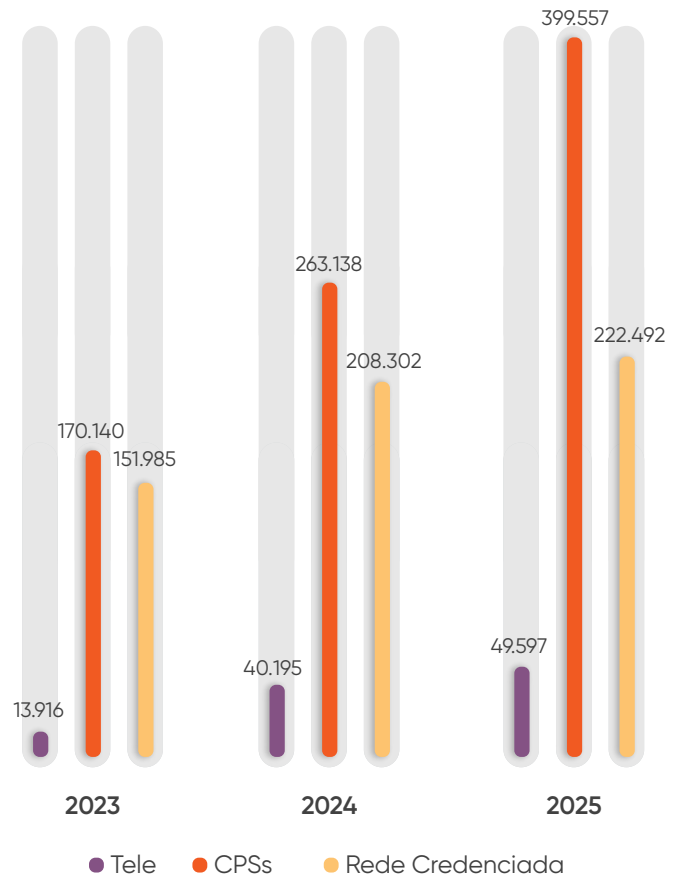
20 Centros de Promoção da Saúde (CPSs)
1 Clínica Abertta Saúde
1 Espaço Viver Bem



 **671.646**
atendimentos de saúde em 2025

49.597 teleconsultas
399.557 atendimentos nos CPSs
222.492 atendimentos na rede credenciada

EVOLUÇÃO NOS ATENDIMENTOS



 INDICADORES FINANCEIROS 2025

R\$ 42,6 milhões
Resultado líquido

R\$ 202,9 milhões
Patrimônio líquido

JEITO ABERTTA de cuidar

Traduz como a Associação organiza e entrega o cuidado em saúde.

Mais do que oferecer serviços, a **Abertta Saúde** atua na **gestão do cuidado** ao longo de toda a jornada do beneficiário – da prevenção ao acompanhamento contínuo – buscando evitar

fragmentação, reduzir desperdícios e melhorar os desfechos em saúde.

Esse modelo é estruturado a partir dos **Centros de Promoção da Saúde (CPSs)**, que funcionam como porta de entrada e coordenadores do cuidado, articulando a rede própria e a rede credenciada. Essa organização permite maior continuidade no atendimento e melhor uso dos recursos assistenciais.

A operação combina atendimento presencial e digital – o **modelo digital**, que amplia o acesso,

reduz barreiras geográficas e torna o cuidado mais ágil e conveniente.

Os processos são apoiados por **tecnologia e orientados por dados**, permitindo acompanhamento em tempo real, maior precisão nas decisões e ganhos de eficiência ao longo da operação.

Na prática, o *Jeito Abertta de Cuidar* se traduz em um modelo que busca equilibrar **qualidade assistencial, experiência do beneficiário e sustentabilidade do sistema de saúde**.

DESEMPENHO E reconhecimento

Os resultados da Abertta Saúde refletem a consistência do seu modelo assistencial e da sua gestão ao longo do tempo.

→ **NPS (Net Promoter Score): 90 pontos**
O indicador mostra alto nível de satisfação dos beneficiários e uma experiência de cuidado bem avaliada em diferentes pontos de contato.

→ **Nota máxima no IDSS pelo sexto ano**
A **Abertta Saúde** permanece como a única autogestão a alcançar a pontuação máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) da ANS. O índice avalia qualidade assistencial, acesso aos serviços, satisfação dos beneficiários e sustentabilidade financeira.

→ **Acreditação nível Ouro da ANS pela terceira vez consecutiva**
A certificação reconhece a aderência a elevados padrões de gestão organizacional, processos assistenciais e qualidade dos serviços, conforme a RN nº 507 (atualizada pela RN nº 630).

JEITO ABERTTA de ser

Traduz a forma como a organização se estrutura internamente e como as pessoas atuam no dia a dia.

Esse modelo orienta decisões, relações e a forma como o trabalho é realizado – com foco em responsabilidade, colaboração e entrega de resultados consistentes.

A atuação das equipes é marcada pela **proximidade com o beneficiário**, pela **integração entre áreas** e pela busca contínua por soluções que melhorem o cuidado e a eficiência da operação.

A organização estimula um ambiente que **favorece a autonomia, o aprendizado e a experimentação**, reconhecendo que a capacidade de adaptação é essencial em um setor em constante transformação.

Esse modo de operar contribui para maior alinhamento entre estratégia e execução, fortalece o engajamento das equipes e **sustenta a evolução do modelo assistencial** ao longo do tempo.





GRUPO ArcelorMittal

A Abertta Saúde faz parte do ecossistema do Grupo ArcelorMittal no Brasil, sendo responsável pelo cuidado assistencial voltado aos empregados das empresas patrocinadoras e seus dependentes.

A ArcelorMittal é a **maior produtora de aço do país**, com cerca de 20 mil empregados e operações em oito estados brasileiros.

No campo da sustentabilidade, o Grupo foi **pioneiro nas Américas ao obter a certificação ResponsibleSteel™**, primeira e única certificação específica da indústria do aço que atua como validador externo das práticas ESG, fortalecendo a confiança de investidores e o posicionamento competitivo. Nesse processo, a **Abertta Saúde** contribuiu com iniciativas relacionadas à assistência à saúde.

A atuação da **Abertta Saúde** está alinhada às diretrizes do Grupo em temas como governança, ética, sustentabilidade, inovação e gestão de pessoas. Ao mesmo tempo, mantém autonomia na condução do seu modelo assistencial e na definição de suas estratégias.

Essa relação permite a **troca de práticas**, o **desenvolvimento de iniciativas conjuntas** e o **alinhamento a uma agenda global**, ampliando a capacidade de resposta aos desafios do setor de saúde e fortalecendo a entrega de valor para beneficiários e patrocinadoras.



03

JORNADA DA SUSTENTABILIDADE

NESTE CAPÍTULO

- Mensagem da GA de Governança, Risco e Compliance
- Matriz de materialidade
- Evolução da maturidade
- Metas e desempenho ESG
- Próximos passos



MENSAGEM DA gerência de área de governança, risco e compliance

A evolução da agenda ESG na Abertta Saúde tem sido conduzida de forma estruturada e integrada à estratégia da organização.

Nos últimos anos, a sustentabilidade passou a fazer parte das decisões e dos processos de gestão. Esse avanço foi impulsionado pela inclusão do tema no planejamento estratégico desde 2023, pela criação do Comitê de ESG e pela definição de instrumentos como a matriz de materialidade, o mapeamento de *stakeholders* e o inventário de emissões de gases de efeito estufa. Esses elementos estabeleceram bases mais consistentes para a condução da agenda.

Em 2025, a publicação do **Relatório de Posicionamento em Sustentabilidade 2024** organizou os principais direcionadores e deu maior visibilidade às iniciativas em andamento. O documento também contribuiu para ampliar o engajamento interno e qualificar o diálogo com os públicos de relacionamento.

Ao longo do período, a **Abertta Saúde** avançou na **consolidação dessa agenda**, com maior

acompanhamento das ações, evolução dos indicadores e incorporação progressiva de critérios ambientais, sociais e de governança à tomada de decisão.

Esse movimento ocorre em um **contexto desafiador para o setor de saúde**, que combina alta demanda por serviços com uso intensivo de recursos. Parte relevante dos impactos está fora da operação direta, concentrada na cadeia de valor – o que amplia a complexidade da gestão e exige maior articulação com prestadores e fornecedores.

A realização da COP30 no Brasil reforçou a conexão entre saúde e mudanças climáticas e ampliou a visibilidade desse tema na agenda global. Para a **Abertta Saúde**, esse contexto reforça a necessidade de avançar na **integração entre cuidado assistencial e atuação responsável**.

A Gerência de Área de Governança, Risco e Compliance atua na coordenação da agenda ESG, conectando diretrizes estratégicas, monitoramento de indicadores e evolução das práticas. Esse trabalho é conduzido em articulação com o Comitê de ESG, responsável por acompanhar a execução das iniciativas, discutir temas prioritários e apoiar a tomada de decisão.

A trajetória até aqui indica **avanços importantes**, mas também evidencia a necessidade de **aprofundar a mensuração** de impactos, riscos e oportunidades, ampliar o **engajamento da cadeia de valor** e fortalecer a **integração do ESG ao modelo de negócio** nos próximos ciclos.



MATRIZ DE materialidade

A matriz de materialidade orienta a definição das prioridades da agenda ESG da Abertta Saúde, a partir da identificação dos temas mais relevantes para a organização e seus públicos de relacionamento.

Sua construção considera a percepção das partes interessadas sobre **tópicos** previamente selecionados, avaliados em **duas dimensões**: o **impacto para a organização**, sob a ótica de governança e financeira, e o **impacto para a sociedade e o meio ambiente**, sob a ótica social e ambiental. Esse cruzamento contribui para direcionar estratégias, metas e iniciativas com maior foco e consistência.

A matriz é atualizada periodicamente, acompanhando a evolução da organização e do contexto em que atua.

Em 2025, a **Abertta Saúde** realizou um novo ciclo de atualização, com **ampliação do engajamento das partes interessadas**. O processo contou com a participação de **192 respondentes internos e externos** à Associação, frente a **105 no ciclo anterior**, ampliando a representatividade da análise.

Os resultados indicaram aumento na percepção de relevância dos temas avaliados, com maior concentração dos tópicos no quadrante de alta prioridade. Esse movimento sugere maior convergência na percepção

dos públicos consultados sobre os temas ESG na organização.

A matriz atual contempla **seis temas materiais**, desdobrados em **dezesseis tópicos** (veja descrição completa na página 15), que orientam a atuação da **Abertta Saúde** e a estruturação de sua agenda de sustentabilidade.

Os resultados dos ciclos de 2024 e 2025 foram comparados e são apresentados abaixo.



TEMA MATERIAL

POR QUE É IMPORTANTE

TRABALHO E VIDA

- **Saúde e segurança do trabalhador:** desenvolvimento de uma cultura de segurança e saúde integral garantindo um ambiente de trabalho seguro e saudável.
- **Desenvolvimento de capital humano:** valorização, treinamento e capacitação de empregados, além de mecanismos de atração e retenção de talentos.
- **Diversidade, Equidade e Inclusão:** promoção da equidade de gênero, salarial e de acesso, diversidade racial e inclusão de pessoa com deficiência, LGBTQIA+ e demais grupos.
- **Cultura organizacional:** internalizar, na cultura organizacional, os conceitos, princípios e critérios de governança, sustentabilidade, saúde e finanças.



Contribui para um ambiente de trabalho seguro, inclusivo e que promove o desenvolvimento contínuo das pessoas.

COMUNIDADE

- **Responsabilidade social:** gestão do relacionamento e dos impactos sociais que podem ser promovidos nas comunidades com responsabilidade social, incluindo ações de voluntariado, campanhas de doações e apoio a causas sociais relevantes.



Visa fortalecer a relação com a sociedade e promover impactos sociais positivos e duradouros.

PROCESSOS CONFORMES

- **Estrutura e boas práticas de gestão de riscos:** padrões e diretrizes de gerenciamento de riscos corporativos e assistenciais.
- **Ética e Integridade:** fomento a uma conduta ética e transparente nos diversos níveis da organização, incluindo mecanismos anticorrupção.
- **Governança e Compliance:** fortalecimento da governança de acordo com as melhores práticas de mercado.



Busca assegurar a conformidade legal, proteger a reputação e fortalecer a governança organizacional.

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

- **Mudanças climáticas:** adoção de uma estratégia que contemple a redução na emissão de gases de efeito estufa, mitigação e adaptação às mudanças climáticas, inclusive sanitárias com prevenção de doenças.
- **Eficiência energética:** gestão de energia com a adoção de ações para aumentar a eficiência de processos e a priorização de fontes alternativas de energia.
- **Gestão de resíduos:** gestão ambientalmente correta de resíduos e sua respectiva redução gerada por inovações tecnológicas.



Visa reduzir impactos ambientais e contribuir para a descarbonização do setor de saúde.

GARANTIA DO CLIENTE

- **Qualidade dos produtos e serviços:** design e gestão do ciclo da vida do produto ou serviços, buscando segurança e qualidade.
- **Gestão da cadeia de fornecimento:** relacionamento e gestão da cadeia de fornecimento, visando a confiança dos clientes e, quando possível, desenvolvimento de fornecedores locais em ações de ESG.
- **Relacionamento com o Cliente:** mapeamento da jornada e experiência do cliente, para aperfeiçoamento de processos, objetivando proporcionar a melhor experiência possível, inclusive de acessibilidade.



Busca melhorar a experiência do beneficiário e assegurar a qualidade e sustentabilidade das operações.

INOVAÇÃO SEGURA

- **Inovação e Tecnologia:** estímulo à inovação tecnológica nos processos, busca por oportunidade de negócios inovadores, automatização de processos e inteligência artificial.
- **Segurança da informação:** conformidade com os requisitos e processos vinculados à Lei Geral de Proteção de Dados, procedimentos de segurança da informação e prevenção de violação e ataques cibernéticos.



Fomenta soluções inovadoras com segurança e responsabilidade digital em um setor cada vez mais tecnológico.

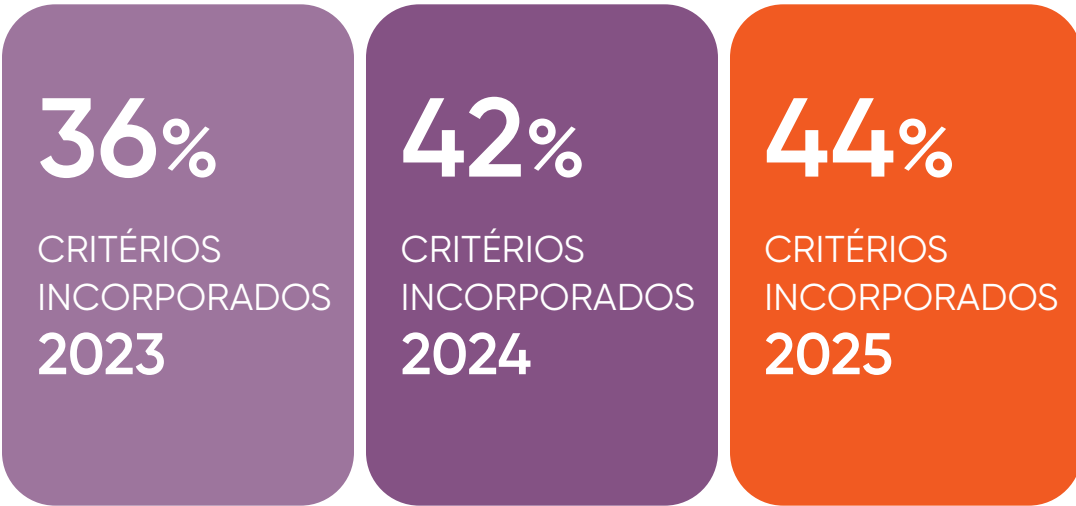
EVOLUÇÃO DA maturidade

A **Abertta Saúde** acompanha a evolução da sua maturidade ESG por meio de uma metodologia baseada no Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3 (ISE B3) e nos princípios da Norma Técnica ABNT PR 2030 – Ambiental, social e governança (ESG).

A avaliação considera um conjunto de aproximadamente 250 critérios relacionados às dimensões ambiental, social e de governança, permitindo identificar o **grau de incorporação dessas práticas aos processos, à gestão e à tomada de decisão da organização**. A classificação é organizada em cinco estágios de maturidade, conforme apresentado no box ao lado.

Esse acompanhamento oferece uma visão objetiva dos avanços alcançados e orienta a definição de ações de aprimoramento contínuo.

A trajetória da **Abertta Saúde** demonstra evolução gradual:



O resultado mantém a Associação no estágio Gerencial, já alcançado no ciclo anterior, e **indica avanços na estruturação de processos e no fortalecimento dos mecanismos de controle**. Esse nível indica maior integração de aspectos ESG à operação, ainda com oportunidade de avanço na incorporação estratégica e na ampliação de impactos.

ESTÁGIOS DE MATURIDADE ESG

1. Elementar: a organização inicia a compreensão do tema, com práticas ainda pontuais e pouco estruturadas.

2. Não Integrado: existem iniciativas relacionadas ao ESG, mas sem conexão entre áreas ou alinhamento estratégico.

3. Gerencial: os processos estão estruturados, com monitoramento e ações de melhoria contínua já incorporadas à gestão.

4. Estratégico: o ESG passa a orientar decisões relevantes do negócio, com integração às estratégias e metas organizacionais.

5. Transformador: a sustentabilidade está incorporada ao modelo de atuação, com geração consistente de impacto positivo e influência na cadeia de valor.

METAS E desempenho ESG

A atuação da **Abertta Saúde** em ESG considera as diretrizes e compromissos globais do Grupo ArcelorMittal, aplicáveis ao seu contexto de atuação:

25% de mulheres em cargos de liderança até 2030

Zerar as emissões líquidas de carbono até 2050

Em 2025, a **Abertta Saúde** estruturou o seu plano de ação ESG de forma integrada ao negócio, com foco na qualificação do cuidado, na eficiência operacional e no fortalecimento das práticas de governança.

As iniciativas priorizaram a **melhoria da experiência do beneficiário**, a **ampliação do acesso à saúde**, o **bem-estar dos empregados** e a **atuação junto às comunidades**.

No pilar ambiental, além de ações voltadas ao uso eficiente de recursos, a **Abertta**

Saúde avançou em iniciativas com impacto indireto relevante, como a **expansão do teleatendimento**, que contribui para a redução de deslocamentos e emissões.

Ao longo do período, também houve avanço no monitoramento de indicadores ESG, com **maior estruturação das métricas e acompanhamento sistemático** pelo Comitê de ESG. Foram definidas cinco frentes prioritárias para o ciclo, com **96% de execução do plano previsto** em 2025, acima da meta inicial de 90%.

Entre os **principais resultados do período**, destacam-se a **divulgação do inventário de emissões de gases de efeito estufa** (ano-base 2023), a **publicação do Relatório de Posicionamento em Sustentabilidade 2024**, a **realização de iniciativas de promoção da saúde** e o **fortalecimento do letramento ESG** na organização.





PRÓXIMOS passos

A evolução da agenda ESG na **Abertta Saúde** segue concentrada na **ampliação da sua integração ao modelo de negócio** e na **qualificação da mensuração de resultados**.

Para 2026, os **principais desafios** estão relacionados ao avanço das ações voltadas às mudanças climáticas, à melhoria da qualidade dos dados e à ampliação do alcance da agenda ESG para a cadeia de fornecimento.

Nesse contexto, a organização dará continuidade à estruturação de sua gestão ambiental, com destaque para a **elaboração do inventário de emissões de gases de efeito estufa referente a 2025** e para o aprimoramento dos mecanismos de acompanhamento de indicadores. Também estão previstas iniciativas

voltadas à **gestão de resíduos** e à eficiência no uso de recursos, incluindo a ampliação da coleta seletiva nas unidades e o desenvolvimento de **ações com impacto nos territórios** onde a **Abertta Saúde** atua.

No campo social, a atuação será ampliada por meio do **fortalecimento de iniciativas de voluntariado e da articulação com a Fundação ArcelorMittal**, com foco em ampliar o alcance e a consistência das ações.

Na dimensão de governança, o foco estará na **consolidação da agenda ESG nos processos organizacionais e na sua expansão para a cadeia de valor**, com maior integração junto a fornecedores e parceiros visando à sustentabilidade da Associação.



04

GOVERNANÇA CORPORATIVA

NESTE CAPÍTULO

- Estrutura organizacional
- Gestão de riscos e controles internos
- Ética, integridade e compliance
- Auditorias e transparência
- Desempenho institucional
- Privacidade e segurança de dados
- Relacionamento com prestadores
- Governança da inovação



ESTRUTURA organizacional

A governança da Abertta Saúde sustenta a forma como a organização toma decisões assertivas, gerencia riscos e assegura a qualidade de sua operação. O modelo adotado combina instâncias deliberativas, executivas e de assessoramento, com papéis definidos e mecanismos de controle que contribuem para a transparência, a consistência da gestão e o alinhamento entre estratégia e operação.

Nos últimos anos, esse **modelo vem sendo aprimorado para acompanhar a evolução da organização e a incorporação da agenda ESG aos processos decisórios**. Em 2025, esse avanço se refletiu na **revisão da estrutura organizacional** e na maior integração entre as áreas.

A governança também orienta o relacionamento com públicos estratégicos e o atendimento às exigências regulatórias, contribuindo para a sustentabilidade do negócio e para a confiança de beneficiários, patrocinadoras e demais partes interessadas.

A estrutura de governança da Abertta Saúde é composta por órgãos deliberativos, executivos e consultivos, organizados de acordo com as diretrizes do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), referência nacional no tema.

→ A **Assembleia Geral de Patrocinadoras** é a instância máxima de deliberação, responsável por decisões estratégicas nos limites da legislação e do Estatuto Social. É composta pelas patrocinadoras votantes, em pleno exercício de seus direitos.

→ O **Conselho Fiscal** atua na supervisão contábil e financeira da Associação, com atribuições relacionadas à análise do orçamento, das demonstrações financeiras e das metas de investimento.

→ O **Conselho de Administração** é responsável pelas decisões estratégicas e pela definição das diretrizes da organização. Entre suas atribuições estão a aprovação do planejamento estratégico, a eleição da Diretoria Executiva, a supervisão do Programa de Integridade, a definição de diretrizes de riscos e controles, além da aprovação do orçamento, das auditorias internas e das demonstrações financeiras. É composto por membros eleitos para mandatos de dois anos, com possibilidade de recondução.

→ A **Diretoria Executiva** conduz a gestão operacional e executa as diretrizes definidas pelo Conselho de Administração, assegurando o funcionamento da organização e a implementação da estratégia.

A estrutura é complementada por **comitês temáticos de apoio**, que assessoram a Diretoria Executiva e o Conselho de Administração na análise de temas específicos. Entre eles, destacam-se os comitês de Integridade, ESG, Privacidade e Segurança da Informação, Auditoria, Investimentos, Cliente, Clima Interno, Carreira, Cargos e Salários, Regras e Anomalias.

Cada instância possui regimento interno próprio, com atribuições e responsabilidades definidas, em conformidade com a regulamentação aplicável, incluindo a Resolução Normativa nº 518/2022 da ANS.

Esse modelo contribui para a segregação de funções, a tomada de decisão colegiada e a prestação de contas, fortalecendo a governança e a proteção dos interesses dos beneficiários, patrocinadoras, empregados e demais públicos de relacionamento.

EVOLUÇÃO DA ESTRUTURA

Em 2025, a **Abertta Saúde** promoveu uma revisão relevante em sua estrutura organizacional, com impacto direto na forma de decisão e na condução da estratégia.

O período foi marcado pela **transição da Presidência**, pela **constituição do Comitê Executivo** e pela **implementação de um novo desenho organizacional**. Essas mudanças aumentaram a integração entre as áreas, trouxeram mais agilidade aos processos decisórios e reforçaram a clareza de responsabilidades.

A transição da Presidência foi conduzida de forma organizada, com participação ativa do Conselho de Administração. A definição de um **período de interinidade assegurou estabilidade** e continuidade operacional ao longo do processo.

Com base no plano de sucessão, a presidência foi transferida do Sr. Ricardo Dupin Lustosa para o Sr. Werner Duarte Dalla.

A nova estrutura incluiu a formação do Comitê Executivo, com a participação do Dr. Fernando Amorim, da Dra. Natália Bistene, já mapeados como sucessores, além da Dra. Amanda Silva, como convidada. O novo arranjo reduziu um nível gerencial e aproximou a estratégia da operação.

O redesenho organizacional teve como objetivo **simplificar estruturas, aumentar a eficiência** e **ampliar a accountability das lideranças**. As mudanças também contribuíram para melhorar a experiência do beneficiário, ao reforçar

sua centralidade nas decisões e aumentar a resolutividade do cuidado.

Foram realizados **ajustes adicionais** na gestão da rede prestadora e na área de controladoria e finanças, com foco em automação de processos e adequação à nova legislação tributária.

Com o encerramento do ciclo estratégico 2021–2025, a **Abertta Saúde** iniciou a revisão de seu planejamento para o período de 2026 a 2028, com definição de novos direcionadores, metas e prioridades (ver abaixo).

REVISÃO DA ESTRATÉGIA





PROPÓSITO:
Bem-estar e cuidado em saúde com inovação e eficiência.



VISÃO:
Ser o modelo de Gestão de Saúde e a referência no cuidado para os nossos Clientes.



COMPORTAMENTOS DA CULTURA:

- Cuidado Humanizado
- Integridade e Respeito
- Inovação
- Senso de Dono
- Eficiência
- Bem-estar

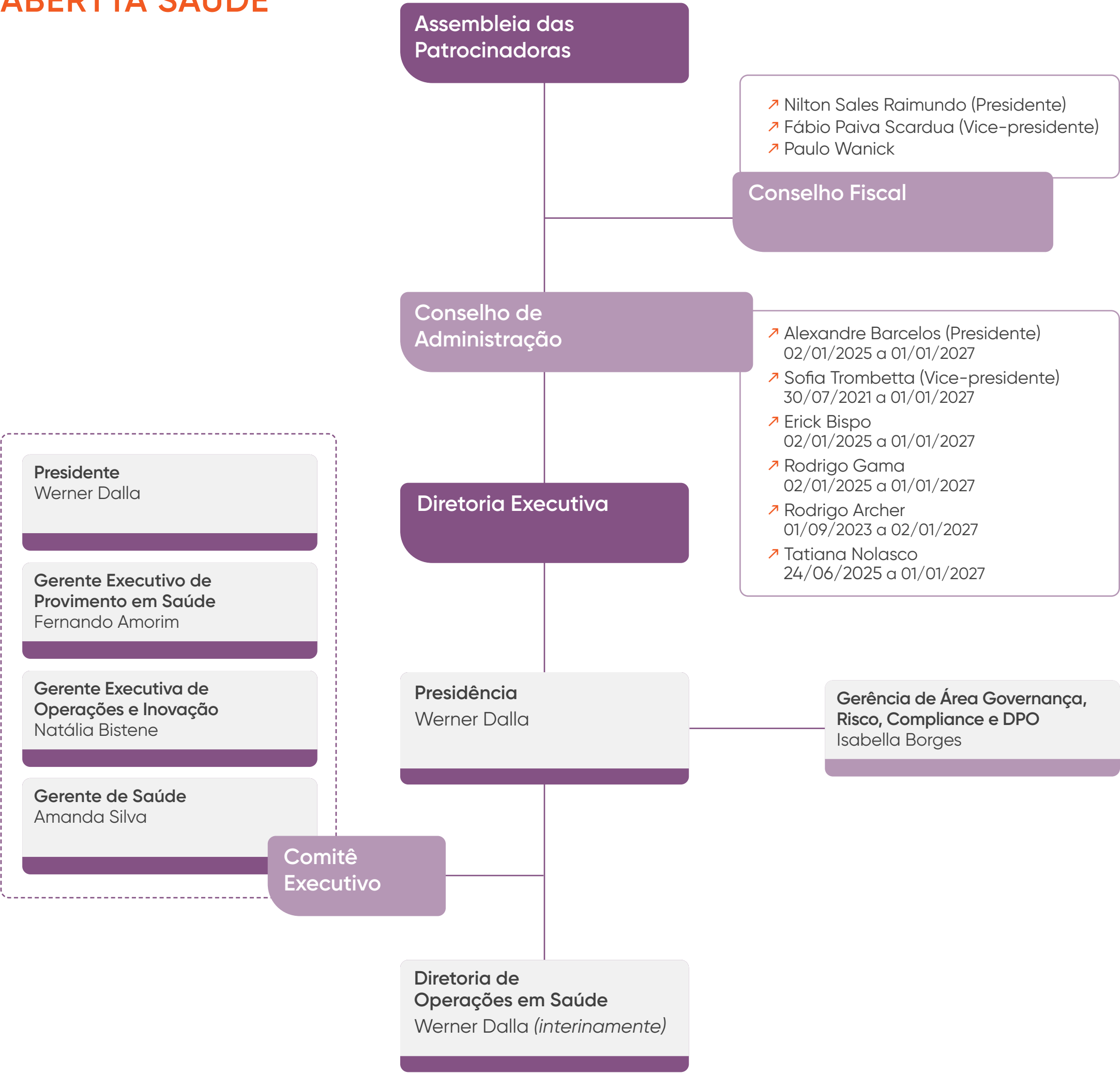
Nosso **MODELO DE NEGÓCIO** opera com serviços centrados no cliente, a partir do Centro de Promoção da Saúde e de uma rede de prestadores integrada, em jornada digital, com processos simples, automatizados, transparentes e inovadores, com custos competitivos, antecipando necessidades e por meio de um time engajado.

A revisão do planejamento estratégico para o ciclo 2026–2028 foi conduzida por meio de um processo estruturado e colaborativo, com participação do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal, consultores externos e lideranças da organização.

O trabalho resultou na atualização do propósito, da visão e dos direcionadores estratégicos, além da definição de metas, indicadores e projetos que orientarão a atuação da Abertta Saúde nos próximos anos.

A construção considerou a análise de cenários, os desafios do setor de saúde e as prioridades do negócio, com foco em garantir alinhamento institucional e maior clareza na tomada de decisão.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL ABERTTA SAÚDE





COMITÊ DE ESG

O Comitê de ESG da **Abertta Saúde** atua como órgão auxiliar, consultivo e de assessoramento da Diretoria Executiva e dos órgãos de Governança Corporativa, com foco no acompanhamento da agenda ambiental, social e de governança e na integração das iniciativas à estratégia da organização.

Entre suas atribuições estão a **promoção da cultura ESG**, o **acompanhamento de metas e indicadores**, o **acompanhamento da execução do plano de ação**, a **análise de temas prioritários** e o **estímulo à disseminação da agenda ESG** nas diferentes áreas.

Ao longo de 2025, o Comitê passou por atualização em sua composição, com a entrada de novos membros e maior participação do Grupo ArcelorMittal, incluindo representante da área de Sustentabilidade.

Ao final do período, o Comitê totalizou 13 integrantes.

No período, o Comitê **acompanhou a evolução das iniciativas ESG e o mapeamento das ações nas unidades de gestão**, o que contribuiu para maior visibilidade das iniciativas e melhor organização das informações.

Também houve investimento na qualificação da governança ESG, com a participação da gerente de área de Governança, Risco e Compliance, Sra. Isabella Borges, em formação promovida pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), voltada ao papel do **Governance Officer**. A capacitação abordou temas como estrutura de governança, apoio a conselhos e comitês, gestão de riscos, cultura e integridade e ESG, com continuidade prevista por meio de certificação.

A atuação do Comitê contribui para dar maior consistência à agenda ESG, ampliar a integração entre áreas e apoiar a tomada de decisão.

GESTÃO DE RISCOS E controles internos

A gestão de riscos e controles na Abertta Saúde é conduzida de forma estruturada, alinhada às diretrizes do Grupo ArcelorMittal e baseada em referências reconhecidas, como a ISO 31000 e o framework COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*).

O modelo adotado permite identificar, avaliar e tratar riscos a partir da **análise de impacto e probabilidade**, além de acompanhar continuamente fatores que possam afetar a operação, a sustentabilidade do negócio e a segurança dos beneficiários.

Em 2025, a **matriz de riscos foi revisada** com a participação da Diretoria Executiva e das Unidades Gerenciais, ampliando a compreensão sobre os principais riscos do negócio e permitindo a priorização daqueles de maior relevância. O processo resultou na **identificação de 46 riscos, dos quais 10 foram classificados como estratégicos** e apresentados ao Conselho de Administração. Entre eles, destacam-se temas relacionados aos impactos das mudanças climáticas sobre

a saúde e à segurança da informação, como vazamento de dados e ataques cibernéticos.

A revisão contribuiu para fortalecer a atuação preventiva, melhorar a priorização de ações e ampliar a integração entre as áreas.

O acompanhamento contínuo dos riscos tem apoiado a antecipação de tendências assistenciais, o monitoramento da sinistralidade e a realização de ajustes mais ágeis nas estratégias, com impacto na eficiência operacional e na sustentabilidade do cuidado.

Como parte do fortalecimento dos controles internos, foi realizado um **workshop corporativo** voltado ao desenvolvimento dos empregados no tema, ampliando o entendimento sobre gestão de riscos na organização.

ÉTICA, INTEGRIDADE E compliance

A atuação da Abertta Saúde é orientada por princípios de ética e integridade que sustentam a condução dos negócios e o relacionamento com seus públicos.

Esses princípios estão organizados em um **Programa de Integridade**, que estabelece diretrizes, responsabilidades e mecanismos de controle voltados à conformidade e à transparência.

O programa tem como base o Código de Conduta da ArcelorMittal, aplicável a conselheiros, diretores, empregados e prestadores de serviços. A partir desse documento, são desdobradas políticas e procedimentos que orientam a atuação da Associação em temas como proteção de dados pessoais, direitos humanos, defesa da concorrência, prevenção à fraude e à corrupção, segurança do paciente e gestão de conflitos de interesse.

A supervisão do Programa é realizada pelo Comitê de Integridade, responsável por acompanhar sua aplicação e apoiar sua evolução.

Em 2025, foi atualizado o **treinamento obrigatório trianual de integridade**, com início em outubro. Até o final do período, **48% dos empregados haviam concluído a capacitação, conforme o cronograma estabelecido**.

COMITÊ DE ANOMALIAS

O Comitê de Anomalias, instituído em 2024, manteve sua atuação ao longo de 2025, com reuniões periódicas voltadas à análise de desvios identificados nas operações e à definição de planos de ação para tratamento e monitoramento das ocorrências.

CANAL DE DENÚNCIAS

A **Abertta Saúde** disponibiliza um Canal de Denúncias que assegura confidencialidade, isenção e segurança na apuração dos relatos, contribuindo para a identificação e o tratamento de eventuais irregularidades. Em 2025, foram recebidas e tratadas oito manifestações pelo canal.

COMPLIANCE

A área de Compliance atuou no monitoramento de riscos e na aderência às normas internas e regulatórias, com a realização de auditorias nas Unidades Gerenciais e a condução de processos de *due diligence* com apoio de ferramenta especializada.

REGULAÇÃO EM MOVIMENTO

No campo regulatório, a Associação acompanhou os **desdobramentos da reforma tributária**, com ações voltadas à avaliação de impactos e à adaptação de processos.

Também foram monitoradas **atualizações normativas relevantes para a saúde suplementar**, como a **RN nº 623/2024**, que estabelece novas regras para o atendimento e o relacionamento entre operadoras e beneficiários, reforçando aspectos como transparência, rastreabilidade e prazos de resposta; e a **RN nº 649/2025**, que trouxe mudanças para o modelo de autogestão, com temas como multipatrocínio, ampliação do conceito familiar, compartilhamento de redes assistenciais e maior flexibilidade na utilização dos planos.



AUDITORIAS E transparência

A Abertta Saúde adota processos estruturados de auditoria como parte de sua governança, com foco na confiabilidade das informações, na conformidade dos processos e no fortalecimento dos controles internos.

A organização realiza auditorias externas periódicas, conforme diretrizes da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), além de auditorias internas conduzidas pela Gerência de Área de Governança, Risco e Compliance, com foco na verificação da aderência de processos e práticas às diretrizes internas da organização.

Em 2025, foram conduzidas auditorias em áreas relevantes da operação, incluindo gestão de empregados dedicados, contas a pagar e sistemas corporativos, com participação de auditorias independentes e do Grupo ArcelorMittal.

A **auditoria interna de compliance** teve como foco a aderência das Unidades Gerenciais às diretrizes internas relacionadas aos Planos de Ação de Riscos, com avaliação de 10 requisitos em 10 Unidades Gerenciais. O ciclo alcançou **conformidade geral de 94,5%**, com 9 das 10 unidades auditadas apresentando resultado superior a 90%, reforçando o monitoramento da gestão de riscos e o acompanhamento de ações corretivas.

PARECER SEM RESSALVAS

As demonstrações financeiras de 2025 foram auditadas por empresa independente, que emitiu parecer sem ressalvas, atestando que os resultados representam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Associação, em conformidade com as normas aplicáveis.

PORTAL DE GOVERNANÇA

Como parte das práticas de transparência, a **Abertta Saúde** mantém um Portal de Governança que reúne documentos, informações estratégicas e registros de deliberações para acesso de conselheiros e membros de comitês.

A ferramenta facilita o acompanhamento das decisões, amplia a rastreabilidade das informações e apoia a atuação dos órgãos de governança.

DESEMPENHO institucional

Os resultados institucionais da Abertta Saúde refletem a consistência de sua gestão e o atendimento às exigências regulatórias do setor de saúde suplementar.

NÍVEL OURO

Em 2025, a Associação manteve o **nível Ouro na Acreditação da ANS pelo terceiro ciclo consecutivo** — o mais alto grau de conformidade previsto no modelo regulatório, conforme a RN nº 507 (atualizada pela RN nº 630).

A avaliação considerou 87 requisitos, com 100% de aderência nas dimensões de Gestão da Rede Prestadora, Gestão em Saúde e Experiência do Beneficiário.

RN Nº 518

A **Abertta Saúde** também atendeu integralmente aos requisitos da RN nº 518 da ANS pelo terceiro ano consecutivo, conforme **auditoria externa que avalia práticas relacionadas a controles internos, gestão de riscos, transparência e governança**. O atendimento à norma contribuiu para a

redução do capital baseado em risco da operadora, evidenciando maior solidez na gestão e reforçando a sustentabilidade e a perenidade do negócio.

IDSS

No Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), a Associação alcançou novamente a pontuação máxima, mantendo-se entre as operadoras com melhor desempenho no país. **Pelo sexto ano, foi a única operadora de autogestão a atingir esse resultado.**

O índice avalia quatro dimensões: Qualidade em Atenção à Saúde, Garantia de Acesso, Sustentabilidade no Mercado e Gestão de Processos e Regulação, refletindo o desempenho assistencial, a solidez econômico-financeira e a conformidade regulatória da organização.

PRIVACIDADE E segurança de dados

A Abertta Saúde trata a privacidade e a segurança de dados como temas essenciais para a sua operação e para a confiança de beneficiários, empregados e parceiros, especialmente diante das evoluções tecnológicas e do uso crescente de soluções baseadas em inteligência artificial.

A organização adota práticas alinhadas à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709/2018) e às diretrizes do Grupo ArcelorMittal, com foco na proteção de informações sensíveis e na gestão responsável dos dados.

Em 2025, foram realizadas ações voltadas ao aprimoramento da governança de dados, incluindo a **revisão do mapeamento de dados pessoais e sensíveis** e a **implementação de melhorias** com base no conceito de *privacy by design*, que incorpora a proteção de dados desde a concepção de processos e sistemas. Também foram promovidos **treinamentos com os pontos focais de proteção de dados**, fortalecendo a disseminação das práticas e o entendimento do tema nas diferentes áreas da organização.

RELACIONAMENTO COM prestadores

A Abertta Saúde avançou, em 2025, na estruturação do relacionamento com sua rede de prestadores, com foco na qualidade assistencial, na eficiência operacional e na melhoria da experiência.

Ao longo do período, foram intensificadas visitas técnicas, reuniões de alinhamento e ações de qualificação, promovendo maior aderência às diretrizes assistenciais e evolução do padrão de atendimento.

O **processo de qualificação dos prestadores também foi revisado e redesenhado**, tornando-se mais digital, ágil e automatizado. O novo modelo foi auditado e certificado com 100% de aderência à RN nº 630 da ANS.

A estratégia de expansão da rede resultou no **credenciamento de mais de 120 novos prestadores**, além da consolidação de parcerias estratégicas – com destaque para a linha de cuidado em oncologia. Nessa frente, foram implantados modelos de remuneração baseados em desfechos clínicos, alinhados ao cuidado baseado em valor.

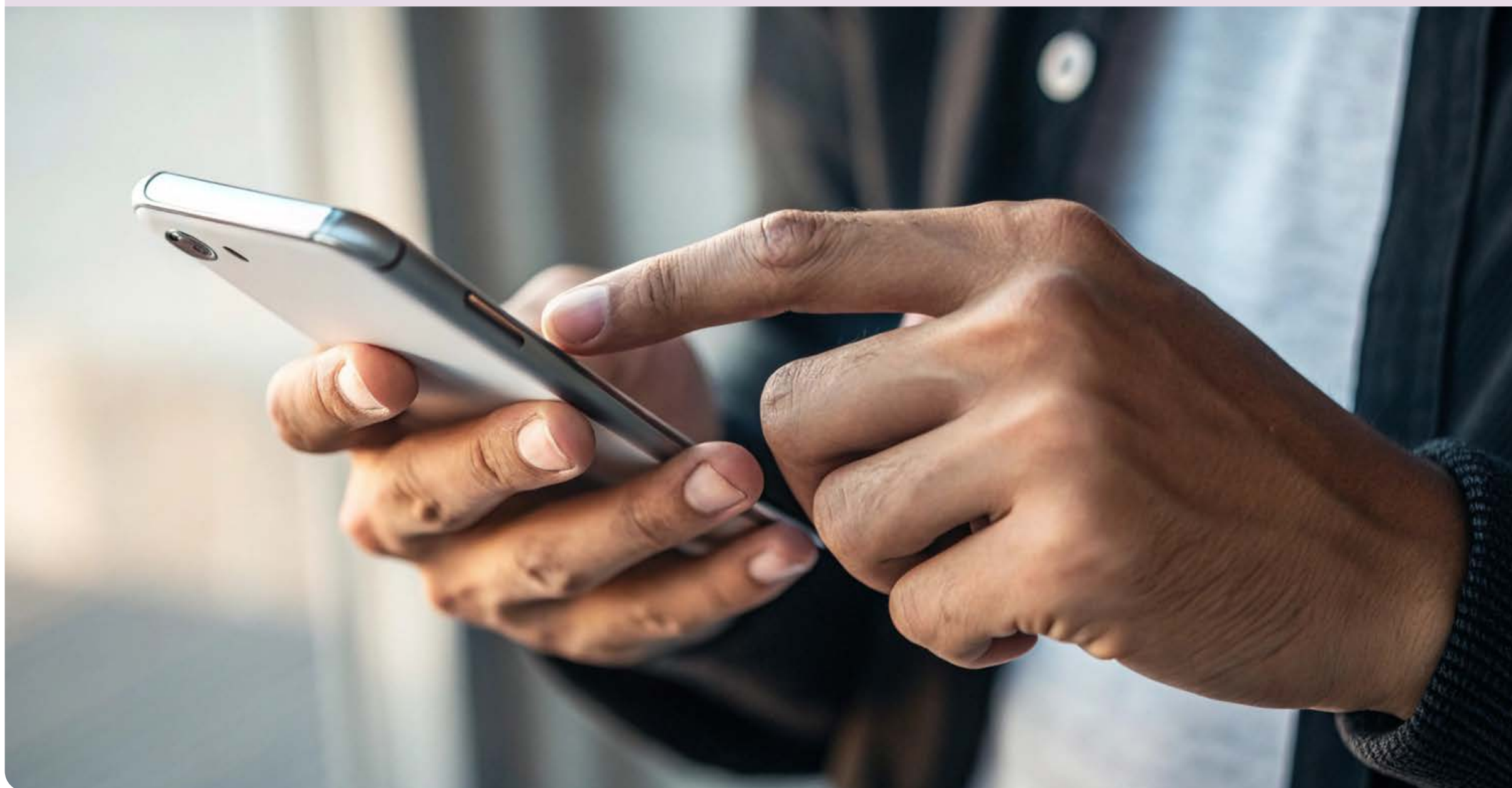
Na gestão do relacionamento, houve avanços na organização e no tratamento das demandas, com o **fortalecimento do CRM** (*Customer Relationship Management*) voltado à rede assistencial. O uso de dados passou

a apoiar a priorização de atendimentos, o acompanhamento de desempenho e a tomada de decisão.

Também foi lançado um **canal exclusivo via WhatsApp para prestadores**, voltado ao suporte operacional, que contribuiu para maior agilidade no atendimento e melhor direcionamento das demandas.

No âmbito organizacional, a **Abertta Saúde separou as frentes de relacionamento e negociação com prestadores**. A área de negociação passou a atuar de forma mais estratégica, com foco em novos modelos de remuneração e sustentabilidade do sistema. A frente de relacionamento concentrou esforços na evolução dos canais, no uso do CRM e na implantação do NPS do prestador.

A **implementação do NPS do prestador** amplia a capacidade de escuta e será um dos focos para 2026, orientando ações de melhoria contínua e o fortalecimento das parcerias, com impacto direto na qualidade do cuidado oferecido aos beneficiários.



GOVERNANÇA DA inovação

A Abertta Saúde vem estruturando a governança da inovação como parte de sua estratégia, com foco na evolução do modelo assistencial, na incorporação de novas tecnologias e na geração de valor para beneficiários e para a operação.

Essa agenda é conduzida por mecanismos que permitem priorizar iniciativas, acompanhar resultados e garantir alinhamento com os objetivos da organização.

Em 2025, o **Comitê de Inovação** consolidou sua atuação como instância permanente, com mais de 40 reuniões dedicadas ao tema.

A gestão das iniciativas é organizada por um **master plan de inovação**, que orienta as frentes prioritárias e o acompanhamento das ações. No período, foram realizadas **179 conexões com startups** e conduzidas **12 provas de conceito (POCs)**, das quais **10 avançaram para implementação**.

179

CONEXÕES
COM
STARTUPS

12

PROVAS DE
CONCEITO
(POCs)

10

SOLUÇÕES
IMPLANTADAS
(ROLLOUT)

A **cultura de inovação** também foi fortalecida por meio de iniciativas internas, como o Prêmio Boas Práticas & Ideias Inovadoras (ver *Capítulo 6*), o HackDay e o Minuto de Inovação, ampliando o engajamento das equipes.

Como parte desse movimento, foi lançado o **podcast PodInovar**, com episódios dedicados à discussão de temas relacionados à inovação em saúde, ampliando o acesso à informação e estimulando a disseminação de conhecimento para toda a sociedade.



INOVAÇÃO E EFICIÊNCIA OPERACIONAL

A aplicação de tecnologia na **Abertta Saúde** foi direcionada ao aprimoramento de processos internos, com foco em eficiência, padronização e suporte à tomada de decisão. Nesse contexto, foi estruturado o **Laboratório de Inteligência Artificial**, responsável pelo desenvolvimento de **seis soluções voltadas à automação e ao ganho de produtividade**.

Entre as iniciativas, destacam-se chatbots para acesso a informações do plano e suporte aos empregados, além de ferramentas para leitura automatizada de notas fiscais de reembolso e apoio ao ressarcimento ao SUS.

Na gestão contratual, o uso de inteligência artificial possibilitou a análise de 431 contratos, gerando uma **economia estimada de 215,5 horas** de trabalho, maior agilidade nos processos de validação e identificação de desvios em relação aos modelos padrão.

Também foram implementadas 28 rotinas automatizadas, resultando na **otimização de 2.091 horas de trabalho** – superando a meta anual de 2.000 horas. Complementarmente, foram adotadas soluções como a plataforma Inpart, para gestão de OPMEs (Órteses, Próteses e Materiais Especiais), e a ampliação do uso do sistema de gestão contratual Netlex, que registrou 1.199 operações ao longo do ano.

Outras **melhorias envolveram a gestão de pessoas jurídicas e o processo de supply**, com avanços em transparência – por meio do envio de orientações e da disponibilização de documentos na intranet –, além da sanitização e homologação da base de fornecedores. Também foram realizados testes com geração de vídeos por inteligência artificial, considerando qualidade, usabilidade e custo-benefício, o que levou à seleção de uma plataforma para uso.

Como resultado desse conjunto de iniciativas, observou-se a **redução da relação entre despesas administrativas e receita (DGA/ROL), que passou de 12,2% para 10,2%**.

INOVAÇÃO APLICADA AO CUIDADO

A **Abertta Saúde** também vem incorporando **soluções tecnológicas ao seu modelo assistencial**, com foco na maior resolutividade dos atendimentos, melhor experiência dos beneficiários e uso mais eficiente dos recursos assistenciais (ver *página 35*).

PARCERIAS E ECOSSISTEMA

A **Abertta Saúde** avançou na consolidação de seu ecossistema de inovação com a formalização de parceria com o Horizontes Hub, hub de inovação da Unimed-BH, e a Cabergs Saúde, autogestão do banco Banrisul, para estruturar um **Fundo de Investimento Participativo (FIP) voltado ao setor de saúde**.

Com tamanho estimado de R\$ 60 milhões e prazo de oito anos, o fundo tem como objetivo **apoiar o desenvolvimento e a escala de soluções inovadoras**. A tese de investimento prevê um portfólio de 5 a 7 startups com soluções já validadas no mercado.

Em 2025, foram concluídas etapas como a formalização jurídica, a definição dos administradores, a instalação do Comitê de Sinergia e o registro na Comissão de Valores Mobiliários (CVM). O início dos investimentos está previsto para 2026.

05

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

NESTE CAPÍTULO

- Gestão de emissões GEE
- Consumo de energia
- Gestão de resíduos
- Uso eficiente de recursos
- Mudanças climáticas e saúde



A relação entre saúde e meio ambiente tem se tornado cada vez mais evidente, especialmente diante do avanço das mudanças climáticas e seus impactos diretos sobre a qualidade de vida e o funcionamento dos sistemas de saúde.

A realização da COP30 no Brasil, em 2025, reforçou essa conexão ao posicionar a **saúde como um dos temas centrais da agenda climática global**.

O setor de saúde, além de ser diretamente impactado pelas mudanças climáticas, também exerce influência relevante sobre o meio ambiente. O **setor é responsável por cerca de 4,4% das emissões globais** de gases de efeito estufa*. Esse impacto está associado ao uso intensivo de energia, ao consumo de insumos e à complexidade da cadeia de fornecimento.

Esse contexto impõe um **duplo desafio**: responder aos efeitos das mudanças climáticas sobre a saúde da população e, ao mesmo tempo, reduzir os impactos ambientais da própria operação.

Na **Abertta Saúde**, a **agenda ambiental é tratada de forma integrada ao modelo de cuidado**. Entre as principais frentes, destacam-se o uso de energia proveniente de fontes renováveis e a ampliação do teleatendimento, que contribui para a redução de deslocamentos, a otimização de recursos e a ampliação do acesso à saúde.

* Fonte: HEALTH CARE'S CLIMATE FOOTPRINT 2019, Health Care Without Harm com colaboração da Arup.

GESTÃO DE EMISSÕES DE gases de efeito estufa

Em 2025, a Abertta Saúde divulgou os resultados de seu primeiro inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE), com ano-base 2023, elaborado de acordo com a metodologia do GHG Protocol, referência internacional para a quantificação e gestão de emissões corporativas.

O levantamento **amplia a transparência sobre os impactos ambientais** da organização e permite **identificar as principais fontes de emissão**, apoiando a definição de estratégias de redução.

ESCOPO 1: <0,01%

EMISSIONS DIRETAS

0,06 tCO₂e

referentes ao uso de diesel em gerador da unidade de Contagem/MG.

ESCOPO 2: 0,1%

EMISSIONS INDIRETAS DA ENERGIA ADQUIRIDA

13,84 tCO₂e

referentes à eletricidade adquirida através da rede de distribuição.

ESCOPO 3: 99%

OUTRAS EMISSIONS INDIRETAS DECORRENTES DE ATIVIDADES QUE SUPORTAM A OPERAÇÃO, MAS NÃO CONTROLADAS PELA EMPRESA

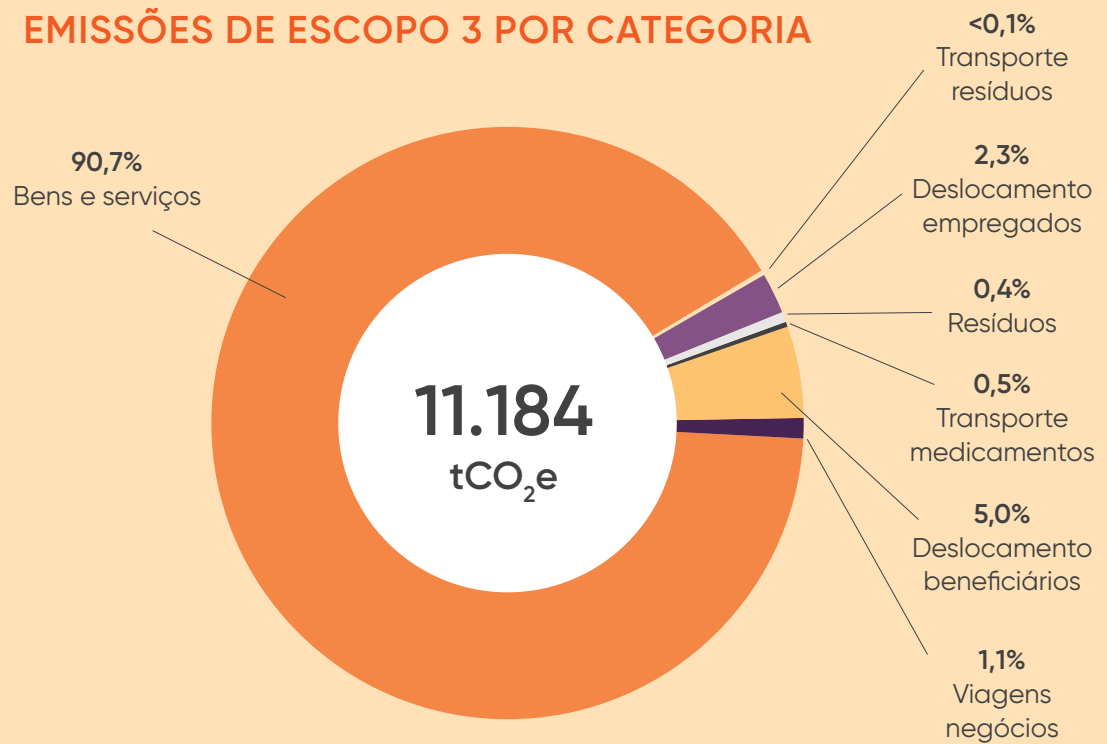
11.184,10 tCO₂e

sendo 90,7% referente à categoria 1 (Bens e Serviços).

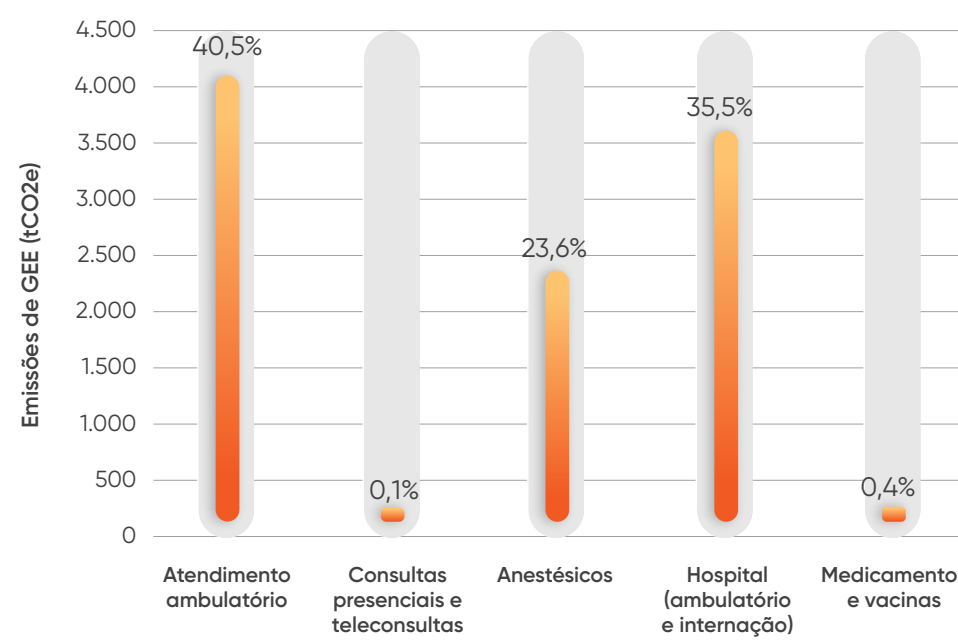
As **emissões totais foram estimadas em aproximadamente 11,2 mil toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂e)**, considerando os escopos 1 (emissões diretas) e 2 (energia adquirida) de forma completa, além do escopo 3 (cadeia de valor) de forma parcial.

A concentração de 99,9% das emissões no escopo 3 evidencia a predominância das emissões indiretas na operação. Nesse grupo, a **categoria Bens e Serviços representa 90,7% das emissões** contabilizadas, com destaque para atendimentos ambulatoriais, uso de hospitais e gases anestésicos como os principais componentes.

EMISSIONS DE ESCOPO 3 POR CATEGORIA



EMISSIONS DE GEE / CATEGORIA BENS E SERVIÇOS



Esse perfil reforça a complexidade da gestão climática no setor da saúde, marcada pela dependência de insumos críticos e pela limitada disponibilidade de alternativas para determinados materiais e processos, a exemplo dos gases anestésicos.

Nesse contexto, a redução de emissões depende, em grande parte, da capacidade de influenciar a cadeia de valor e de promover modelos de cuidado mais eficientes – com iniciativas como a ampliação do teleatendimento, a qualificação da rede prestadora e o uso de dados para otimização do cuidado.

CONSUMO DE energia

A eficiência energética elétrica e o uso de fontes renováveis fazem parte das iniciativas da Abertta Saúde para a redução de impactos ambientais associados à sua operação.

Em 2024, a Associação iniciou o uso de energia elétrica proveniente de fontes renováveis em suas 12 unidades de Minas Gerais, por meio de parceria com o consórcio GRID Energia. Naquele ano, a iniciativa resultou em uma redução estimada de 10.434 kg de CO₂. Em 2025, esse volume chegou a 16.499 kg de CO₂ evitados, representando uma redução de emissões 58% maior em relação ao ano anterior.



META ALINHADA AO GRUPO ARCELORMITTAL

100% de consumo de energia elétrica proveniente de fontes renováveis até 2030



A estratégia foi ampliada para outras regiões de atuação, incluindo os estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Bahia e Ceará, por meio de nova parceria com o consórcio Matrix Services Consultoria e Gestão em Energia.

A iniciativa também passou a contemplar os empregados, que puderam aderir ao modelo de energia limpa em suas residências, com potencial de economia entre 16% e 25% na conta de energia, alcançando a adesão de 112 pessoas no período.

Além da migração para fontes renováveis, foram implementadas ações de eficiência energética, como o monitoramento e a automação de sistemas de climatização, contribuindo para o uso mais racional de energia.



GESTÃO DE resíduos

A gestão de resíduos é parte essencial das operações em saúde, devido aos riscos associados e às exigências regulatórias para seu manejo e destinação.

A Abertta Saúde realiza a segregação e destinação adequada dos resíduos dos grupos A (infectantes), B (químicos) e E (perfurocortantes), conforme as normas aplicáveis.

De forma complementar, a organização mantém iniciativas de coleta seletiva para resíduos recicláveis em algumas de suas unidades, contribuindo para a redução do volume destinado a aterros e para o reaproveitamento de materiais.

Em 2025, a identificação de aumento no descarte incorreto e redução dos volumes destinados à coleta seletiva no CPS de Contagem levou à realização de uma ação de treinamento com as equipes e melhorias na sinalização dos pontos de descarte, com foco na correta segregação de resíduos.

A ampliação da coleta seletiva para todas as unidades está entre as prioridades da Abertta Saúde para o próximo ciclo.

USO EFICIENTE DE recursos

A **Abertta Saúde** vem ampliando a **digitalização de seus processos** como forma de reduzir o consumo de recursos e promover o uso mais eficiente de materiais impressos.

Um dos principais avanços foi a **revisão da estratégia de comunicação institucional**. A partir de 2024, a organização passou a **priorizar canais digitais**, reduzindo significativamente a produção de materiais impressos.

Antes da mudança, eram produzidos mensalmente cerca de 2.200 folhetos, 100 mobiles e 3 cartazes, com custo anual estimado em R\$ 67 mil. Com a digitalização e a revisão dos processos, a produção de materiais impressos passou a ocorrer de forma pontual e sob demanda, resultando em uma **economia acumulada estimada em R\$ 134 mil entre 2024 e 2025**, além da redução do consumo de papel e insumos gráficos.

Como parte dessa estratégia, foi **ampliado o uso das TVs corporativas nos CPSs**, que passaram a atuar como canais de comunicação, com maior alcance e menor dependência de materiais físicos.

Em 2025, a **Abertta Saúde** também avançou na utilização de **automações de marketing**, ampliando a eficiência das ações, a personalização das mensagens e o alcance da comunicação digital.



MUDANÇAS CLIMÁTICAS E saúde

As mudanças climáticas representam um dos principais desafios para a saúde, com impactos como o aumento de doenças respiratórias, eventos extremos e maior pressão sobre os sistemas de atendimento.

As discussões da COP30 reforçaram a centralidade desse tema na agenda global e trouxeram diretrizes relevantes para o setor, como a incorporação do clima como risco estratégico, a melhoria da eficiência operacional e a redução de emissões.

Alinhada ao compromisso do Grupo ArcelorMittal de alcançar **zero emissões líquidas de carbono até 2050**, a **Abertta Saúde** vem estruturando sua atuação considerando as especificidades de um setor intensivo em serviços e dependente de sua cadeia de valor.

META ALINHADA AO
GRUPO ARCELORMITTAL

**Zerar as emissões líquidas
de carbono até 2050**



CONSCIENTIZAÇÃO E ENGAJAMENTO INTERNO

Em agosto de 2025, a **Abertta Saúde** realizou uma **ação de comunicação interna para apresentar os avanços e desafios da agenda ESG aos empregados**, no contexto da divulgação do Relatório de Posicionamento em Sustentabilidade 2024.

O conteúdo abordou iniciativas em andamento, como digitalização de processos, eficiência operacional e engajamento da rede prestadora, além de destacar desafios relevantes, especialmente a concentração das emissões no Escopo 3 e as limitações de alternativas sustentáveis para determinados insumos.

Também foram apresentadas oportunidades para os próximos ciclos, incluindo a redução de deslocamentos, a expansão da coleta seletiva e o fortalecimento da capacitação interna em ESG.

TELEATENDIMENTO E REDUÇÃO DE DESLOCAMENTOS

A consolidação do teleatendimento como parte do modelo assistencial tem contribuído para a redução de deslocamentos e, consequentemente, das emissões associadas (gasosas e de material impresso).

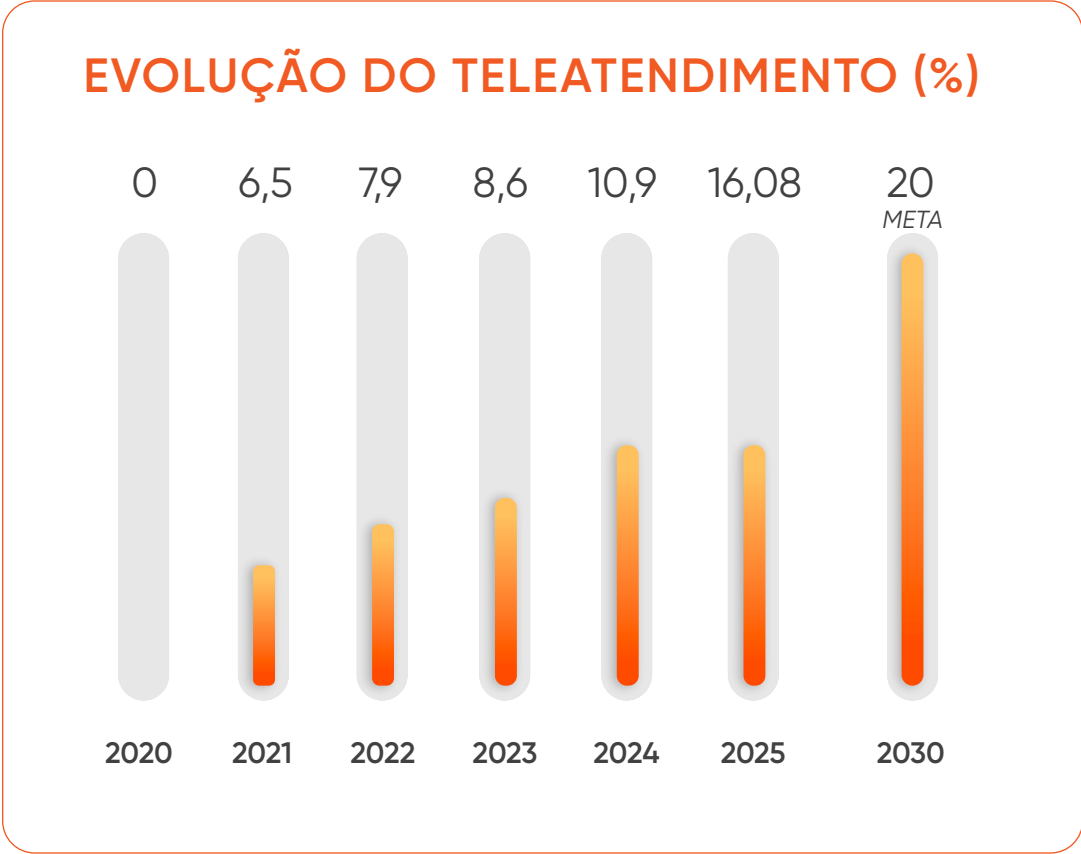
Em 2025, foram realizados **66.439 atendimentos virtuais**, representando **16,08% dos atendimentos totais** realizados pela carteira da Abertta. A meta da Abertta Saúde é alcançar **20% de representatividade do teleatendimento na assistência até 2030**.



66,4 mil

ATENDIMENTOS VIRTUAIS

(TELECONSULTAS + PRONTO ATENDIMENTO ONLINE + ATENDIMENTOS PSICOLÓGICOS)



As teleconsultas tiveram crescimento expressivo, passando de 24.691 para 49.597 – um **aumento de 100,87%**.

24,7 mil

TELECONSULTAS EM 2024

49,6 mil

TELECONSULTAS EM 2025

100,87%

DE AUMENTO NAS TELECONSULTAS

PROPORÇÃO DE TELECONSULTA EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO PRESENCIAL

14,1%

EM 2024

→

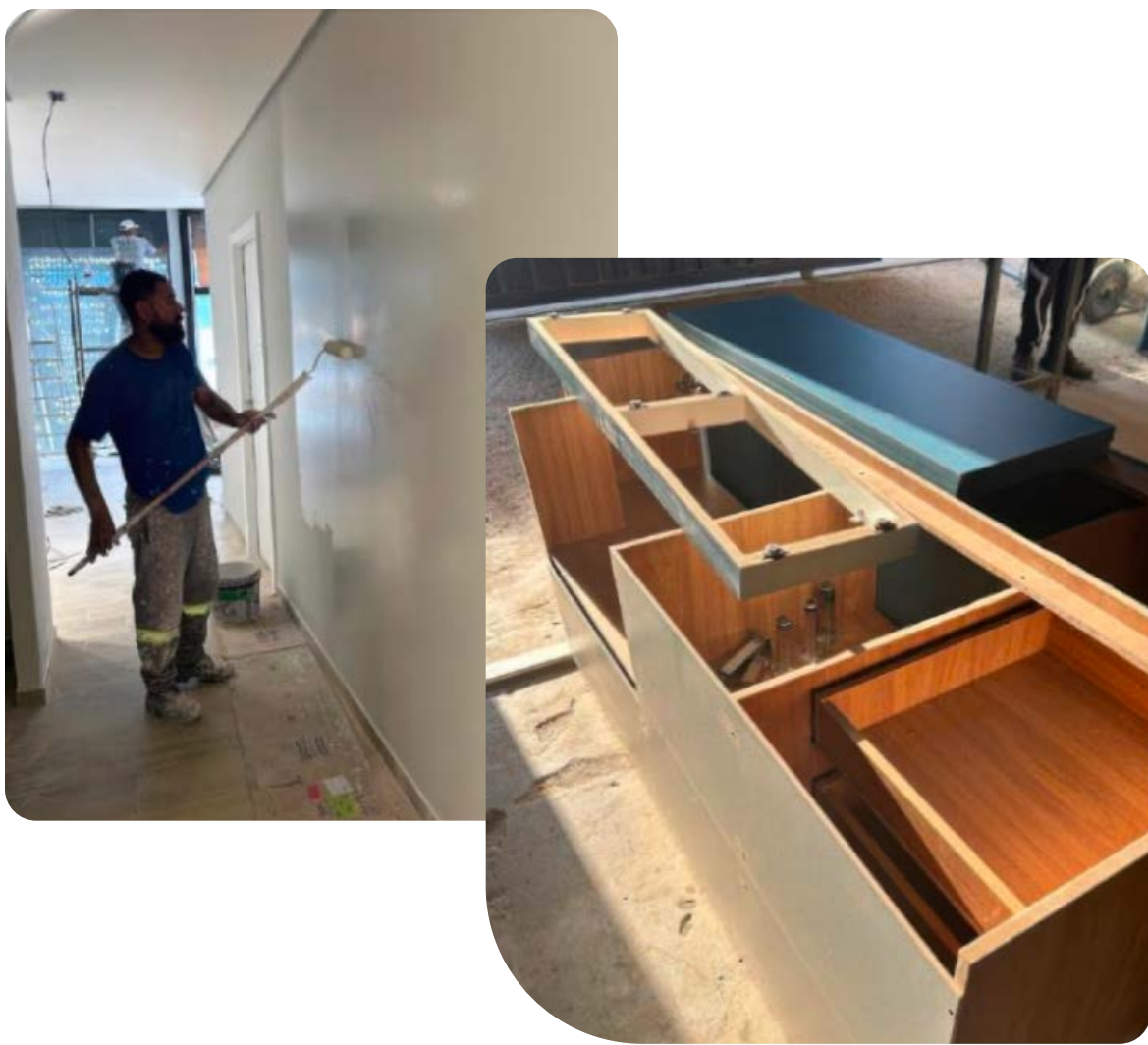
16,1%

EM 2025

CAMPANHA PREMIADA

A ampliação do teleatendimento foi impulsionada por iniciativas de comunicação, com destaque para a campanha “Faz uma tele!”, reconhecida no Prêmio Aberje 2025, etapa regional Minas Gerais e Centro-Oeste, no eixo Foco em Públicos – categoria Consumidor/Cliente. Desenvolvida de forma estratégica e integrada para redesenhar a experiência do cuidado por meio da teleconsulta, a campanha contribuiu para ampliar a adesão ao modelo digital e reforçar o teleatendimento como uma alternativa eficiente, acessível e alinhada à sustentabilidade do sistema de saúde.





OTIMIZAÇÃO DO CUIDADO E USO DE ESTRUTURAS ASSISTENCIAIS

Em 2025, a Abertta Saúde implantou sua **primeira sala cirúrgica para pequenos procedimentos no CPS de Contagem**, voltada a atendimentos dermatológicos e urológicos. A iniciativa permite a realização de procedimentos de menor complexidade em ambiente ambulatorial, reduzindo a necessidade do uso de estruturas hospitalares mais intensivas e promovendo maior eficiência no uso de recursos (ver página 33).

OBRAS SUSTENTÁVEIS E EXPANSÃO COM MENOR IMPACTO

As novas unidades implantadas em Santa Catarina – CPSs de Joinville e São Francisco do Sul e o ambulatório na usina da ArcelorMittal Vega – incorporaram práticas de construção com menor impacto ambiental.

Entre as medidas adotadas estão o **uso de tintas à base de água, madeira certificada, coleta seletiva durante as obras e sistemas de climatização mais eficientes**.

Essas práticas contribuem para a **redução de impactos desde a fase de implantação** e estabelecem **referências para futuras expansões**.

DESAFIOS E PRÓXIMOS AVANÇOS

A maior parte das emissões da Abertta Saúde está concentrada na cadeia de valor, especialmente no uso de insumos médicos, gases anestésicos e serviços prestados por terceiros.

Esse cenário reforça a necessidade de avançar no engajamento da rede prestadora, na qualificação dos dados ambientais e no desenvolvimento de soluções colaborativas para redução de emissões no setor de saúde.

06

PESSOAS NO CENTRO

NESTE CAPÍTULO

- Cuidado com os beneficiários
- Cuidado com os empregados
- Cuidado com a comunidade e investimento social





A atuação da Abertta Saúde está diretamente ligada ao **CUIDADO COM PESSOAS** – beneficiários, empregados e comunidades.

Em uma organização dedicada à gestão da saúde, as decisões, os serviços e os processos têm impacto direto na qualidade de vida, no bem-estar e na segurança desses públicos.

A dimensão social da agenda ESG se expressa na forma como o cuidado é estruturado, no acesso aos serviços, no desenvolvimento das equipes e

na relação com os territórios onde a Abertta Saúde atua.

Em 2025, a organização avançou na ampliação do acesso à saúde, na qualificação da experiência dos beneficiários, na promoção do bem-estar dos empregados e no fortalecimento de iniciativas de impacto social.

Esses movimentos refletem a busca por um modelo de cuidado mais acessível, resolutivo e sustentável, com foco nas necessidades das pessoas e na eficiência do sistema de saúde.



CUIDADO COM OS

beneficiários

A Abertta Saúde organiza seu modelo assistencial com foco na ampliação do acesso, na qualificação do cuidado e na integração da jornada do beneficiário. Em 2025, a organização avançou na consolidação do modelo fígital, combinando atendimentos presenciais e digitais, fortalecendo a rede própria e ampliando a oferta de serviços e especialidades. Esse movimento foi acompanhado por melhorias na experiência e pela incorporação de soluções que aumentam a resolutividade do cuidado.

AMPLIAÇÃO DO ACESSO À SAÚDE

Ao longo do ano, foram implementadas iniciativas voltadas à **ampliação da disponibilidade e da conveniência no acesso aos serviços**.

O **teleatendimento de Clínica Geral** passou a ser ofertado também aos finais de semana, com atendimento aos sábados e domingos, ampliando o acesso fora do horário comercial.

A **Agenda Abertta** foi expandida e consolidada como uma das principais ferramentas de acesso, permitindo atendimentos no mesmo dia, sem necessidade de agendamento prévio. Ao final de 2025, o serviço estava disponível em **14 unidades**, com registro de **18.378 demandas espontâneas** – **crescimento de 11% em relação a 2024**.

O **atendimento presencial também foi ampliado** para os sábados no CPS de Fortaleza, aumentando a flexibilidade e a disponibilidade para os beneficiários.



EXPANSÃO DA PRESENÇA E DOS SERVIÇOS

A **Abertta Saúde** ampliou sua **atuação para o estado de Santa Catarina**, com a incorporação de **2.200 beneficiários da ArcelorMittal Vega**.

A expansão envolveu a **implantação de dois Centros de Promoção da Saúde (CPSs)**, em Joinville e São Francisco do Sul, além de **um ambulatório na usina**, com início das operações estruturado para garantir a continuidade do cuidado. As **obras foram concluídas em 50 dias, sem registro de acidentes e com redução de 23% em relação ao custo inicialmente previsto**.

O movimento também incluiu a **inauguração da Clínica Abertta Saúde em Volta Redonda (RJ)**,

a **implantação de consultórios de odontologia ocupacional nas unidades** da ArcelorMittal Vega e Pecém e a **criação do Laboratório Abertta**, com coleta para exames laboratoriais nas unidades de Contagem (MG) e Belo Horizonte (MG).

Além da expansão geográfica, foram realizadas ações de revitalização e ampliação de unidades existentes, com destaque para o CPS de Contagem (MG), que passou a oferecer novos serviços, como exames laboratoriais, ultrassonografia e **sala para pequenos procedimentos**.



A ampliação da presença foi acompanhada pela implantação de novos serviços assistenciais em diferentes regiões. Destaca-se a criação do **primeiro serviço próprio de Urgência e Emergência 24 horas da Abertta Saúde**, na unidade da ArcelorMittal Pecém (CE), com atendimento contínuo a casos clínicos e acidentes de trabalho.

Na mesma unidade, também foram implementados serviços de saúde ocupacional, incluindo exames admissionais, periódicos e complementares, reforçando a integração entre assistência à saúde e cuidado com o trabalhador.

QUALIFICAÇÃO DO CUIDADO ASSISTENCIAL

Em 2025, a **Abertta Saúde** ampliou sua capacidade assistencial com a incorporação de **novas especialidades**, como Psiquiatria Infantil e Radiologia Diagnóstica, totalizando 27 especialidades nas unidades próprias.

A capacidade diagnóstica e terapêutica também foi expandida, com a implantação de **ultrassonografia** nos CPSs de Belo Horizonte e Contagem, **testes rápidos** (point of care) e **novos recursos terapêuticos**, como a laserterapia odontológica nos CPSs de Barra Mansa e Fortaleza.

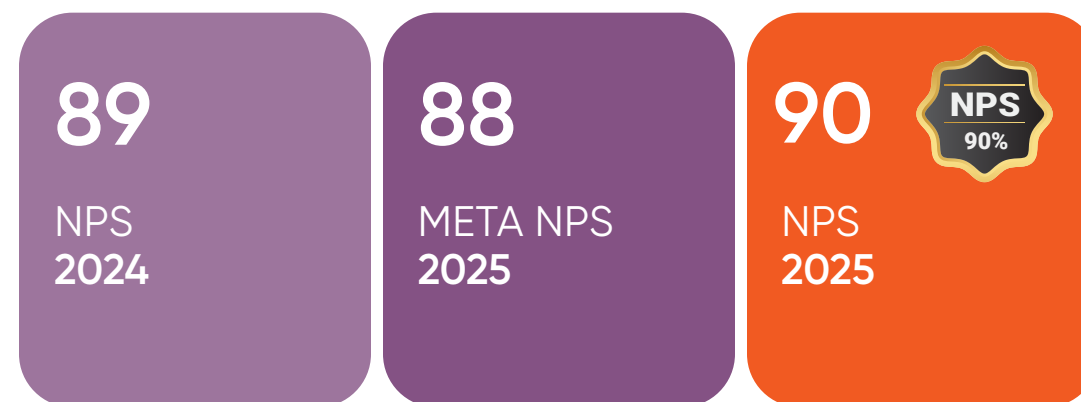
A organização avançou na estruturação de linhas de cuidado, com destaque para a **linha oncológica**, que passou a contar com ações de rastreamento e monitoramento de biópsias, fortalecendo a coordenação do cuidado e reduzindo o tempo para diagnóstico. Foram acompanhados **144 pacientes em tratamento oncológico**, incluindo 7 em cuidados paliativos. A iniciativa também gerou **economia de R\$ 1,8 milhão, associada à verticalização da quimioterapia oral**.

Outro avanço foi a **implantação da linha de cuidado para Transtorno do Espectro Autista (TEA)**, voltada ao acompanhamento estruturado de crianças e adolescentes em processo de investigação e diagnosticados no espectro. Em 2025, 670 beneficiários tiveram diagnóstico confirmado de TEA. Desses, 361 aderiram ao programa, com 937 monitoramentos realizados ao longo do período.

EXPERIÊNCIA DO BENEFICIÁRIO

Como métrica de mensuração da experiência do cliente, a **Abertta Saúde** utiliza o **Net Promoter Score (NPS)**, indicador que avalia a lealdade e a satisfação dos beneficiários com base em suas jornadas nos serviços internos e externos.

A **meta estabelecida para o indicador em 2025 foi de 88%**, resultado que foi superado, com o **alcance de 90% no consolidado do ano**. A análise da linha de tendência demonstra evolução positiva, evidenciando um elevado nível de satisfação dos clientes com os serviços prestados.



Entre os principais destaques do período, **o atendimento via WhatsApp apresentou evolução expressiva**, com **crescimento de 21 pontos** e NPS de 89%, refletindo ganhos relevantes em agilidade, capacidade de resolução e conveniência para o beneficiário.

Os demais canais também mantiveram desempenho sólido e consistente ao longo do período:

→ CPSs:

NPS de **94** em 2024 → **95** em 2025

→ Rede prestadora:

NPS de **85** em 2024 → **87** em 2025

→ Programa de Benefício de Medicamentos:

NPS de **87** em 2024 → **90** em 2025

→ Teleconsultas:

NPS de **94** em 2024 → **94** em 2025

Também houve evolução nos canais digitais, com **atualização do aplicativo Abertta Saúde**.

Entre os avanços mais relevantes do app, destacam-se a **personalização da jornada**, a **ampliação das possibilidades de agendamento**, a **melhoria da busca por prestadores**, a **evolução do processo de reembolso** e a **integração com o Portal Minha Saúde**.



USO DE DADOS E GESTÃO DA EXPERIÊNCIA

A **Abertta Saúde** também avançou de forma relevante na utilização de dados para qualificação da experiência do cliente, com a **evolução do modelo de atendimento estruturado por meio da Colmeia** – ambiente de gestão que apoia a priorização de demandas, o acompanhamento de situações críticas e a tomada de decisão em tempo real.

Em 2025, essa abordagem passou a abranger cerca de **60% dos atendimentos**, contribuindo para a evolução consistente dos indicadores de satisfação e para maior assertividade na gestão da experiência do beneficiário.

RECONHECIMENTO EXTERNO

O conjunto dessas ações também se refletiu em reconhecimento externo. A **Abertta Saúde** conquistou o **prêmio "Operadora Amiga do Cliente"**, ao liderar o **ranking de satisfação** entre operadoras de autogestão de médio porte, com **mais de 92% de avaliação positiva** na pesquisa da ANS. Entre 254 operadoras avaliadas, a Associação alcançou o 1º lugar, reforçando o reconhecimento da qualidade da experiência oferecida aos beneficiários.



PESQUISA ANUAL DE SATISFAÇÃO

A pesquisa anual, conduzida em parceria com o Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC), avalia a experiência geral dos beneficiários com os serviços prestados pela **Abertta Saúde**. Os resultados demonstram evolução positiva no período:

92,2%

DOS BENEFICIÁRIOS DECLARARAM ESTAR SATISFEITOS OU MUITO SATISFEITOS COM OS SERVIÇOS PRESTADOS EM 2024

93,6%

DOS BENEFICIÁRIOS DECLARARAM ESTAR SATISFEITOS OU MUITO SATISFEITOS COM OS SERVIÇOS PRESTADOS EM 2025

INOVAÇÃO APLICADA AO CUIDADO

A Abertta Saúde avançou, em 2025, na incorporação de soluções baseadas em tecnologia, inovação e inteligência artificial ao seu modelo assistencial, com foco na qualificação do cuidado, na ampliação da capacidade diagnóstica e na melhoria da experiência dos beneficiários.

Ao longo do ano, foram implementadas 20 novas soluções na área de saúde, reforçando a evolução do modelo assistencial e a adoção de tecnologias com impacto direto na qualidade, na segurança e na resolutividade do cuidado.



Entre as iniciativas voltadas à inovação clínica, destacam-se soluções para diagnóstico precoce e prevenção de agravamentos. O uso de **inteligência artificial para rastreamento de retinopatia diabética alcançou efetividade clínica de 84,6%**, contribuindo para a identificação antecipada de alterações e redução de riscos de complicações. Também foi adotada tecnologia baseada em visão computacional para **prevenção de amputações em pacientes com pé diabético**, ampliando a capacidade de detecção de riscos e apoiando a tomada de decisão clínica.

A incorporação de novas tecnologias também avançou no **monitoramento cardíaco**, com a adoção de **Holter sem fio nos CPSs**, proporcionando maior conforto aos beneficiários e maior precisão na realização dos exames.

Na área de fisioterapia, foram realizadas experimentações com tecnologia aplicada à **avaliação funcional**, com mais de 500 testes

conduzidos no período. A ferramenta apoiou a definição de condutas terapêuticas mais individualizadas, contribuindo para maior assertividade nos planos de tratamento.

A experiência do beneficiário também foi impactada por soluções voltadas à humanização do cuidado, como o **uso de óculos de realidade virtual para tornar procedimentos – como a vacinação – mais acolhedores**, especialmente para o público infantil, além da utilização de **dispositivos que reduzem o desconforto em procedimentos com agulha**.

A inovação contribuiu ainda para a qualificação da prática clínica, com a evolução do uso de **escriba digital** – assistente de voz baseado em inteligência artificial – que apoia o registro em prontuário, reduz o tempo de digitação e amplia o tempo dedicado à interação entre profissional e paciente. Em 2025, foram realizadas **9.720 transcrições com apoio da ferramenta**.



No apoio à gestão do cuidado, foram implementadas soluções digitais para qualificação do fluxo assistencial, como a **Sala de Espera Digital**, que permite o acompanhamento em tempo real dos atendimentos, a identificação de atrasos e a comunicação integrada com os beneficiários.

Também foi realizada a experimentação do **aplicativo Minha Visita**, voltado ao acompanhamento de atividades em campo. A solução possibilitou a visualização em tempo real dos deslocamentos, a criação de indicadores de monitoramento e maior rastreabilidade das ações, sendo posteriormente aprovada para *rollout*.

PROMOÇÃO DA SAÚDE E PREVENÇÃO

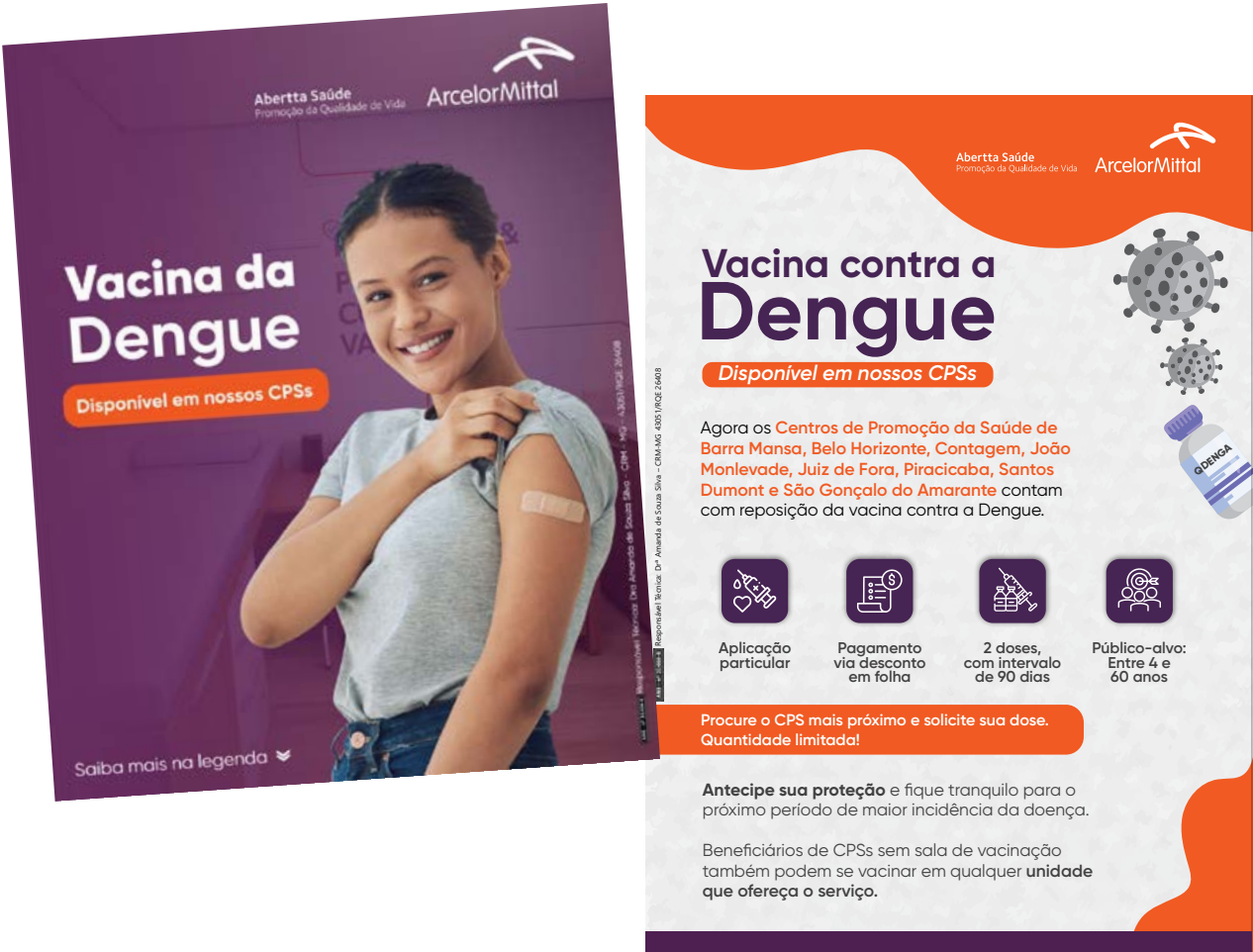
A promoção da saúde e a atuação preventiva são componentes centrais do modelo assistencial da Abertta Saúde, com uma abordagem que prioriza a antecipação de riscos, o acompanhamento contínuo dos beneficiários e a sustentabilidade do sistema de saúde.

Em 2025, a **CAMPANHA DE VACINAÇÃO CONTRA A GRIPE** alcançou resultados expressivos. Realizada entre março e maio, a iniciativa antecipou a vacinação em 48 dias em relação ao calendário do SUS, garantindo proteção no período de maior circulação do vírus. Foram aplicadas **mais de 16 mil doses**, com adesão de 94% – o maior índice já registrado pela Associação, superando os 90% do ano anterior. A campanha ocorreu em todos os CPSs e em duas clínicas parceiras, ampliando o acesso e a conveniência para os beneficiários.



16,5 mil

DOSES DE VACINA DA GRIPE APLICADAS



No **ENFRENTAMENTO À DENGUE**, a **Abertta Saúde** manteve uma atuação estruturada, baseada em vigilância epidemiológica, organização assistencial e resposta oportuna. As ações incluíram o monitoramento contínuo de casos suspeitos e confirmados, com reporte sistemático, além do telemonitoramento de pacientes, permitindo acompanhamento clínico e identificação precoce de sinais de agravamento. A gestão de insumos por unidade também foi intensificada, assegurando a disponibilidade de recursos nos períodos de maior incidência. Complementarmente, foi lançada a campanha Qdenga, com foco na ampliação da adesão à vacinação e redução dos casos de dengue.

A atuação preventiva também se destacou no **ENFRENTAMENTO À SÍNDROME RESPIRATÓRIA AGUDA GRAVE**, com uma abordagem coordenada e orientada por dados. Foi instituído um **comitê para monitoramento contínuo** do cenário e apoio à tomada de decisão, permitindo respostas mais ágeis no período crítico de três meses.

A **revisão das agendas dos Centros de Promoção da Saúde**, com a aplicação da Agenda Abertta, ampliou a capacidade assistencial, com a realização de 2.125 consultas adicionais para atendimento da demanda espontânea. No período, o volume

semanal ultrapassou **3 mil atendimentos**, com pico de **17% de casos relacionados a doenças respiratórias**.

Essa reorganização permitiu absorver a demanda nas unidades próprias e reduzir a pressão sobre os serviços de pronto atendimento. A estratégia foi complementada pelo acompanhamento contínuo dos indicadores assistenciais, com cerca de **200 consultas adicionais por semana** – um **aumento aproximado de 70% na capacidade de resposta** durante o pico da sazonalidade – garantindo maior resolutividade e segurança no cuidado.

3 meses

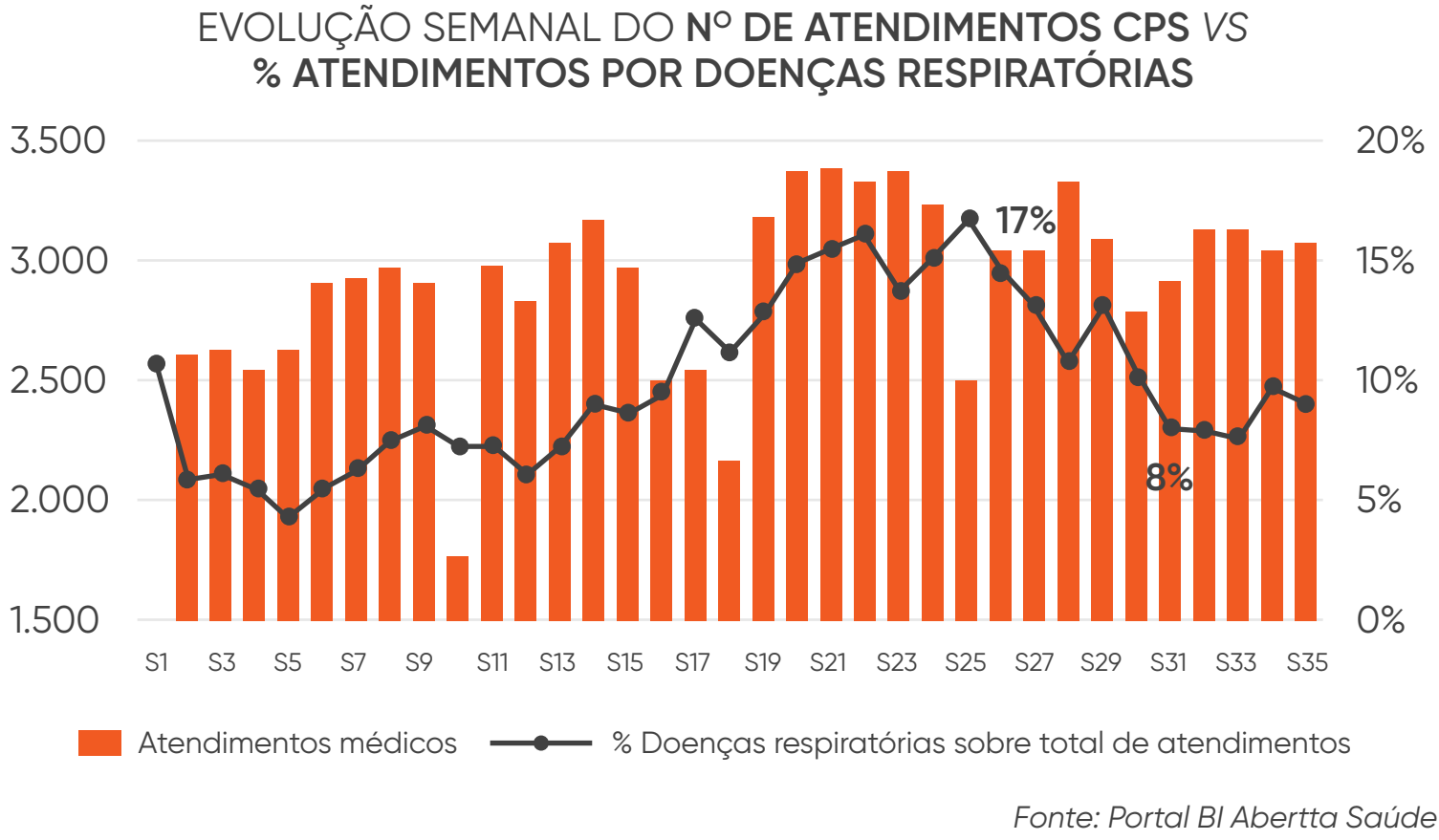
DE DURAÇÃO

200

CONSULTAS POR SEMANA (AUMENTO DE 70%)

2.125

CONSULTAS ADICIONAIS DE DEMANDA ESPONTÂNEA NOS CPSs



CUIDADO COM OS empregados

O cuidado com os empregados é parte essencial do modelo de atuação da Abertta Saúde, considerando que a qualidade do cuidado prestado aos beneficiários está diretamente relacionada ao bem-estar, ao engajamento e ao desenvolvimento das equipes. A gestão de pessoas é estruturada de forma integrada, contemplando promoção da saúde, segurança no trabalho, desenvolvimento profissional e fortalecimento da cultura organizacional.

BEM-ESTAR E SAÚDE MENTAL

Em 2025, a **Abertta Saúde** avançou na promoção de um ambiente de trabalho mais saudável e equilibrado, com evolução consistente nos indicadores de bem-estar e clima organizacional.

O **Programa Balance** foi ampliado e consolidado como uma das principais iniciativas voltadas ao cuidado com os empregados, integrando ações de capacitação, acolhimento e acompanhamento contínuo.

Ao longo do ano, foram realizados **treinamentos com 197 líderes, mais de 2.200 participações em ações de engajamento e atendimentos especializados**, totalizando **4.562 atendimentos em psicologia, 1.152 em psiquiatria e 680 acolhimentos individualizados**.

O programa também incluiu a **produção de conteúdos de psicoeducação**, com foco em acolhimento, apoio ao retorno ao trabalho após afastamentos e suporte à liderança em situações sensíveis, além da realização de campanhas e *lives* institucionais sobre saúde mental, prevenção e diversidade.



Como desdobramento, foi lançado o **projeto Cuidando de Quem Cuida**, voltado ao acolhimento das equipes assistenciais. Também foram implantados os **Embaixadores de Bem-estar**, com mais de **40 empregados capacitados como multiplicadores**, além da **reinauguração da Sala de Autocuidado**, ampliando os espaços dedicados à pausa e ao equilíbrio no ambiente de trabalho.



Como desdobramento, foi lançado o **projeto Cuidando de Quem Cuida**, voltado ao acolhimento das equipes assistenciais. Também foram implantados os **Embaixadores de Bem-estar**, com mais de **40 empregados capacitados como multiplicadores**, além da **reinauguração da Sala de Autocuidado**, ampliando os espaços dedicados à pausa e ao equilíbrio no ambiente de trabalho.

SOLUÇÃO EM ESCALA

O **Programa Balance** também avançou como solução estruturada, sendo **expandido para outras operações do Grupo ArcelorMittal**, incluindo a Vice-Presidência de Finanças, a ArcelorMittal Sistemas e a ArcelorMittal Serra Azul, além da continuidade da implementação na Belgo Arames.

PRÊMIO SER HUMANO

O **impacto do Programa Balance** foi reconhecido externamente com o **1º lugar no Prêmio Ser Humano 2025 da ABRH-MG**, na categoria Desenvolvimento, que valoriza iniciativas de excelência em gestão de pessoas.



SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

A **Abertta Saúde** manteve desempenho consistente em segurança do trabalho, encerrando 2025 com **900 dias sem acidentes com perda de tempo**.

Ao longo do período, foram realizadas **campanhas e treinamentos em Saúde e Segurança do Trabalhador**, abordando temas como biossegurança, prevenção de acidentes, regras de ouro de saúde e segurança, percepção de riscos e saúde ocupacional, por meio de conteúdos educativos, *lives* e capacitações técnicas.



Dia da Fruta na SIPAT

A atuação da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes foi mantida com **encontros periódicos do Momento CIPA**, que trataram de temas como segurança elétrica, eficiência energética e saúde emocional. Além disso, a Comissão realizou periodicamente a Inspeção de Saúde e Segurança com o objetivo de identificar condições de risco no ambiente de trabalho, contribuindo com propostas de medidas corretivas e preventivas, e promovendo a melhoria contínua das condições de saúde e segurança dos empregados.

A **programação da SIPAT e da Semana da Saúde** complementou as ações por meio de atividades de sensibilização e capacitação, incluindo iniciativas de conscientização sobre o cuidado compartilhado, inspeções de segurança com a participação das lideranças, jogos interativos voltados a temas de saúde e segurança, além de uma *live* com a alta liderança, reforçando o compromisso coletivo com a **meta de zero acidentes**.

Como reforço à preparação para emergências, foram implantadas **brigadas em unidades próprias**, mesmo sem obrigatoriedade legal, ampliando a capacidade de resposta a situações críticas e fortalecendo a cultura de segurança na organização.

As iniciativas do período incluíram ainda **ações de promoção da saúde**, como ginástica laboral, contribuindo para a prevenção de doenças ocupacionais e redução do estresse.

DESENVOLVIMENTO E CARREIRA

O desenvolvimento de competências e o fortalecimento da cultura organizacional permaneceram como eixos centrais em 2025, com ampliação de iniciativas de capacitação técnica, comportamental e estratégica.

Na **formação de lideranças**, foi estruturada uma jornada com seis módulos, voltada ao desenvolvimento de gestores capazes de promover engajamento e desempenho. Como desdobramento, foram implementados Planos de Desenvolvimento Pessoal (PDPs), com abordagem individualizada e orientada à evolução das lideranças.

A organização também fortaleceu a cultura de aprendizagem contínua, com a **ampliação das trilhas digitais na plataforma de ensino**, abrangendo conteúdos assistenciais, de governança, integridade, ESG e temas estratégicos, além da **implementação do Programa de Multiplicadores**, que capacitou **22 empregados como facilitadores internos de treinamento**.



Também foi implementado o **programa Sexta de Desenvolvimento**, com curadoria semanal de conteúdos para estímulo ao aprendizado constante.

Um diagnóstico dos times de linha de frente orientou **ações de capacitação específicas** voltadas à melhoria da experiência do cliente e ao aprofundamento do conhecimento sobre planos e serviços.

A **Semana da Aprendizagem**, realizada em junho, teve como tema a Inteligência Artificial, com foco no uso consciente das ferramentas e na aplicação no dia a dia, incluindo capacitação em construção de prompts.

No âmbito do programa de sucessores, o **Café com Talentos promoveu diálogo entre liderança e empregados**, abordando estratégia e perspectivas de futuro.

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

O processo de integração foi aprimorado com a implementação do **programa de apadrinhamento** para novos empregados – garantindo acompanhamento durante o período de experiência, integração qualificada e treinamento *on the job* – e inclusão de um momento institucional conduzido pela presidência na trilha de *onboarding*.

CLIMA, ENGAJAMENTO E EXPERIÊNCIA DO EMPREGADO

A **Abertta Saúde** avançou na consolidação de um ambiente de trabalho mais estruturado e colaborativo, com **evolução consistente nos indicadores de clima e experiência**.

O **questionário HSE (Health Safety Executive)**, ferramenta internacional de avaliação de fatores psicossociais relacionados ao estresse ocupacional, atingiu **média de 4,0** – o melhor resultado histórico desde o início da medição, em 2022 – indicando, pela primeira vez, **nível de estresse controlado em todos os pilares avaliados**. Destacou-se o pilar “Papel da Organização”, que alcançou nível de excelência, refletindo maior clareza de funções, responsabilidades e expectativas.

Na mesma direção, a **Pesquisa Escuta Abertta** alcançou **índice de 8,6**, evidenciando evolução no clima organizacional e no diálogo entre empregados e liderança. Entre os pontos positivos, destacaram-se saúde e bem-estar, diversidade e inclusão e segurança.



O **modelo de trabalho da Abertta Saúde** foi aprimorado com a implementação da **Política de Jornada Flexível**, ampliando a autonomia dos empregados e reforçando a maturidade do modelo adotado pela organização. A iniciativa contribuiu para maior organização das rotinas, equilíbrio entre foco e colaboração e melhoria da experiência do empregado, sendo apoiada por **campanha interna estruturada, com envio mensal de conteúdos** e estímulo à corresponsabilidade das equipes. Como resultado, o índice de adesão evoluiu de 6,8 em 2024 para 7,3 em 2025.



VALORIZAÇÃO DO CAPITAL HUMANO

Em 2025, a **Abertta Saúde** realizou a **4ª edição do Prêmio Boas Práticas & Ideias Inovadoras**, iniciativa que reconhece soluções propostas pelos empregados e estimula a cultura de inovação na organização.

A edição registrou **recorde de inscrições**, com três iniciativas premiadas em cada categoria.

As propostas selecionadas têm implantação prevista para 2026 e apresentam potencial de impacto na qualidade assistencial e na eficiência operacional.



A iniciativa estimula o **protagonismo dos empregados**, o **trabalho interdisciplinar** e a **troca de experiências entre equipes**.

DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO

A diversidade, a equidade e a inclusão integram a estratégia de gestão de pessoas da Abertta Saúde, orientando a construção de um ambiente de trabalho mais acolhedor, ético e representativo.

A Associação está alinhada às diretrizes globais do Grupo ArcelorMittal – que estabelecem como meta alcançar **25% de mulheres em cargos de liderança até 2030** – e às Boas Práticas de Diversidade e Inclusão da ANS, que incentivam a ampliação de ações afirmativas no setor de saúde.

Como parte dessa agenda, a **Abertta Saúde** realiza o monitoramento contínuo da composição do seu quadro de empregados, considerando gênero, etnia e faixa etária, com o objetivo de promover maior equilíbrio e representatividade. Em 2025, registrou **75% de mulheres em cargos de liderança, frente a 72,73% em 2024**.



Desde 2023, a Associação mantém um **canal exclusivo de escuta para empregados LGBTQIA+**, voltado ao acolhimento de demandas específicas e à promoção de um ambiente de trabalho respeitoso e livre de discriminação.

Ao longo de 2025, foram realizadas rodas de conversa, grupos de discussão, palestras e *lives* temáticas, criando **espaços estruturados de escuta ativa e troca de experiências**. Entre os destaques, a palestra e roda de conversa sobre Diversidade e Inclusão e a ação no **Dia Nacional de Luta da Pessoa com Deficiência**, que trouxe reflexões sobre inclusão no ambiente de trabalho e deu visibilidade a vivências de pessoas com deficiência e seus familiares. Também foram realizadas ações no **Dia da Consciência Negra**, com valorização de relatos de empregados, e no **Dia do Orgulho LGBTQIA+**, ampliando o debate sobre equidade, pertencimento e respeito.

Complementando essa agenda, a **Abertta Saúde** deu continuidade à **formação em Libras**, contribuindo para a ampliação da acessibilidade nas relações internas e no atendimento.



Campanha do Dia da Consciência Negra



Postagem do Dia Nacional da Pessoa com Deficiência

BENEFÍCIOS E APOIO AO EMPREGADO

Em 2025, a **Abertta Saúde** ampliou e qualificou o conjunto de benefícios oferecidos aos empregados, com iniciativas voltadas à segurança financeira, ao apoio em momentos de vida e ao desenvolvimento pessoal.

Foi implantado o **programa de previdência privada por meio da Funsset** (Fundação de Seguridade Social da ArcelorMittal Brasil), contribuindo para o cuidado com o futuro e para o planejamento de longo prazo dos empregados.

No campo das políticas de apoio à família, foi estruturada a **Política de Licenças Familiares**, contemplando diferentes configurações, incluindo adoção e uniões homoafetivas. A política entra em vigor em 2026.

Complementando essa agenda, foram inauguradas **bibliotecas comunitárias** nos CPSs e na Administração Central, com **arrecadação de mais de 200 livros**, incentivando o acesso à leitura, à cultura e ao desenvolvimento pessoal.

CUIDADO COM A COMUNIDADE E
investimento social

A Abertta Saúde fortaleceu, em 2025, sua atuação social por meio de iniciativas estruturadas de promoção da saúde, apoio às comunidades e estímulo ao voluntariado, alinhadas ao compromisso ESG de geração de valor compartilhado e cuidado integral com as pessoas.



Campanha do Agasalho arrecadou 548 itens de inverno

VOLUNTARIADO E ENGAJAMENTO SOCIAL

O programa de voluntariado corporativo foi impulsionado com a realização da ação **“1 Hora pelo Outro”**, promovida no mês do voluntariado, incentivando a cultura de solidariedade, o protagonismo social e a participação ativa dos empregados em iniciativas de impacto social. A ação contou com a participação de 11 empregados.

A mobilização dos empregados também esteve presente em campanhas de solidariedade realizadas ao longo do ano. A **Campanha do Agasalho** arrecadou **548 itens de inverno** – sendo 163 cobertores e 385 agasalhos – destinados a instituições como asilos, ONGs, APAE, abrigos e igrejas. Já no período natalino, a campanha **Neste Natal, Apadrinhe um Sorriso** convidou os empregados a escolherem cartinhas de crianças atendidas pela ONG Pequeno Cristo. Ao todo, foram apadrinhadas **30 cartinhas**, todas retiradas em menos de dois dias. Além dos presentes, a Associação destinou à mesma ONG os **kits de Natal** remanescentes das entregas realizadas aos empregados, ampliando o alcance da iniciativa e fortalecendo o vínculo entre empregados e comunidade.

Destaca-se ainda a participação da **Abertta Saúde** na **1ª Ação dos Voluntários da Alegria**, realizada em parceria com a ArcelorMittal Pecém e associada ao **Dia da Família**, em 31 de maio de 2025, no Jardim Botânico de São Gonçalo do Amarante (CE). Em apoio à ação social da unidade, a Associação esteve

presente com uma tenda de saúde, oferecendo aferição de sinais vitais à comunidade local durante uma manhã dedicada ao cuidado, à convivência e ao bem-estar.



Dia da Família em São Gonçalo do Amarante (CE)

AÇÕES DE INVESTIMENTO SOCIAL E COMUNITÁRIO

A **Abertta Saúde** ampliou sua presença nas comunidades por meio de ações de saúde, cidadania e bem-estar. Em João Monlevade (MG), foi realizada **ação de doação de sangue**, em parceria com a ArcelorMittal Brasil, Hospital Margarida e Fundação Hemominas, que resultou na **coleta de 143 bolsas**, mobilizando empregados e comunidade em uma ação de alto impacto social.



Destaca-se também a participação no **programa ArcelorMittal na Comunidade**, realizado em Pecém (CE), com oferta de serviços gratuitos, incluindo atendimentos de saúde, orientações preventivas e atividades de promoção da qualidade de vida.

O **incentivo e a participação em eventos locais**, como corridas, também reforçaram o compromisso com a promoção da saúde. Nessas



PROGRAMAS SOCIAIS E PARCERIAS INSTITUCIONAIS

A **Abertta Saúde** manteve sua **parceria com a Fundação ArcelorMittal no programa Ver e Viver**, que objetiva apoiar o processo de aprendizagem de alunos em fase de alfabetização da rede pública nas localidades onde o Grupo ArcelorMittal está presente, por meio da **identificação e correção de dificuldades visuais, com a oferta de óculos de grau como instrumento**. Em 2025, foram realizadas aproximadamente **15 mil triagens**, com cerca de **3 mil encaminhamentos para consulta** e **2 mil óculos entregues gratuitamente**. Os alunos faziam parte de mais de **200 escolas beneficiadas** em **22 municípios brasileiros**.



A Associação também participou do **programa Cidadãos do Amanhã**, promovido pela Fundação ArcelorMittal, que estimula a **destinação de parte do Imposto de Renda de Pessoa Física (IRPF) aos Fundos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente** dos municípios onde o Grupo ArcelorMittal mantém operações. Em 2025, a arrecadação da **Abertta Saúde** totalizou **R\$ 10.339,33, contribuindo para o montante superior a R\$ 1,6 milhão arrecadado** nas unidades do Grupo ArcelorMittal.



Adicionalmente, a **Abertta Saúde** promoveu ações educativas de promoção da saúde junto à comunidade. No âmbito do **Setembro Amarelo**, foi realizada **palestra sobre saúde emocional para alunos do Colégio Pedro II**, reforçando a conscientização sobre o cuidado com a saúde mental entre jovens.

A atuação também contemplou iniciativas voltadas a públicos específicos, como **ações de apoio a gestantes em Piracicaba**, a **campanha Outubro Rosa**, que incluiu a realização de mamografias e exames preventivos sem custo para os beneficiários, e o **Programa de Desenvolvimento de Aprendizizes na Belgo Arames**, que teve seu 1º módulo realizado em 2025, com a participação de **47 aprendizes**, contribuindo para a formação e inserção de jovens no mercado de trabalho.



07

CAMINHOS PARA UM FUTURO SUSTENTÁVEL



A trajetória apresentada neste relatório evidencia a evolução consistente da Abertta Saúde na incorporação da sustentabilidade à sua forma de atuar. Ao longo dos últimos anos, a agenda ESG passou a integrar progressivamente os processos de gestão, a tomada de decisão e o próprio modelo de cuidado.

Esse avanço, no entanto, não elimina a complexidade dos desafios à frente.

O setor de saúde opera sob uma **dinâmica particular**: é essencial para a qualidade de vida, intensivo no uso de recursos e altamente dependente de sua cadeia de valor. Grande parte dos impactos está fora da operação direta, distribuída entre fornecedores, prestadores e na própria lógica do sistema.

Evoluir em sustentabilidade exige, portanto, mais do que eficiência interna. **Exige articulação, influência e construção conjunta.**

Nos próximos ciclos, alguns direcionadores serão centrais para a **Abertta Saúde**.

A **evolução do modelo assistencial seguirá como elemento-chave**. A combinação entre cuidado presencial e digital, o uso de dados e a

incorporação de tecnologias continuarão sendo determinantes para ampliar o acesso, melhorar a resolutividade e reduzir desperdícios.

Outro ponto é a **ampliação do alcance da agenda ESG para além dos limites organizacionais**, com maior integração de prestadores e fornecedores. Isso envolve desenvolver critérios, incentivar boas práticas e construir, de forma colaborativa, soluções viáveis para um setor com limitações estruturais relevantes.

No campo social, o desafio está em **manter o cuidado centrado nas pessoas** em um ambiente cada vez mais pressionado por escala e eficiência – o que implica seguir investindo na experiência do beneficiário, no bem-estar dos empregados e na construção de relações mais consistentes com os territórios onde a organização atua.

Na governança, o caminho passa pela **consolidação do ESG como parte indissociável da estratégia**, influenciando prioridades, investimentos e gestão de riscos.

Mais do que responder a exigências externas, **a sustentabilidade está diretamente ligada à capacidade da Abertta Saúde de cumprir seu propósito no longo prazo**: cuidar de pessoas de forma consistente, acessível e responsável.

Os avanços alcançados até aqui são relevantes, mas ainda parciais. O que se coloca adiante é um processo contínuo de adaptação, aprendizado e evolução – em um cenário que seguirá exigindo escolhas difíceis, maior integração e visão de longo prazo.

É nesse percurso que a **Abertta Saúde** pretende seguir.



Expediente



Conselho de Administração

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

Gerência de Área de Governança, Risco e Compliance

- Isabella Borba Vilela Borges
- Amanda Silva Marques
- Valquíria Ferreira de Faria
- Danielle Vaz Pereira

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 Beneficente dos Empregados da ArcelorMittal no Brasil

Supervisão geral

- Isabella Borba Vilela Borges

Produção Editorial e Gráfica

- Mondana – www.mondana.net

Fotografia

- Arquivo **Abertta Saúde**, Arquivo ArcelorMittal, Magnific

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

Abertta Saúde – Associação Beneficente dos Empregados da ArcelorMittal no Brasil
Av. Bernardo Monteiro, 831, Santa Efigênia
Belo Horizonte – MG – CEP 30150-283
Telefone: (31) 3308-4307

www.aberttasaude.com.br





Abertta Saúde
Promoção da Qualidade de Vida

