

Abertta Saúde
Promoção da Qualidade de Vida



ArcelorMittal



relatório
de gestão

2019

> APRESENTAÇÃO

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

A Entidade é responsável pela oferta de plano privado de assistência à saúde para os empregados das empresas do Grupo ArcelorMittal no Brasil e seus dependentes. Os benefícios proporcionados pela Abertta Saúde abrangem assistência médica, hospitalar, odontológica e farmacêutica, além de incluir vários programas de caráter preventivo e educativo, visando à busca e preservação da saúde e à melhoria da qualidade de vida dos Beneficiários.

A Abertta Saúde não apresenta em sua estrutura empresas coligadas e controladas e atua no segmento de saúde desde 15 de abril de 1971 por meio de Centros de Promoção da Saúde (CPS) próprios e rede credenciada. As unidades próprias estão localizadas em Belo Horizonte/MG, Capelinha/MG, Carbonita/MG, Contagem/MG, Itamarandiba/MG, João Monlevade/MG, Martinho Campos/MG, Piracicaba/SP, Sabará/MG e Timóteo/MG. Os Centros de Promoção da Saúde - CPS disponibilizam atendimentos nas especialidades médicas básicas e aquelas de maior demanda na região atendida, além de realizarem as atividades de gestão da saúde da carteira atendida. A rede conveniada conta com hospitais, clínicas, laboratórios, farmácias, serviços de apoio ao diagnóstico e tratamento e uma ampla relação de consultórios.

A fonte principal dos recursos financeiros da Associação é proveniente das contraprestações das Empresas Patrocinadoras e do valor da coparticipação a cargo dos Beneficiários pela utilização dos serviços prestados. Atualmente, a

Abertta Saúde possui um plano anterior à Lei nº. 9.656/98, já adaptado às regras da ANS (Plano Especial Inativo), além de outros produtos registrados nessa Agência. Esses recursos capacitam a Empresa a honrar todos os seus compromissos e afirmar a intenção de manter, até o vencimento, os títulos e valores mobiliários classificados na categoria "mantidos até o vencimento".

A Abertta Saúde é uma instituição sem fins lucrativos, que reinveste todo o seu superávit na própria organização. O posicionamento estratégico da Empresa encontra-se claramente descrito em sua missão "qualidade de vida e excelência na gestão da saúde", e em sua visão de "ser a solução em saúde assistencial e ocupacional do Grupo ArcelorMittal no Brasil, percebida e valorizada pelos seus Beneficiários e Patrocinadoras".

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

> COMENTÁRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Prestar uma assistência à saúde de qualidade, com foco na promoção e prevenção sempre foi o propósito que norteou as ações da Abertta Saúde desde a sua fundação. Ao longo dos anos, investimos na evolução do nosso negócio, profissionalizando processos, institucionalizando práticas, sempre atentos aos movimentos do mercado de saúde, visando tornar a nossa operação sustentável, sem perder de vista o foco nos nossos Beneficiários.

Sustentabilidade é a tônica da vez na área da saúde suplementar, que ano após ano vem apresentando um aumento expressivo dos custos. O incremento de novas tecnologias, o

envelhecimento da população e o aumento da prevalência de doenças crônicas estão entre os fatores que contribuem para onerar os serviços de saúde. Com uma inflação médica superior à

inflação oficial, a necessidade de reajuste dos planos de saúde aumenta e as empresas, principais contratantes dos serviços, tem pressionado por soluções para redução dos custos.

O setor também sofreu impactos da recessão econômica enfrentada pelo país nos últimos anos, com a redução expressiva da carteira de Beneficiários de planos de saúde em função do aumento do desemprego. Em 2018, contudo, o cenário começou a demonstrar recuperação, ainda lenta, mas suficiente para uma perspectiva de estabilidade para o setor.

Mesmo em um cenário desafiador, a Abertta Saúde alcançou importantes avanços no último ano. Em 2018, reinventamos o nosso negócio e agora, além de Operadora de Saúde de Autogestão, atuamos também na Gestão do Benefício Saúde e na Administração de Planos de Saúde do Grupo ArcelorMittal no Brasil. Assumir estas atividades significa dizer que, além do cuidado integral das mais de 28 mil vidas assistidas pela nossa operação de autogestão, também gerenciamos o benefício saúde ofertado para cerca de mais 20 mil vidas de empresas do Grupo que ofertam o benefício por intermédio de outras operadoras de saúde. Essa nova visão demonstra a consolidação da nossa operação, nos posicionando como referência para o Grupo quando o assunto é gestão da saúde.

Na dimensão Financeira, a Associação apresentou resultado de R\$ 2,450 milhões de *superávit*. O EBITDA realizado foi de R\$ 242 mil frente ao orçamento de -R\$ 396 mil. O cálculo do EBITDA não considera as receitas e despesas financeiras e patrimoniais,

depreciações/amortizações. Já a Demonstração do Fluxo de Caixa apresentou Caixa Líquido das Atividades Operacionais de milhões. Gerencialmente, retirando os valores de Resgate e Aplicações Financeiras, obtivemos um resultado de R\$ 498 mil. Ao final de 2018, possuímos reservas garantidoras na qual está muito superior as provisões técnicas atualmente exigidas pelas normas regulamentares da ANS. Nossos recursos próprios mínimos para operar como Autogestão no mercado de planos de saúde estão, ao final deste exercício, muito acima do mínimo exigido pela regulamentação em vigor, a qual exige este valor mínimo até 2023. Diante das expectativas futuras e com base em nossos resultados econômico-financeiros, os riscos de nossos recursos se tornarem insuficientes estão perfeitamente mitigados.

Em 2019 a Abertta Saúde informou a ANS o uso de metodologia atuarial para a Provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados – PEONA. A provisão era facultativa para o porte da operadora, que sempre prezou por tomar iniciativas que resultem em maior transparência e sustentabilidade para seus Beneficiários e Patrocinadoras. Em dezembro, após atendimento a Instrução Normativa – IN DIOPE nº 54, conquistou a autorização prévia para movimentar seus ativos garantidores. A autorização tem validade de 12 meses e será automaticamente renovada por igual período desde que a operadora permaneça atendendo os requisitos da referida instrução.

Na dimensão clientes e mercado, demonstramos a evolução dos nossos processos e práticas e alcançamos o nível Ouro no Programa de Acreditação de Operadoras de Saúde da Agência Nacional de Saúde

Suplementar (ANS), sendo a primeira operadora de autogestão a alcançar essa conquista. Esse resultado evidencia a qualidade



diferenciada da assistência em saúde ofertada aos nossos Beneficiários e nos posiciona como referência no mercado de autogestão. Outro importante reconhecimento neste sentido é o resultado da satisfação dos nossos Beneficiários com o serviço prestado pela Associação. Em nossa última pesquisa realizada em agosto de 2019, alcançamos a marca de 93% de satisfação. No último ano, ampliamos o escopo de atuação nas Unidades da ArcelorMittal BioFlorestas com a implantação do plano odontológico. Para tanto, além de ampliar a rede credenciada nas regiões para oferta do novo benefício, também foram realizadas adequações nos Centros de Promoção da Saúde e Carbonita e Martinho Campos para receberem os novos atendimentos odontológicos. Além disso, também expandimos a operação para a nova região da BioFlorestas em Vazante (MG), Unidade que faz parte do complexo da antiga Votorantim Siderurgia, agora ArcelorMittal Sul Fluminense, integrada ao Grupo em abril. Foi implantado Posto de Atendimento Administrativo na cidade para atendimento às 508 vidas da Unidade e ampliada a atuação da rede credenciada com o credenciamento de 90 prestadores na região.

No que tange nossos processos internos, o grande foco em 2019 foi o avanço rumo à consolidação do nosso Modelo de Atenção à Saúde VIVAbem. Estabilizamos a operação no Centro de Promoção da Saúde de Contagem, expandindo o programa para os empregados e dependentes da Belgo Bekaert Arames; estruturamos o processo de referenciamento, constituindo a Rede VIVAbem, que possibilitará a integração da equipe de atenção primária com especialistas da rede credenciada, fortalecendo a coordenação do cuidado; revisitamos nossos Programas de Promoção e Prevenção, atualizando seu escopo e protocolos de atendimento; e aprimoramos a gestão da saúde dos Beneficiários

acompanhados dentro do modelo, com o acompanhamento sistemático da condição de saúde e atuando de forma efetiva nos casos que demandam uma atenção mais próxima e personalizada.

Por fim, na dimensão Crescimento e Aprendizado avançamos na direção de constituirmos uma equipe de alta performance, investindo na capacitação dos gestores por meio do Programa de Desenvolvimento de Lideranças (PDL). O programa foi concluído em junho e já foi apurada uma evolução de 32% da aderência dos líderes nas competências trabalhadas durante o processo. Também no último ano foi concluído o diagnóstico que realizou o mapeamento e classificação das famílias de cargos e definição das competências que devem ser desenvolvidas para que os empregados estejam preparados para atender o desempenho esperado para o seu cargo. O desdobramento desse trabalho será realizado ao longo de 2019 com a definição as trilhas de carreira, por meio do projeto Origem. Outro destaque nessa dimensão foi a atuação da equipe para adequação às exigências do e-Social, que viabilizou o envio dos primeiros arquivos antes do prazo limite estabelecido pelo governo.

O sucesso dessas e outras atividades que serão apresentadas ao longo desse relatório só foram possíveis porque contamos com um time de pessoas apaixonadas, que abraçam o propósito da Abertta Saúde e atuam pautadas pelas mesmas crenças e valores pregados pela Associação. Um time que arregaça as mangas e enfrenta os desafios com muita maturidade, garra e dedicação, contribuindo para que a Abertta Saúde seja cada vez mais reconhecida pelos Beneficiários e Patrocinadoras pela excelência da sua assistência.



> ABERTTA SAÚDE EM NÚMEROS

No último ano, foi apurado um incremento no número de empregados vinculados à área administrativa, que atuaram de forma efetiva para cumprimento das atividades previstas no período.

TABELA 1 - QUADRO DE PESSOAL

Empregados Abertta Saúde		
Médicos	63	66
Cirurgiões - dentistas	19	21
Empregados com vínculo direto na área de saúde	83	90
Empregados da área de administração	114	98
Subtotal	279	275
Empregados da Abertta Saúde à disposição das patrocinadoras	32	36
Total	311	311

Fonte: Recursos Humanos

TABELA 2 - NÚMERO DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE POR TIPO DE ESPECIALISTA

Básicas	Belo Horizonte	Capelinha	Carbonita	Contagem	Itamarandiba	João Monlevade	Martinho Campos	Piracibaca	Sabará	Timóteo	Total
Pediatria	1	1	0	4	1	3	1	1	1	4	17
Clínica Médica	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	14
Cardiologia	1	0	0	1	0	1	0	1	0	2	6
Ginecologia	2	1	0	2	1	2	1	1	1	2	13
Específicas											
Endocrinologia	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Dermatologia	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	3
Oftalmologia	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	4
Ortopedia	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	4
Nutricionista	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	4
Equipe de Enfermagem	3	1	0	3	2	3	1	2	1	3	19
Dentista	2	1	0	4	2	3	1	2	1	3	19
Higienista	2	0	0	2	0	2	0	0	0	2	8
Psicólogo	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total	19	5	1	21	7	20	5	11	5	20	114

Fonte: Recursos Humanos

TABELA 3 - BENEFICIÁRIOS DA ABERTTA SAÚDE

Composição por categoria		
Titular	10.731	11.075
Dependente	17.259	18.129
Total	27.990	29.204

Fonte: Benner Saúde (BD Analysis)

TABELA 4 - BENEFICIÁRIOS POR PLANO

Tipo de plano	Titular	Dependente	Total
Aprendiz	226	13	239
Clássico	3.400	5.334	8.734
Clássico - Singular	308	598	906
Especial	155	162	317
Essencial	920	1.461	2.381
Estilo	8	9	17
Executivo	322	688	1.010
Executivo - Singular	18	30	48
Família	10	26	36
Integral Med / Integral Odonto	3.807	6.228	10.035
Prático	297	564	861
Prático II	1.120	1.967	3.087
Prático III	140	179	319
Total	10.731	17.259	27.990

Fonte: Benner Saúde (BD Analysis)

Na distribuição das vidas por Patrocinadora, a ArcelorMittal Brasil concentra maior número de Beneficiários (54%), englobando os segmentos Aços Longos, Arames, BioFlorestas e Mineração. (tabela 5)

TABELA 5 - BENEFICIÁRIOS TITULARES POR EMPRESA PATROCINADORA		
Empresas		
Segmento AÇOS LONGOS	2.250	2.785
Usina de João Monlevade	1.175	1.102
Usina de Piracicaba	543	436
Escritório Central	236	535
Usina de Cariacica	-	435
Usina de Sabará	272	244
CDB - BH	24	33
Segmento ARAMES	1.852	1.861
BBA Contagem	1.306	1.277
BMB Vespasiano	372	395
BBA Contagem Telas	58	74
BBA Sabará	93	90
Afastados	23	25
Segmento BIOFLORESTAS	1.146	1.038
BioFlorestas - Martinho Campos	533	482
BioFlorestas - Carbonita	471	430
BioFlorestas - Dionísio	89	76
BioFlorestas - Escritório Central	53	48
BioFlorestas - Bahia	-	2
Segmento MINERAÇÃO	341	317
Mina do Andrade	327	297
Mineração Serra Azul - Mina	14	20
Segmento AÇO INOX	3.807	3.947
Aperam Inox América do Sul S.A. - Timóteo	2.678	2.752
Aperam BioEnergia Ltda - Itamarandiba	1095	1.161
Acesita Previdência Privada	15	15
Fundação Aperam Acesita	19	17
Aperam Inox Serviços Brasil Ltda	-	2
ArcelorMittal Contagem	304	310
Beneficiários do Plano Especial Inativo	165	186
Abertta Saúde	311	311
ArcelorMittal Brasil S/A - Shared Services	255	-
ArcelorMittal Sistemas	230	253
Abertta Saúde (Plano Família)	10	17
Consórcio Guilman-Amorim	10	10
Projects América do Sul Comércio	6	19
Fundação ArcelorMittal Brasil	8	7
Crebel - Cooperativa de Créditos	2	3
Fundação Felix Chomé	2	3
PBM - Picchioni Belgo Mineira	1	1
Clube Do Ipê - Assoc. Recreativa Emp. ArcelorMittal Brasil	1	1
ArcelorMittal Brasil S/A - CDB-SP	1	5
ArcelorMittal Brasil S/A - AMB - Metálicos	29	-
Paul Wurth do Brasil - Escritório Central	-	1
Total	10.731	11.075

Fonte: Benner Saúde (BD Analysis)

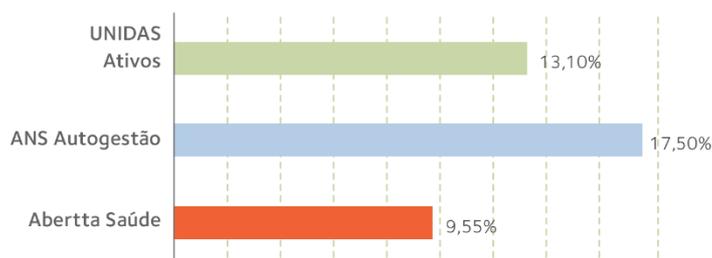
TABELA 6 - REDE CREDENCIADA

Classe		
Hospitais	106	99
Clínicas médica e odontológica	718	585
Clínicas médica e odontológica	23	19
Clínicas médicas	554	448
Clínicas odontológicas	141	118
Laboratório de análises clínicas	126	75
Médicos	232	210
Dentistas	184	173
Outros profissionais vinculados à área de saúde	196	143
Fisioterapeuta	71	46
Fonoaudiólogo	17	13
Nutricionista	7	6
Psicólogo	48	45
Radiologia odontológica	50	32
Terapeuta ocupacional	3	1
Outros serviços de saúde	23	24
Outros	12	20
Remoções ambulância	11	4
Total	1.585	1.309
Farmácias	16.117	14.890

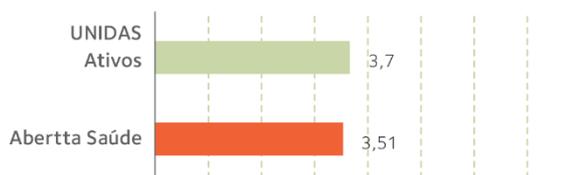
Fonte: Rede Credenciada

Ao analisar os resultados dos indicadores de saúde, a **Abertta Saúde** continua demonstrando competitividade em relação ao mercado. Os índices de internação e média de permanência hospitalar são, respectivamente, 27% e 5% inferiores ao mercado, reflexos da atuação com foco na promoção da saúde e na prevenção de doenças.

Taxa de internação



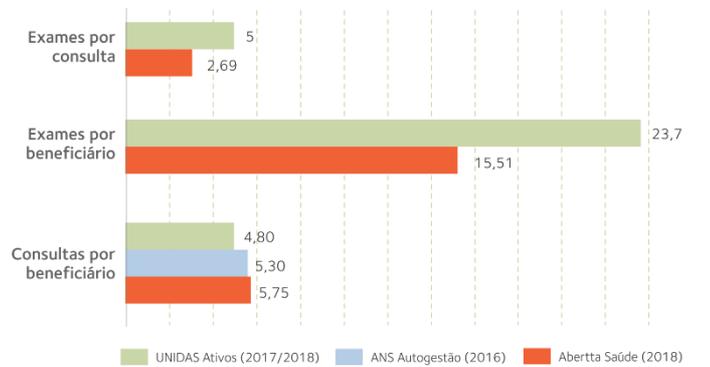
Tempo médio de permanência hospitalar (em dias)



Fonte: BD Analysis, Mapa Assistencial 2016 (ano base 2015), Caderno de Indicadores Unidas 2017/2018

Os Beneficiários da Abertta Saúde também realizam mais consultas que o mercado (+16%) e menos exames (-34%), demonstrando que o acompanhamento mais próximo contribui para uma utilização mais racional dos recursos. Das consultas realizadas, 44% se concentraram nos Centos de Promoção da Saúde.

Estes resultados evidenciam a efetividade do Modelo de Atenção à Saúde, centrado na pessoa, que viabiliza a coordenação do cuidado e o efetivo acompanhamento do percurso assistencial do Beneficiário, proporcionando uma atenção diferenciada, com foco nas reais necessidades de cuidado.

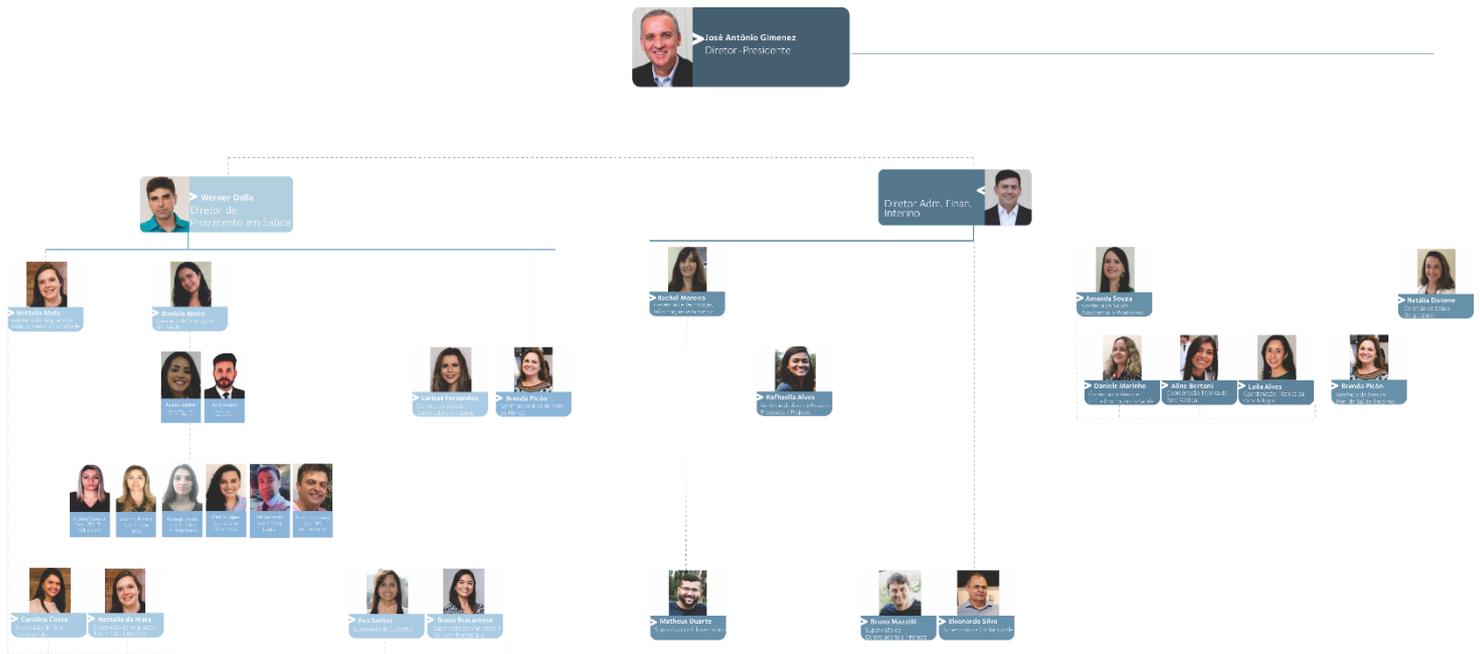


Consultas Internas	44%	72.261
Consultas Externas Eletivas	40%	65.990
Consultas Externas Pronto Socorro	16%	26.914

> PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO



> ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



Agradecimento

A Abertta Saúde registra a movimentação de Rogério Brandão Lage para a ArcelorMittal Brasil. Agradecemos pelos quase 10 anos de dedicação à Associação e desejamos sucesso na nova etapa.

> CRESCIMENTO E APRENDIZADO

- HARMONIZAÇÃO



- AUDITORIAS INTERNAS

As auditorias internas realizadas entre os meses de setembro e novembro pela área de Qualidade apontam o desenvolvimento do Sistema de Gestão da Abertta Saúde. Além de medir o desempenho da operadora em relação aos requisitos do Sistema de Gestão, a iniciativa também avaliou se os processos estão dentro dos padrões estabelecidos.

Esse é o quarto ciclo da auditoria interna. Os resultados demonstram que a adesão ao sistema vem melhorando continuamente.

Na avaliação de gerenciamento da rotina (SDCA), o resultado foi de 85% de aderência, frente a meta de 82%.

- FOMENTO À INOVAÇÃO



Para fomentar uma das crenças da Associação, durante o ano de 2019 a Abertta Saúde participou de três iniciativas junto à Açolab, espaço criado pela Abertta Saúde para incentivar o desenvolvimento de soluções inovadoras, através de abordagens que estimulam a colaboração, criatividade e

interação. Para acelerar processos de projetos de alto valor agregado, por meio da aplicação de metodologias ágeis e do conhecimento tecnológico, a Associação participou dos Programas DNA Inovador com o Projeto de Sistema Preditivo de Saúde (IA) e atua como no Projeto embaixadores da Inovação.

- PRODUTIZAÇÃO

Projeto de monetização dos serviços ofertados pela Abertta Saúde para as Empresas Patrocinadoras, considerando o seu custo e impacto na mensalidade dos planos. Ao todo, doze serviços foram estudados e elencados para serem formalizados, destes, 7 foram realizados em 2019. São eles:

- Ocupacionais
- VIVAequilíbrio,
- VIVAinspiração,
- VIVApreparação
- Campanha de Gripe
- Gestão da Internação
- Auditoria Concorrente

- VALIDAÇÃO E COORDENAÇÃO TASY

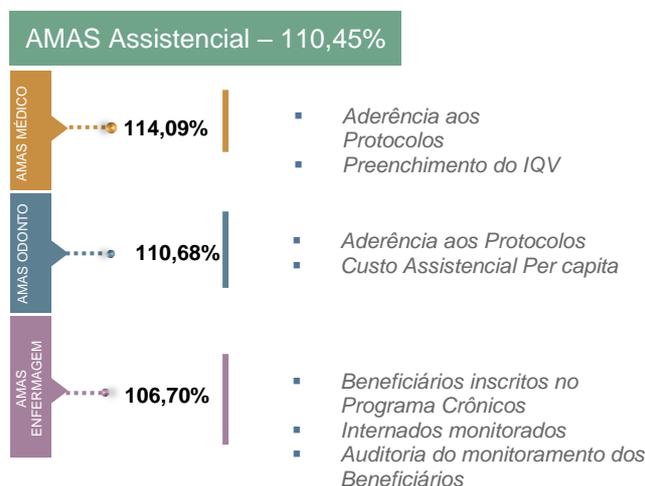
O Tasy, é novo sistema que possibilitará o aprimoramento da gestão e operação das unidades da Abertta Saúde e aos modelos de atendimento assistenciais. Em substituição ao RES e parte dos processos do Benner Saúde, como escopo da primeira fase do projeto, o sistema será utilizado principalmente para gestão das agendas, atendimentos médicos, odontológicos e de enfermagem, além de evolução tecnológica que garantirá mais

segurança, novas funcionalidades, agilidade nos processos e gestão da saúde dos nossos beneficiários.

> PROCESSOS INTERNOS

- MODELO DE ATENÇÃO À SAÚDE

No último ano, a Abertta Saúde avançou mais um importante passo na consolidação do seu Modelo de Atenção à Saúde, através da disseminação do Modelo de Atenção à Saúde e fortalecimento das estratégias de intervenções. Além disso, a Automatização da Coordenação do Cuidado aumentou a média de casos acompanhados de 21 para 92, com a mesma equipe.



ESTRATÉGIAS DE INTERVENÇÃO

» Atualização/lançamento dos Programas Preventivos



» Auditoria da ANS RN 277 - Dimensão 5
| 78 pts para 98 pts

» Cadastramento do VIVAEquilíbrio na ANS | contribuição na melhora da pontuação do IDSS

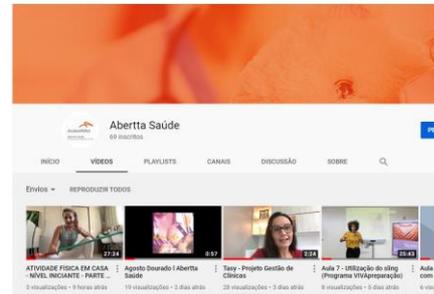
» 97% de estabilização clínica dos casos complexos acompanhados

» KR\$ 2.435 de economia gerada pela estratégia de gestão de casos complexos (Atenção Domiciliar) | 10 meses

» KR\$ 186 de economia gerada pelo programa de crônicos (VIVAEquilíbrio) | 6 meses

» Cobertura Vacinal | Campanha de Gripe: 7.595 doses aplicadas
Campanha de Sarampo: 1.153 doses aplicadas (aumento de 409% em relação à média antes da campanha)

» Parceria no programa VIVA+ | 59% Adesão (Meta 40%)
NPS de 86,3%



- SALA IRIS

Espaço de decompressão criado com o intuito de ser um ambiente onde os empregados possam potencializar o desenvolvimento criativo em busca de novas soluções e cocriações. A proposta está diretamente ligada a uma das crenças da Associação, Inovação.



- REVISITAÇÃO CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Com foco na estruturação de um processo de comunicação mais efetivo, que entregue o valor da Abertta Saúde aos públicos envolvidos em periodicidade adequada e com Informações de qualidade, foram revisados os canais de comunicação da Abertta Saúde com foco no seu público interno e beneficiários.

Para os Beneficiários, o foco foi criar uma estratégia multicanais, abrangendo o Beneficiário em vários momentos da sua jornada na utilização do plano de saúde.

Além disso, a Associação deu continuidade à sua presença nas redes sociais com o lançamento do perfil da Abertta Saúde no Facebook, Youtube e LinkedIn. O foco dos canais é uma abordagem acolhedora, que forneça conteúdos relevantes para que o Beneficiário possa praticar o autocuidado à saúde.

- REFORMA CPS DE BELO HORIZONTE

Para proporcionar um ambiente mais confortável, seguro e adequado o Centro de Promoção da Saúde de Belo Horizonte, que sedia a administração Central da Abertta Saúde, passou por um período de reformas. Os três andares da Associação foram revisitados e replanejados durante o período de obras.



> CLIENTES E MERCADO

Abertta Saúde confirmou mais uma vez a qualidade da sua assistência, na reavaliação do Programa de Acreditação de Operadoras de Saúde da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

A Associação alcançou 99,02 pontos, numa escala de 0 a 100, nas dimensões avaliadas. Esse resultado representa um importante reconhecimento da qualidade assistencial da Abertta Saúde e de seus processos, impulsionando a busca contínua pelas melhores soluções para oferecer um atendimento ainda mais completo aos Beneficiários, apoiando-os na busca de uma melhor qualidade de vida.

O Programa de Acreditação tem como objetivo certificar a qualidade assistencial das operadoras de planos de saúde, com foco em seus Beneficiários. As operadoras são analisadas em 7 dimensões, que avaliam processos de gestão da qualidade, gestão da rede prestadora, dimensionamento e acesso aos serviços de atenção em saúde, satisfação dos beneficiários, programas de promoção da saúde, estrutura e operação dos serviços de saúde oferecidos, gestão estratégica e gestão de pessoas. A certidão de acreditação pode ser

concedida em 3 níveis (bronze, prata e ouro), de acordo a pontuação obtida pela operadora. Atualmente, a Abertta Saúde é avaliada à nível Ouro.

- GESTÃO DE RISCOS

Alinhado ao desenvolvimento da governança corporativa da Abertta Saúde, foi conduzido no último ano o mapeamento dos riscos inerentes à operação da Associação. Foi utilizada a mesma metodologia adotada pelo Grupo ArcelorMittal, com ajustes para adaptação ao negócio da Abertta Saúde.

Foram finalizadas as matrizes de risco de todas as áreas e consolidada a matriz de riscos institucional da Abertta Saúde. Os riscos mais relevantes também já estão sendo gerenciados, com a definição do plano de ação para mitigação da sua ocorrência.

- IDSS

A Abertta Saúde criou indicadores internos para evoluir no Índice de Desempenho de Saúde Suplementar (IDSS), mensurado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A entidade possui um padrão a ser cumprido para a Troca de Informações na Saúde Suplementar (TISS) com as operadoras, que impacta diretamente na nota do IDSS.

Foi definido um grupo de trabalho, que conduziu um diagnóstico para avaliar as ações necessárias para ampliar a aderência dos processos aos requisitos exigidos pela ANS.

As ações tiveram como objetivo antecipar as entregas previstas e corrigir possíveis erros para aprimoramento dos resultados do IDSS.

No resultado oficial do IDSS 2018 (ano base 2017) a Abertta Saúde conseguiu nota máxima, ou seja, 1. O resultado é inédito para a

Associação, e mostra que estamos melhorando nossos índices.

> FINANCEIRO

- GESTÃO DO CAPEX

A Abertta Saúde institucionalizou a gestão do CAPEX, em um trabalho conjunto realizado com a Gerência de Planejamento e Gestão de Investimento da ArcelorMittal Brasil. Os processos de investimentos foram mapeados e sistematizados de acordo com os padrões já adotados pelo Grupo e são acompanhados periodicamente pelo Conselho Fiscal da Associação, contribuindo para uma gestão mais efetiva e transparente.

- GESTÃO DOS CENTROS DE PROMOÇÃO DA SAÚDE

Ano após ano, os Centros de Promoção da Saúde vêm atuando para profissionalização da sua gestão, visando a sustentabilidade da operação das Unidades de Negócio.

Em 2019, foram empreendidas diversas ações com foco na gestão dos custos assistenciais internos e reestruturação das equipes.

- CUSTO EVITADO

No último ano, a gestão realizada pela Gerência de Regulação e Rede Credenciada proporcionaram ganhos expressivos.

As ações realizadas contemplam ganhos no processo de negociação com prestadores de serviços, compra direta de OPME e

sistematização do acompanhamento dos Beneficiários no processo de autorização.

> PERSPECTIVAS FUTURAS

Iniciamos 2019 com a certeza de que estamos trilhando o caminho certo e de que as ações

empreendidas até aqui pela Associação têm sido fundamentais para consolidação do nosso modelo de assistência. O ano começa com um importante desafio assumido junto à direção da ArcelorMittal Brasil, com a realização de ações para harmonização do benefício saúde do Grupo, com foco no aprimoramento da qualidade assistencial e identificação de oportunidades de redução de custos, visando a sustentabilidade do benefício ofertado.

A revisitação do benefício saúde pelas empresas é uma realidade no mercado, tendo em vista o crescimento dos custos com a saúde nos últimos anos, como uma alternativa sustentável para manutenção do plano de saúde a longo prazo.

O ano novo começa com grandes expectativas de transformações para o Brasil. A equipe econômica do novo governo demonstra consciência da urgência do ajuste fiscal, da redução do Estado e no trânsito político que é fundamental para a governabilidade e a retomada do crescimento. Passado o momento mais agudo de instabilidade econômica e política no país e com a tendência de estabilidade registrada ao longo de 2018, focando na saúde suplementar, é possível esperar que volte a registrar aumento do número de usuários em 2019 que só deverá vir atrelado ao aumento do emprego formal, visto

que os planos coletivos empresariais representam 66,9% da contratação de planos no país.

A Abertta Saúde, inserida totalmente dentro do contexto, continuará atuando para tornar-se cada vez mais competitiva e sustentável ao longo do tempo. A partir da revisitação do nosso planejamento estratégico, foram definidos os focos que serão perseguidos ao longo dos próximos dois anos, com vistas a alcançar a nossa visão de *ser a solução em saúde assistencial e ocupacional do Grupo ArcelorMittal no Brasil, percebida e valorizada pelos seus Beneficiários e Patrocinadoras.*

Na dimensão clientes e mercado, atrelado ao desafio da harmonização do benefício saúde, faremos a expansão do nosso Programa de Qualidade de Vida no Trabalho, VIVA+, para as Unidades do Grupo ArcelorMittal Brasil, com foco no eixo Movimento-se, que estimula a prática de atividade física por meio de uma competição saudável entre os empregados. Também investiremos no aprimoramento da experiência dos Beneficiários, com a realização do monitoramento periódico da satisfação logo após a utilização do serviço e revisitação do aplicativo Abertta Saúde, com foco em tornar a ferramenta cada vez mais funcional e interativa para o Beneficiário.

Também nessa dimensão, manteremos a evolução efetiva da gestão de saúde dos Beneficiários do Grupo atendidos por outras operadoras, realizando o monitoramento periódico da utilização do plano e expandindo programas que permitam atuar para melhoria da condição de saúde e promoção da qualidade de vida dessa carteira. Na visão financeira, o orçamento aprovado projeta EBITDA em R\$ 280 mil e Fluxo de Caixa Operacional em R\$ - 673 mil ao final de 2020.

Com base nas nossas projeções de curto, médio e longo prazo, estimamos ter um crescimento constante de lastro financeiro, evoluindo nas provisões técnicas com base em metodologia própria, já com estudos programados para aplicação de testes de adequação de nossos passivos atuariais, visando reduzir os riscos da atividade para os próximos anos. Pretendemos também avançar no atendimento à RN 443 de 2019 que dispõe sobre a adoção de práticas de governança corporativa, com ênfase nos controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência da operadora de plano de assistência à saúde.

Aprimorar o nosso Modelo de Atenção à Saúde permanece como principal foco para fortalecimento dos nossos processos internos. O grande marco para este ano é o início da operação da Rede VIVAbem, constituída para viabilizar o acompanhamento sistemático do percurso assistencial do Beneficiário, mantendo o vínculo e acompanhamento pela equipe de atenção primária mesmo quando necessário envolvimento de especialistas, fortalecendo nossos Centros de Promoção da Saúde e tornando-os cada vez mais referência para atendimento aos Beneficiários. Investir no desenvolvimento das pessoas é fundamental para perenidade da Associação e, por isso, uma das principais iniciativas na dimensão crescimento e aprendizado será a realização do projeto Origem. A partir da definição das trilhas de carreiras, disponibilizaremos ao empregado ferramentas para alavancar seu desenvolvimento e ampliar sua aderência às competências esperadas para o seu cargo. Além disso, continuaremos a investir na capacitação dos nossos líderes, com a implantação de programa de educação continuada, dando seguimento ao Programa de Desenvolvimento de Lideranças.

Somos uma empresa movida por desafios. É o que nos motiva a seguir adiante, buscando a

excelência nos nossos processos para prover uma assistência à saúde de qualidade, apoiando os Beneficiários na busca de uma melhor qualidade de vida e sendo parceira das nossas Patrocinadoras na oferta das melhores soluções para uma gestão efetiva da saúde dos seus empregados. À nossa equipe, que torna possível e mais leve a caminhada rumo ao alcance do nosso propósito, dedicamos o mais sincero agradecimento.