

RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO

2021



GEAP
saúde

Fundação
de assistência
ao servidor
público

Expediente

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (CONAD)

Conselheiro Titular

Marcelo Lopes da Ponte (Presidente)

Ada Liz Cavalhero (Titular Indicado)

Cristiane Teles Faria da Silva (Titular Indicado)

Fábio Almeida Rabelo (Titular Eleito – Mandato 2021-2024)

Márcio Freitas de Paiva (Titular Eleito – Mandato 2021-2024)

Vilma Ramos (Titular Eleita – Mandato 2021-2024)

Conselheiro Suplente

Farlei Meyer (3º Suplente Eleito – Mandato 2021-2024)

Márcia Cristina de Oliveira Schultz (1ª Suplente Eleita – Mandato 2021-2024)

Mariana Prado Franceschi de Andrade (Suplente Indicada)

Ronald Acioli da Silveira (2º Suplente Eleito – Mandato 2021-2024)

CONSELHO FISCAL (CONFIS)

Conselheiro Titular

Cricia Rodrigues dos Espírito Santo (Presidente – Mandato 2021-2024)

Djalter Rodrigues Felismino (Titular Eleito – Mandato 2021-2024)

Eduardo Aggio de Sá (Titular Indicado)

Nerissa Neves Pereira Ferreira (Titular Indicada)

Conselheiro Suplente

Irineu Messias de Araújo (2º Suplente Eleito – Mandato 2021-2024)

Robson Crepaldi (Suplente Indicada)

Simone de Lucena Lira (1ª Suplente Eleita – Mandato 2021-2024)

UNIDADES DOS CONSELHOS

Assessor do Gabinete dos Conselhos

Rafael Ramos Sette

Gerente de Auditoria Interna

Erivan Maia

Ouvidora

Aline Verônica Paz do Nascimento

DIRETORIA

Diretor de Administração

Marco Antonio Rassier Filho

Diretor de Controle de Qualidade

Cezar Wilker Tavares Schwab Rodrigues

Diretor de Finanças

Cláudio Lopes Barbosa

Diretor de Saúde

Pablo Gontijo Resende

Diretor-Presidente

Ricardo Marques Figueiredo

Expediente

DIRETORIA EXECUTIVA (DIREX)

Assessor de Comunicação

Jean Carlos da Silva

Assessor de Conformidade

Juliana da Silva Viana Barreto

Assessor de Planejamento

Soleni Guimarães Alves

Assessor de Produtos e Clientes

Ana Paula Lucas Sandoval Machado

Assessor de Riscos e Controles Internos

Juliana da Silva Viana Barreto

Assessor Executivo

Aron Ferreira Machado

Rose Cristine Salomão Carvalho Amorim

Assessor Jurídico

Gabriel Albanese Diniz de Araújo

Gerente de Advocacia Consultiva

Daniel Gomes de Oliveira

Gerente de Advocacia Judicial

Eduardo da Silva Cavalcante

DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO (DIRAD)

Gerente de Gestão de Pessoas

Daniel Leonardo da Rocha Mendes

Coordenador de Desenvolvimento de Pessoas

Maria Zuleide Alves da Silva

Coordenador de Obrigações Trabalhistas

Marizete Gomes de Moraes

Gerente de Materiais, Logística e Serviços Operacionais

Renata Quadros Gonçalves dos Santos

Coordenador de Unidade de Atenção à Saúde

Louranny Luiz Marins

Gerente de Tecnologia da Informação

Leonardo Ramiro de Amorim Oliveira

Coordenador de Desenvolvimento Tecnológico

Alex Menezes Peral

Expediente

DIRETORIA DE CONTROLE DE QUALIDADE (DICON)

Coordenador de Regulação Médica

Andreia Santos da Silva Melo

Gerente de Teleatendimento

Rulho Pereira Munhoz

Coordenador de Teleatendimento

Josimar Fernandes de Araújo

Gerente de Auditoria e Controle dos Serviços Assistenciais

Claudia de Freitas Sousa

Gerente de Regulação Médica

Rosana Cláudia de Sousa Rocha

Coordenador de Insumos OPME

Karla Tatiana Alencar Justo

DIRETORIA DE FINANÇAS (DIFIN)

Gerente de Arrecadação

Duyalan do Nascimento Alves

Coordenador de Arrecadação

Patricia Maria Pereira da Costa

Gerente de Contabilidade

Antonio da Paz Carneiro

Gerente de Orçamento e Finanças

Elcy Gomes Pereira Filho

DIRETORIA DE SAÚDE (DISAU)

Gerente de Cadastro e Atendimento de Beneficiário

Jussara Francisca Gomes

Coordenador de Monitoramento Regulação ANS

Werlon Silva Cavedo

Gerente de Rede Assistencial

Eliane Aparecida Pelle

Coordenador de Cadastro de Prestadores

Rômulo Lima Barros

Coordenador de Rede e Negociações

Rafael Gonçalves Campolino

Coordenador de Contratos Assistenciais

Jessica Santos Neiva

Gerente de Assistência à Saúde

Karla Tatiana Alencar Justo

Coordenador de Assistência à Saúde

Juliana da Cruz Ferreira

Gerente de Atenção e Promoção à Saúde

Gracilene de Lima Ferreira

Coordenador de Atenção à Saúde

Elaine Ferreira de Araújo



Fundação de assistência ao servidor público

Expediente

EQUIPE TÉCNICA

Assessora de Conformidade

Juliana da Silva Viana Barreto

Analistas

Aline Teixeira de Souza

Berlânia Barbosa Santos Carvalho

Joyseleene Oliveira Gama

Sandra Pereira da Silva

Sumário

1. Apresentação	8
2. A GEAP Autogestão em Saúde	9
3. Concepção Estratégica	10
4. Cadeia de Valor	11
5. Perfil de Beneficiários	12
6. Política de Destinação de Superávits e Desempenho Financeiro	15
6.1. Despesas Assistenciais	16
6.2. Despesas Administrativas	16
7. Indicadores Econômico-Financeiros	16
8. Principais Fatos que Influenciaram na Performance e no Resultado do Exercício 2021	19
8.1. Programa de Integridade	19
8.2. Planejamento Estratégico 2019-2023	22
8.3. Selos e Certificações	23
8.3.1. Renovação do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção – Selo Empresa Limpa	23
8.3.2. Certificação <i>Great Place To Work</i>	24
8.3.3. Selo de Ética e Perfil de Maturidade de Gestão (PROBARE)	24
8.3.4. Qualidade NBR ISO 9001:2015	25
8.4. Redução de Despesas	25
8.4.1. Despesas Administrativas	25
8.4.2. Despesas Assistenciais	27
8.5. Rede Assistencial	32
8.6. Medidas de enfrentamento da COVID-19	32
8.6.1. SOS Manaus	33
8.6.2. <i>Lives</i> para os beneficiários	33
8.6.3. Telemedicina	33
8.6.4. Aplicação e distribuição do Teste Rápido para o Coronavírus	34
8.6.5. Vacinação Contra Influenza	34
8.6.6. Flexibilização da jornada de trabalho, regime <i>home office</i> e reuniões virtuais	35
8.6.7. Programa de Antecipação Salarial	35
8.7. Revogação da medida cautelar deferida na Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) 5086/DF	36
8.8. Consenso e adequação de materiais	36
8.9. Fortalecimento da marca GEAP	37
8.10. Reajuste Abaixo da Inflação	38
8.11. Ações da Ouvidoria	39
8.12. Ações de Comunicação	42
8.13. Notificação de Intermediação Preliminar (NIP)	42
8.14. Redução das Despesas Judiciais	44
8.15. Redução da Inadimplência e Negociação de Débitos	45
8.16. Acolhimento ao Beneficiário	46

Sumário

8.17. Qualidade Cadastral GEAP – Sistema de Informação de Beneficiário (SIB – ANS).....	48
9. Reorganização de Controle Direto ou Indireto.....	50
10. Principais Investimentos Realizados	52
11. Capacidade Financeira e a Intenção de Manter, até o Vencimento, os Títulos e Valores Mobiliários Classificados na Categoria Mantidos até o Vencimento.....	52
12. Perspectivas e Planos da Administração para o(s) Exercício(s) Seguinte(s).....	53
13. Considerações Finais	55

1. APRESENTAÇÃO

Este Relatório tem por objetivo relatar as atividades mais relevantes desenvolvidas pela GEAP Autogestão em Saúde no ano de 2021. O relatório foi elaborado com base nas normas gerais editadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), por meio da Resolução Normativa nº 472/2021.

Na estrutura deste documento contém uma breve apresentação da instituição e a contextualização da concepção estratégica e da cadeia de valor, bem como dos dados estatísticos a respeito do perfil dos nossos beneficiários. Além disso, o relatório contempla a política de destinação de superávits e desempenho financeiro, considerando as despesas assistenciais e as despesas administrativas. Contempla também o detalhamento da situação dos indicadores econômico-financeiros apresentando a evolução destes indicadores por meio do panorama comparativo de cada trimestre dos anos de 2020 e 2021.

Na sequência, elenca-se os principais fatos que influenciaram na performance e no resultado da GEAP no exercício 2021, quais sejam: Programa de Integridade; Planejamento Estratégico 2019-2023; selos e certificações; redução de despesas; rede assistencial; medidas de enfrentamento da COVID-19; revogação da medida cautelar deferida na ação direta de inconstitucionalidade 5086/DF; consenso e adequação de materiais; fortalecimento da marca GEAP; reajuste abaixo da inflação; ações da ouvidoria; ações de comunicação; notificação de intermediação preliminar; redução das despesas judiciais; e redução da inadimplência e negociação de débitos; acolhimento ao beneficiário.

Em seguida, tem-se a identificação da estrutura de controle direto e indireto da GEAP por meio da apresentação do quadro de administradores e composição dos conselhos. Também compõe este relatório a identificação dos principais investimentos realizados, bem como a distribuição da capacidade financeira dos ativos posicionados até 31/12/2021.

Por fim, apresenta-se as perspectivas e planos da administração para os exercícios seguintes.

2. A GEAP AUTOGESTÃO EM SAÚDE

A GEAP, registrada sob CNPJ nº 03.658.432/0001-82, é uma Fundação com personalidade jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, qualificada juridicamente como operadora de plano de saúde, na modalidade de autogestão multipatrocinada, com autonomia patrimonial, administrativa e financeira. Tem por finalidade prestar assistência à saúde, de caráter suplementar, inclusive mediante a manutenção, criação, administração e operação de planos privados de assistência à saúde e de assistência médica, destinados a servidores públicos, observada a legislação aplicável.

Atuando no mercado de saúde suplementar desde 1945, a GEAP é uma das mais importantes operadoras de planos de saúde do Brasil. Em sua trajetória, tornou-se referência ao investir de forma pioneira num modelo assistencial com base na promoção da saúde, prevenção e monitoramento de doenças e na melhoria da qualidade de vida de seus beneficiários.

Sem finalidade lucrativa, os recursos da GEAP são revertidos para a assistência à saúde de seus beneficiários. É a operadora que agrega o maior número de idosos. São os guardiões da experiência histórica brasileira e precisam de uma atenção especial nesta fase da vida. Representam mais de 56% (cinquenta e seis por cento) da carteira de beneficiários, dos quais cerca de 488 (quatrocentos e oitenta e oito) são centenários.

A GEAP é gerida de forma participativa, tendo instâncias estatutárias que atuam em harmonia com a missão, visão e valores institucionais, que constituem a concepção estratégica adotada, o Conselho de Administração (CONAD) como órgão de deliberação e orientação estratégica; o Conselho Fiscal (CONFIS) como órgão de fiscalização e controle; e a Diretoria Executiva (DIREX) como órgão de administração, responsável pela gestão administrativa e execução das políticas e diretrizes estabelecidas pelo CONAD.

3. CONCEPÇÃO ESTRATÉGICA

A GEAP fundamenta suas ações na adoção de práticas, estruturas, instrumentos e mecanismos em consonância com sua missão, visão e valores. Promovendo a geração de valor no contexto mercadológico de sua atuação e contribuindo para o desempenho sustentável e para o alcance de resultados institucionais que satisfaçam as expectativas dos beneficiários e da sociedade.

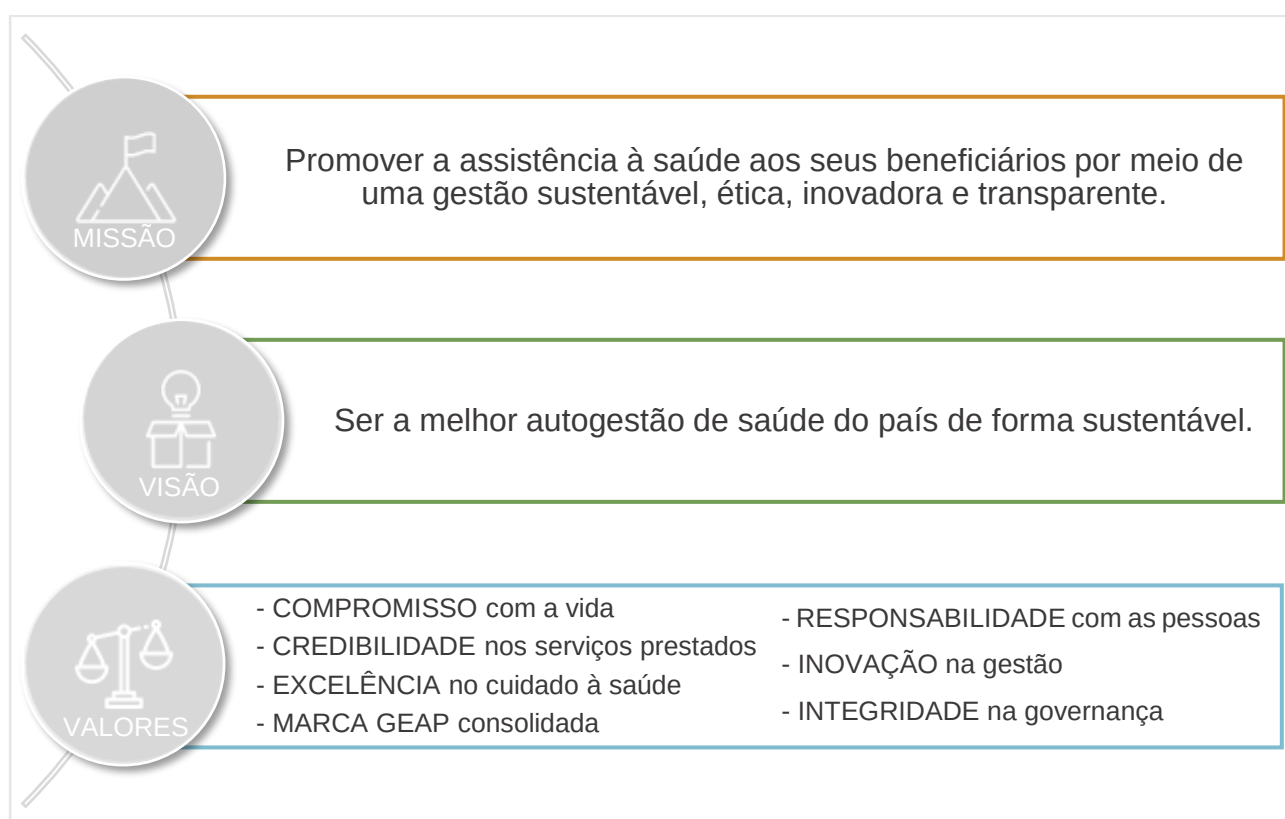


Figura 1: Concepção Estratégica GEAP 2019-2023 (ASPLAN, 2022)

4. CADEIA DE VALOR

Visando garantir a máxima qualidade dos serviços oferecidos, a Cadeia de Valor da GEAP (Figura 2) reúne um conjunto de atividades realizadas, que têm como objetivo criar valor para seus beneficiários, de forma sustentável economicamente.

Na cadeia de valor são representadas todas as atividades de uma organização que agrega valor aos seus clientes, evidenciando os elos entre elas. Além disso, cria vantagem competitiva em seu segmento de mercado ao demonstrar os pontos positivos na imagem e marca da organização, bem como na qualidade de seus produtos e dos serviços prestados.

Adotando esse modelo, a GEAP consegue identificar nos processos as etapas responsáveis por agregar valor aos seus serviços e, com isso, desenvolver uma estratégia que ajuda a potencializá-los. Assim, aqueles processos de trabalho sem finalidade específica, e que não agregam valor ao beneficiário, devem ser revistos, reestruturados e até eliminados sempre que possível, colaborando para a redução de custos desnecessários.

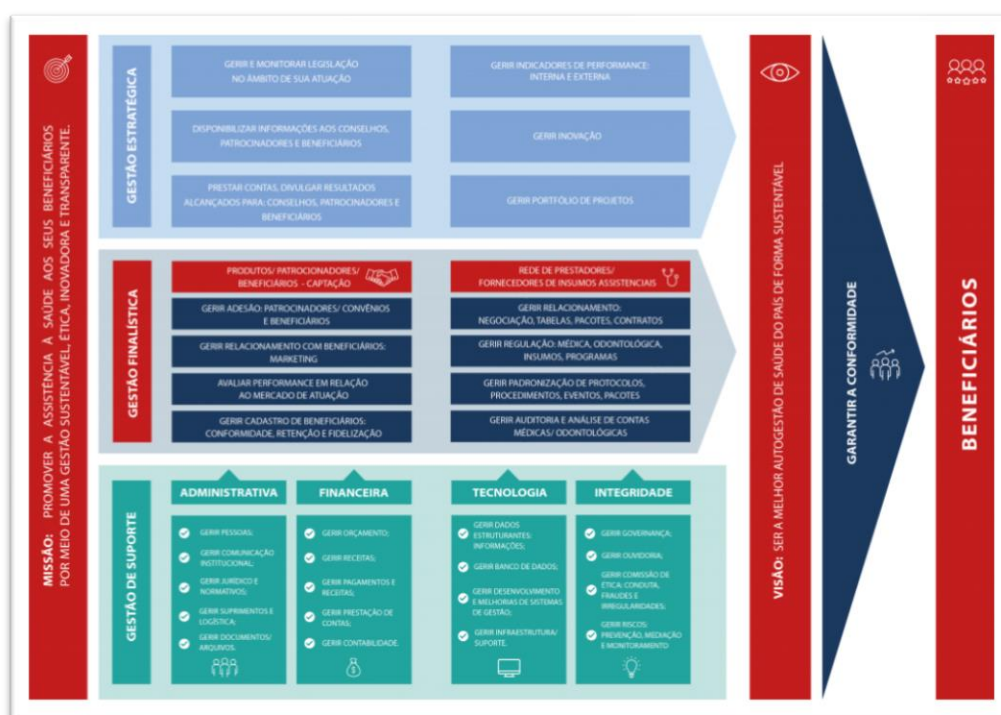


Figura 2: Cadeia de Valor GEAP (ASPLAN, 2022)

5. PERFIL DE BENEFICIÁRIOS

No final do ano de 2021, a GEAP possuía um total de 293.713 (duzentos e noventa e três mil, setecentos e treze) beneficiários ativos, divididos nos convênios existentes, sendo: 152 (cento e cinquenta e dois) Órgãos vinculados ao Convênio celebrado com a União e 5 (cinco) Órgãos Patrocinadores com Convênio Direto.

O número total de adesões, no ano de 2021, foi de 17.746 (dezessete mil, setecentos e quarenta e seis) vidas. É importante destacar que aproximadamente 11.000 (onze mil) vidas capitadas ao longo do ano de 2021 estão dentro do público alvo, considerando a faixa etária de 0 (zero) a 48 (quarenta e oito) anos, o que representa 62% (sessenta e dois por cento) das adesões.

Os beneficiários encontram-se distribuídos nos planos da GEAP, com a maior concentração no plano GEAPSaúde II, conforme demonstrado na Figura 3.

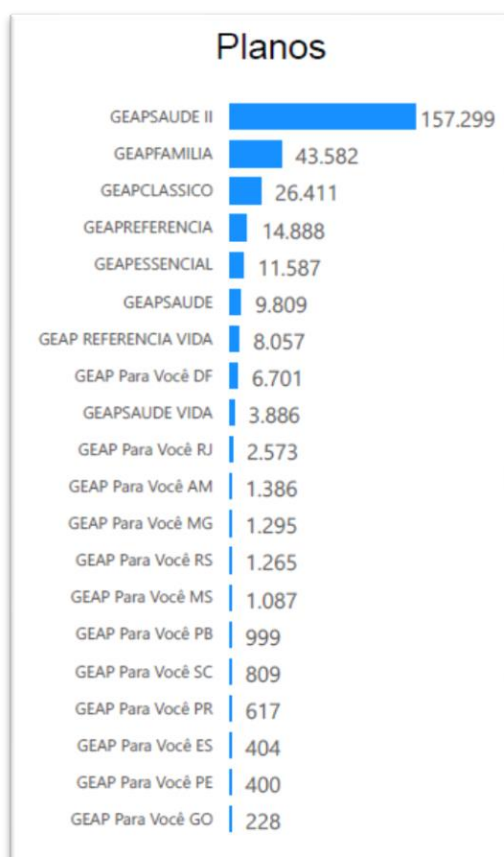


Figura 3: Distribuição Beneficiários por Plano (BI GEAP, 2021)

Em relação à distribuição dos beneficiários da GEAP por faixa etária, conforme apresentado na Figura 4, mais de 56% (cinquenta e seis por cento) da carteira está concentrada em beneficiários com idade a partir de 59 (cinquenta e nove) anos, com destaque para os 488 (quatrocentos e oitenta e oito) beneficiários centenários.

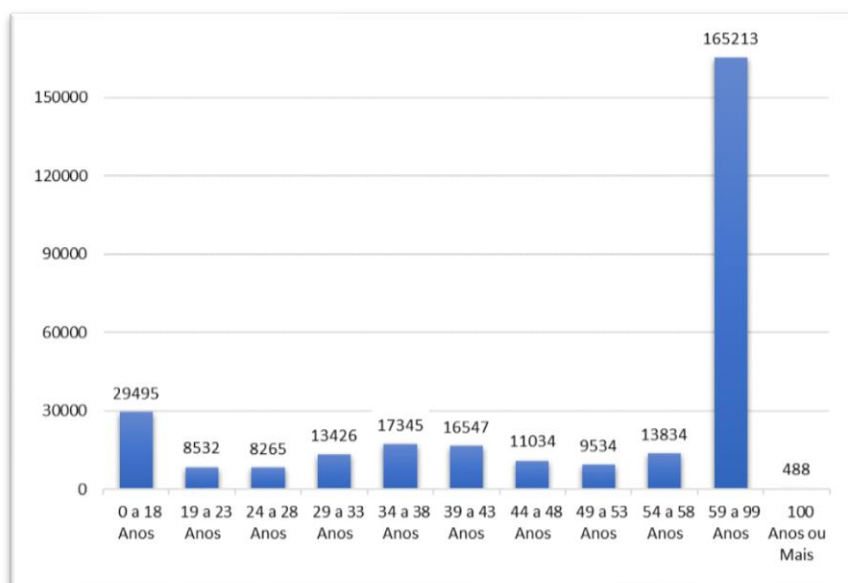


Figura 4: Distribuição de Beneficiários por Faixa Etária (BI GEAP, 2021)

A Figura 5 apresenta a distribuição por região do país, evidenciando que a maior concentração beneficiários ocorre na região Nordeste, seguida das regiões Sudeste, Centro-oeste, Norte e Sul.

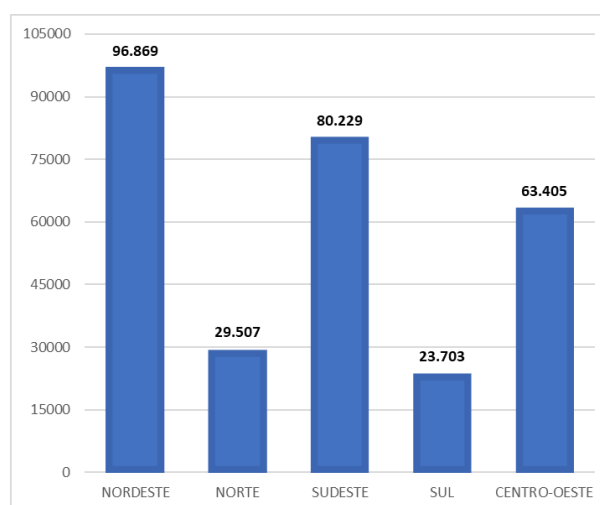


Figura 5: Distribuição de Beneficiários por Região do País (ASPC, 2021)

Quanto à distribuição de beneficiários por unidade da federação (UF), conforme apresentado na Figura 6, o Distrito Federal concentra 50.483 (cinquenta mil e quatrocentos e oitenta e três) beneficiários, o que representa mais de 17% (dezessete por cento) do total de beneficiários da carteira da GEAP.

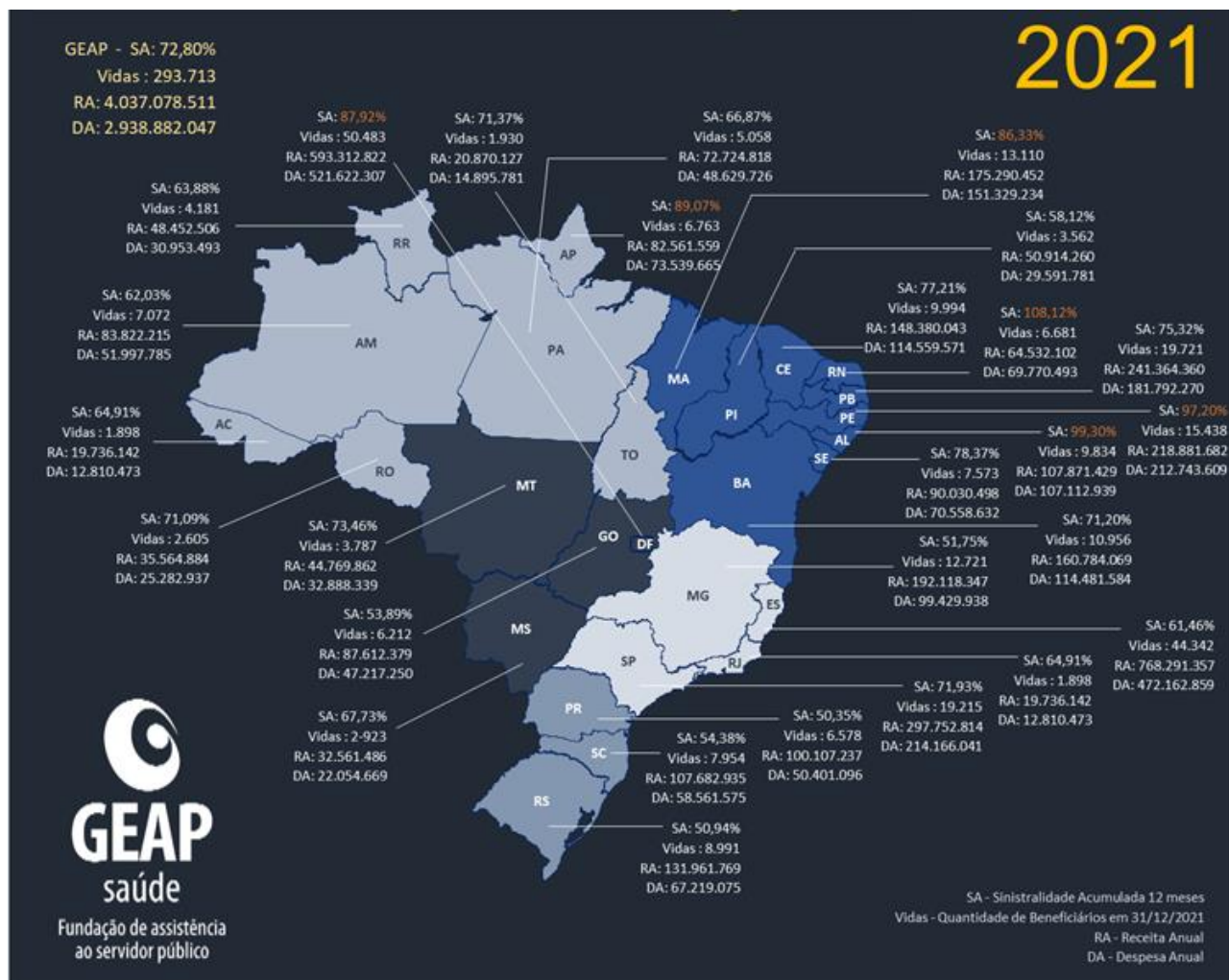


Figura 6: Beneficiários por UF (ASPC, 2022)

6. POLÍTICA DE DESTINAÇÃO DE SUPERÁVITS E DESEMPENHO FINANCEIRO

Por não visar lucro, os superávits acumulados pela Fundação foram destinados à constituição de reserva de riscos no montante de R\$ 712.970.628 (setecentos e doze milhões, novecentos e setenta mil, seiscentos e vinte e oito reais), devidamente suportada por ativos de aplicações financeiras, em conformidade com a **Política de Investimentos da GEAP** (aprovada pelo Conselho de Administração, por meio da RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD Nº 481/2020).

MÊS	RESERVA EMERGÊNCIA	RESERVA CONTINGÊNCIA	TOTAL
dez/21	442.491.294	270.479.334	712.970.628

Tabela 1: Reservas de Riscos (GEOFI, 2022)

A mencionada Política de Investimento da GEAP foi constituída com o objetivo de atender as práticas mínimas de governança corporativa, bem como anteceder as adequações de controles internos e de gestão de risco, para conformidade com o demandado pela Resolução Normativa Nº 443/2019 da ANS.

Além da reserva supracitada, o Lastro Financeiro também foi aplicado nos moldes da Resolução Normativa da nº 392/2015-ANS, em montante suficiente a suportar as provisões técnicas.

A GEAP em dezembro de 2021 constituiu acima de 100% (cem por cento) da totalidade de margem de solvência exigida pela ANS, caracterizando não somente suficiência frente à exigibilidade, como também um excedente, que corrobora com a definição pela constituição das citadas Reservas.

Assim, a gestão financeira manteve o equilíbrio financeiro por meio da eficiência e eficácia das atividades realizadas em parceria com às Unidades Administrativas Estaduais e do Distrito Federal, bem como as Gerências de Arrecadação, de Contabilidade e de Finanças as quais compõem a Diretoria de Finanças.

6.1. DESPESAS ASSISTENCIAIS

O pagamento de despesas assistenciais realizado em 2021 foi 4,65% (quatro vírgula sessenta e cinco por cento) inferior ao realizado em 2020, conforme apresentado na Tabela 2.

MÊS	DEPESAS ASSISTENCIAIS
dez/20	R\$ 3.389.352.014
dez/21	R\$ 3.231.851.615

Tabela 2: Despesas Assistenciais (GEOFI, 2022)

6.2. DESPESAS ADMINISTRATIVAS

Os pagamentos de despesas não assistenciais (regime de caixa) ocorridas em 2021 observa o demonstrativo a seguir:

MÊS	DEPESAS NÃO ASSISTENCIAIS
dez/20	R\$ 332.664.258
dez/21	R\$ 374.735.824

Tabela 3: Despesas Não Assistenciais (GEOFI, 2022)

7. INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS

O monitoramento e análise dos indicadores econômico-financeiros estabelecidos pela ANS, visa, além da conformidade perante à agência regulamentadora, contribuir para a continuidade e saúde financeira da Fundação em consonância com sua missão institucional.

Outrossim, verifica-se a seguir a evolução dos referidos indicadores por meio do panorama comparativo de cada trimestre dos anos de 2020 e 2021:

I - Ativos Vinculados: a suficiência dos ativos garantidores vinculados na ANS, partiu do montante de R\$ 26.513.910 (vinte e seis milhões, quinhentos e treze mil, novecentos e dez reais) ao final do primeiro trimestre de 2020, para o valor de R\$ 255.545.635 (duzentos e cinquenta e cinco milhões, quinhentos e quarenta e cinco mil, seiscentos e trinta e cinco reais) em dezembro de 2021, que em termos percentuais passou de 3% (três por cento) para 42% (quarenta e dois por cento):

Mês/ano	EXIGIBILIDADE	CONSTITUÍDO	EXCESSO / INSUFICIÊNCIA	%
mar/20	792.379.898	818.893.808	26.513.910	3%
jun/20	731.400.741	824.021.505	92.620.764	13%
set/20	750.461.029	823.460.082	72.999.053	10%
dez/20	451.258.422	827.417.904	376.159.482	83%
mar/21	814.093.389	828.798.607	14.705.219	2%
jun/21	722.394.990	834.740.747	112.345.757	16%
set/21	796.672.556	844.295.446	47.622.890	6%
dez/21	603.009.860	858.555.495	255.545.635	42%

Tabela 4: Ativos vinculados (GECONT, 2022)

II - Lastro Financeiro: Conforme demonstrado a seguir, observa-se a suficiência de Lastro Financeiro no valor de R\$ 175.943.226 (cento e setenta e cinco milhões, novecentos e quarenta e três mil, duzentos e vinte e seis reais) no primeiro trimestre de 2020 e em dezembro de 2021, o valor de R\$ 116.664.016 (cento e dezesseis milhões, seiscentos e sessenta e quatro mil dezesseis reais), mantendo-se patamares superavitários:

Mês/ano	EXIGIBILIDADE	CONSTITUÍDO	EXCESSO / INSUFICIÊNCIA	%
mar/20	1.055.330.139	1.231.273.366	175.943.226	17%
jun/20	941.554.566	1.406.408.666	464.854.100	49%
set/20	992.473.853	1.671.783.900	679.310.047	68%
dez/20	901.028.479	1.041.535.956	140.507.476	16%
mar/21	1.104.050.885	1.224.559.061	120.508.176	11%
jun/21	988.040.024	1.103.524.481	115.484.457	12%
set/21	1.121.181.494	1.236.477.670	115.296.175	10%
dez/21	921.163.242	1.037.827.258	116.664.016	13%

Tabela 5: Lastro Financeiro (GECONT, 2022)

III - Margem de Solvência: conforme apresentado na Tabela 6 e em observância ao regulamentado pela ANS, verifica-se a plena constituição da Margem de Solvência:

MÊS/ANO	EXIGIBILIDADE	CONSTITUÍDO	EXCESSO / INSUFICIÊNCIA	%
mar/20	626.716.110	753.325.364	126.609.255	20%
jun/20	640.762.581	1.069.656.438	428.893.856	67%
set/20	654.023.198	1.279.045.121	625.021.923	96%
dez/20	670.107.221	1.192.773.884	522.666.663	78%
mar/21	733.967.251	1.361.898.893	627.931.642	86%
jun/21	766.181.133	1.386.691.096	620.509.963	81%
set/21	768.837.896	1.781.180.463	1.012.342.567	132%
dez/21	789.573.955	1.829.426.699	1.039.852.744	132%

Tabela 6: Margem de Solvência (GECONT, 2022)

IV - Patrimônio Líquido: os dados da Tabela 7 demonstram a manutenção do Patrimônio Líquido, o que caracteriza que a operadora apresenta estrutura econômico-financeira sustentável:

MÊS/ANO	PATRIMÔNIO LÍQUIDO
mar/20	755.691.596
jun/20	1.071.802.621
set/20	1.281.241.831
dez/20	1.194.923.379
mar/21	1.364.483.958
jun/21	1.389.066.228
set/21	1.783.532.889
dez/21	1.831.702.951

Tabela 7: Patrimônio Líquido (GECONT, 2022)

Durante o exercício de 2021, com a prudente gestão dos recursos financeiros da GEAP, pode-se observar o pleno equilíbrio econômico-financeiro da operadora. Os indicadores monitorados pela ANS, apresentados no presente relatório, demonstram a adequação da vinculação e a constituição dos ativos garantidores em montante suficiente a suportar as provisões técnicas constituídas e a evolução do patrimônio líquido, que viabilizou o enquadramento quanto à exigibilidade de margem de solvência. Destaca-se que o cenário de solidez vem garantindo a continuidade de atendimento de qualidade aos beneficiários dos planos de saúde administrados pela Fundação.

8. PRINCIPAIS FATOS QUE INFLUENCIARAM NA PERFORMANCE E NO RESULTADO DO EXERCÍCIO 2021

8.1. PROGRAMA DE INTEGRIDADE

O Programa de Integridade foi desenvolvido em consonância com as disposições legais aplicáveis, especialmente a Lei Anticorrupção nº 12.846/2013, o Decreto nº 8.420/2015 que a regulamenta e a Resolução Normativa nº 443/2019-ANS, além do Planejamento Estratégico da GEAP 2019-2023.

O Programa reflete a adesão da GEAP às práticas mercadológicas, especialmente, relacionadas à governança corporativa e à consolidação de uma cultura organizacional baseada na ética, por meio de mecanismos e procedimentos internos de conformidade, auditoria, regulação, prestação de contas, prevenção de atos lesivos, tais como casos de fraude, corrupção e suborno, e incentivo a denúncia de irregularidades, bem como de aplicação efetiva das normas de conduta, estabelecidas nos Códigos de Ética.

Um dos elementos estruturais do Programa de Integridade da GEAP constitui-se por “*regras e instrumentos bem definidos*”, o que abrange regimentos, códigos de conduta e políticas, bem como regulamentação de processos internos. Nesse viés, em conformidade com o objetivo estratégico de “*Garantir o cumprimento de boas práticas de integridade e governança corporativa*”, destacam-se os seguintes normativos internos criados e/ou aprimorados em 2021, os quais consolidam-se em mecanismos de organização, funcionamento e controle das atividades e operações da GEAP, integrando a sistemática da Política de Integridade instituída na empresa:

I - Norma Técnica nº 020/2021 – Comunicação Interna e Externa da GEAP: estabelece critérios para a elaboração e utilização padronizada de documentos oficiais da Fundação, bem como instituir as competências e autoridades para assiná-las;

II - Norma Técnica nº 022/2021 – Diárias e Passagens: estabelece critérios para a concessão de diárias e passagens para viagens a serviço de conselheiros, empregados da GEAP, convidados, beneficiários (TFD), bem como de contratados, conforme previsão contratual e que seja de responsabilidade da GEAP;

III - Norma Técnica nº 033/2021 – Plano de Cargos Carreira e Remuneração (PCCR): estabelece diretrizes para a ocupação de cargos, política de remuneração, progressões e ascensão, subsidiando os processos de recrutamento, seleção, avaliação de desempenho e capacitação de pessoas;

IV - Norma Técnica nº 040/2021 – Norma Técnica de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME): regulamenta parâmetros para a adequada gestão, análise, auditoria e regulação dos materiais solicitados, tipificados como OPME, visando dar subsídios aos profissionais para o desenvolvimento de suas funções com padrões únicos de conduta, no que tange a análise e revisão dos processos de OPME;

V - Norma Técnica nº 041/2021 – Política de Remuneração Variável: estabelece critérios e parâmetros que viabilizem a administração da remuneração variável para os cargos de analista de relacionamento institucional e agente de prospecção, com o objetivo de proporcionar aos empregados a oportunidade de enfrentar novos desafios, estarem mais engajados e contribuírem para o alcance dos objetivos e resultados esperados pela Fundação;

VI - Norma Técnica nº 042/2021 – Política de Privacidade: formaliza a Política de Privacidade da GEAP, que visa esclarecer aos beneficiários e a todos que de alguma forma interagem com a Fundação, como e com que finalidades são realizados a coleta, o armazenamento e o tratamento os dados no âmbito da GEAP Autogestão em Saúde;

VII - Norma Técnica nº 043/2021 – Política de Garantia de Assistência à Saúde e Reembolso: estabelece parâmetros para operacionalização e funcionamento da Garantia de Assistência à Saúde, bem como define critérios e condições a serem adotadas na concessão de reembolso;

VIII - Norma Técnica nº 044/2021 – Medicamentos Quimioterápicos Orais: define as diretrizes dos medicamentos quimioterápicos e drogas adjuvantes orais no tratamento do câncer, em conformidade ao estabelecido pela ANS;

IX - Norma Técnica nº 045/2021 – Contingenciamento dos Processos Judiciais e Administrativos: estabelece os critérios para a análise e adoção de procedimentos a serem observados no reconhecimento e bases de mensuração apropriados a provisões e a passivos e ativos contingentes relacionados aos processos judiciais e administrativos da GEAP Autogestão em Saúde;

X - Regimento Interno da Comissão de Segurança da Informação da GEAP: normatiza e assegura a constituição, estruturação, organização, competências e funcionamento da Comissão de Segurança da Informação da GEAP Autogestão em Saúde, como mecanismo de governança e conformidade, componente da sistemática da política de integridade da Fundação;

XI - Regimento Interno da Comissão Permanente de Ética da GEAP: normatiza e assegura a constituição, estruturação, organização, competência e funcionamento da Comissão Permanente de Ética da GEAP Autogestão em Saúde, como mecanismo de governança e conformidade;

XII - Manuais Técnicos: instrumentos que estabelecem orientações técnicas e/ou operacionais:

- a)** Protocolos Médicos Reumatologia, 1ª Edição, publicado em 27/01/2021;
- b)** Manual Interno de Comunicação Interna e Externa, 3ª Edição, publicado em 18/02/2021;
- c)** Manual Externo de Auditoria do Prestador, 2ª Edição, publicado em 22/03/2021;
- d)** Manual Interno do Programa de Oxigenoterapia Domiciliar, 1ª Edição, publicado em 24/03/2021;
- e)** Manual Interno do Programa de Medicação Domiciliar, 1ª Edição, publicado em 26/03/2021;
- f)** Manual Interno do Programa de Fisioterapia Domiciliar, 1ª Edição, publicado em 05/04/2021;
- g)** Manual Interno do Programa de Curativo Domiciliar, 1ª Edição, publicado em 09/04/2021;
- h)** Protocolos Médicos Oftalmologia, 1ª e 2ª Edição, publicados respectivamente em 27/01/2021 e em 19/04/2021;
- i)** Manual Externo do Digita TISS Web, 2ª Edição, publicado em 27/10/2021; e
- j)** Manual Externo de Registro de Cotação OPME pelo Hospital, 1ª edição, publicado em 02/12/2021.

A atualização e/ou criação dos normativos elencados acima foi amplamente divulgada no âmbito interno e todos os documentos encontram-se publicados no **Sistema Normativo**,

plataforma que abriga o acervo documental da GEAP na intranet, possibilitando o acesso irrestrito de todos os empregados da GEAP. Cabe destacar que, em março de 2021, foram realizadas melhorias no Sistema Normativo permitindo o acesso mais rápido e fácil aos normativos internos vigentes.

Consoante com um dos pilares do Programa, “*treinamento e disseminação*”, foi desenvolvido um treinamento intitulado “**A razão das nossas escolhas**” com o intuito de que todos conheçam o Programa e reflitam sobre os aspectos da ética e da integridade, incorporando-os no dia-dia. Essa ação em formato de Educação a Distância (EaD) já capacitou **1.771** (mil setecentos e quarenta e quatro) colaboradores, promovendo uma reflexão sobre do Programa e o Código de Ética e Conduta da Geap. Ademais, este treinamento será contemplado na ação de integração de novos empregados, realizada pela Gerência de Gestão de Pessoas (GEPES), em caráter de “*integração continuada*”.

8.2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2019-2023

O Planejamento Estratégico da GEAP 2019-2023 foi aprovado em 2019, por meio da RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD Nº 391/2019, contendo: Mapa Estratégico, Missão, Visão e os Valores institucionais da Autogestão. Foi utilizada a metodologia *Balanced Scorecard* (BSC), em português: Indicadores Balanceados de Desempenho.

Deu-se continuidade ao monitoramento da execução dos objetivos do planejamento estratégico em todas as áreas, por meio dos planos de ação no modelo 5W2H. Registra-se que foram atingidos novos objetivos estratégicos, quais sejam:

- I** - reduzir em 50% (cinquenta por cento) as despesas judiciais;
- II** - reduzir a inadimplência a 1% (um por cento);
- III** - garantir rentabilidade para todos os produtos GEAP;
- IV** - aprimorar o acolhimento ao beneficiário;
- V** - garantir o cumprimento de boas práticas de integridade e governança corporativa;
- VI** - fortalecer a marca GEAP no funcionalismo público;
- VII** - orientar a autogestão a resultados; e
- VIII** - promover a motivação e o alinhamento.

Importante destacar que dos dezoito objetivos iniciais do Mapa Estratégico, além dos oito alcançados em 2021, os quatro elencados abaixo foram alcançados em 2020:

- I - sair da Direção Fiscal e atingir os indicadores do Programa de Saneamento;
- II - reduzir as despesas assistenciais em 5% (cinco por cento);
- III - atingir a sustentabilidade dos indicadores financeiros monitorados pela ANS, e
- IV - garantir o equilíbrio da receita e despesa assistencial (Financeira e econômica).

8.3. SELOS E CERTIFICAÇÕES

O modelo de gestão instaurado nesse período garantiu conquistas importantes para a GEAP, como a renovação do Selo Empresa Limpa, do Instituto Ethos e certificação *Great Place To Work* (GPTW) como excelente empresa para se trabalhar; indicação para o ranking das melhores e maiores empresas de saúde do Brasil de 2019, pela revista Exame; dentre outros.

8.3.1. Renovação do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção – Selo Empresa Limpa

Decorrente do enraizamento da Política de Integridade, a GEAP conquistou, em 2019, o reconhecimento do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social ao tornar-se empresa signatária do **Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção**, personificado pelo selo “**Empresa Limpa**”, por meio do qual a postura adotada pela Fundação de rechaço à quebra de integridade se propõe como uma referência no mercado.

Em 2021, a GEAP renovou com o Instituto Ethos sua adesão ao Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, após demonstração de uma série de evidências de medidas de mitigação de qualquer quebra de integridade do seu corpo funcional com atos ilícitos, bem como demonstrou o comprometimento da Alta Administração com a política de integridade.

O registro reflete os resultados positivos, factíveis, da implantação do Programa de Integridade da GEAP, projetando sua imagem, principalmente ao público externo, como

empresa proba, que preza pela excelência e responsabilidade na condução dos trabalhos e pelo cumprimento de sua missão organizacional de *“Promover a assistência à saúde aos seus beneficiários por meio de uma gestão sustentável, ética, inovadora e transparente.”*, contribuindo para a sustentabilidade da Fundação e enaltecendo seus valores, especialmente:

- I - credibilidade nos serviços prestados;
- II - integridade na governança;
- III - marca GEAP consolidada; e
- IV - responsabilidade com as pessoas.

8.3.2. Certificação *Great Place To Work*

A GEAP participou do Programa de Certificação GPTW, sendo certificada como um **excelente ambiente de trabalho** no ano de 2020 e em junho de 2021, a GEAP foi anunciada, pelo Instituto (GPTW), como uma das 10 (dez) melhores empresas para se trabalhar na Região Centro-Oeste do Brasil. A classificação leva em consideração uma pesquisa anual, que é realizada pelo GPTW, com base na avaliação do nível de confiança dos funcionários, em cinco dimensões: credibilidade, respeito, imparcialidade, orgulho e camaradagem.

Com isso, em novembro de 2021, a GEAP renovou o selo GPTW, o que ratifica o reconhecimento como uma empresa de excelência para trabalhar, com valorização e retenção dos empregados (meritocracia) e investimentos no desenvolvimento profissional.

8.3.3. Selo de Ética e Perfil de Maturidade de Gestão (PROBARE)

Em 2020, a GEAP alcançou mais um importante passo rumo à excelência na prestação de serviços. Por meio de sua Gerência de Teleatendimento (GETEL) e conquistou o Selo de Ética e o certificado de Maturidade de Gestão do Programa Brasileiro de Autorregulação do Setor de Relacionamento (PROBARE).

O certificado PROBARE é definido como Programa Brasileiro de Autorregulamentação e surgiu da necessidade de definições de parâmetros no segmento e com a finalidade de

aprimorar o atendimento aos consumidores e clientes. Trata-se de uma certificação que atesta e reconhece a organização, concretizando seu esforço em sempre cumprir as exigências éticas e as práticas de gestão estabelecidas.

Dentre os objetivos e benefícios de possuir o certificado PROBARE pode-se citar o aperfeiçoamento de rotinas e procedimentos de gestão de equipes e processos, a evidência do posicionamento ético da empresa e de seus colaboradores e a comprovação de que a organização será vista com diferenciação no mercado em que atua.

Em 2021, a GEAP aprimorou seus processos de trabalho e foi auditada em meados de setembro pela Fundação Carlos Vanzolini, que ratificou a manutenção da certificação qualificada no nível máximo de maturidade de gestão.

8.3.4. Qualidade NBR ISO 9001:2015

Desde o ano de 2012, a Central de Atendimento da GEAP possui Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) certificado pela Fundação Carlos Alberto Vanzolini, com base nos requisitos da Norma NBR ISO 9001:2015.

A manutenção do SGQ exige o atingimento das metas definidas dos nossos indicadores de performance (Tempo Médio de Atendimento, Produtividade, Absenteísmo, Nível de Serviço), bem como nos indicadores de Qualidade (Monitoria de Chamadas, Simulação de Atendimentos, Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários e Prestadores de Serviço).

A Gerência de Teleatendimento atuou no ano de 2021 de forma estratégica, objetivando a manutenção do SGQ e mesmo com o ano atípico de pandemia – COVID-19, conseguiu manter o atendimento dentro dos padrões de qualidade estabelecidos.

8.4. REDUÇÃO DE DESPESAS

8.4.1. Despesas Administrativas

No que diz respeito à gestão das despesas administrativas, foi realizada a substituição de empresa terceirizada de limpeza e conservação para a Diretoria Executiva, Gerência do Distrito Federal e Gerência de Teleatendimento. A troca de empresa, conforme ilustrado

na Figura 7, gerará uma economia de R\$ 270.480,84 (duzentos e setenta mil, quatrocentos e oitenta reais e oitenta e quatro centavos) por ano, o que representa uma redução de despesas superior a 10% (dez por cento).



Figura 7: Economia com Novo Contrato de Limpeza e Conservação (GEMAT, 2022)

Outra ação que agregou resultado operacional foi a celebração do contrato centralizado com empresa para a disponibilidade de plataforma tecnológica para a prestação de serviço de transporte urbano de passageiro; e com a empresa para a prestação de serviço de locação de veículos. A unificação do contrato atende a todas as Gerências Estaduais e a Gerência do Distrito Federal, oferecendo maior conforto, mobilidade e segurança no deslocamento dos nossos captadores e auditores, além disso, permite maior controle e economia para a execução do serviço.

Ademais, estima-se uma redução de 34% (trinta e quatro por cento) gerada pelas mudanças de sede das gerências estaduais do Amazonas, de Pernambuco, de São Paulo, do Piauí e do Rio Grande do Sul, conforme detalhado na Tabela 8. Essa economia representa uma redução mensal de R\$ 99.315,09 (noventa e nove mil, trezentos e quinze reais e nove centavos) chegando em uma redução anual de R\$ 1.191.781,08 (um milhão, cento e noventa e um mil, setecentos e oitenta e um reais e oito centavos).

UA	ANTIGO ENDEREÇO (valor mensal)	NOVO ENDEREÇO (valor mensal)	%
AMAZONAS	R\$ 38.004,76	R\$ 33.689,32	-11%
PERNAMBUCO	R\$ 40.000,00	R\$ 33.822,85	-15%
SÃO PAULO	R\$ 164.399,36	R\$ 67.372,69	-59%
PIAUÍ	R\$ 9.000,00	R\$ 14.000,00	56%
RIO GRANDE DO SUL	R\$ 36.795,83	R\$ 40.000,00	9%
TOTAL	R\$ 288.199,95	R\$ 188.884,86	-34%

Tabela 8: Economia com mudança de sede (GEMAT, 2022)

Cabe destacar que essa mudança também representa uma melhoria na estrutura física nos imóveis das sedes das respectivas gerências estaduais.

Por fim, cumpre destacar a negociação realizada com a empresa responsável pelo fornecimento de vale alimentação/refeição para a majoração da taxa de desconto do valor a pagar, o que ensejou no aumento do desconto de 2,5% (dois vírgula cinco por cento) para 5,58% (cinco vírgula cinquenta e oito por cento).

8.4.2. Despesas Assistenciais

8.4.2.1. Processo de Regulação

No intuito de contribuir para o equilíbrio financeiro e para a sustentabilidade da GEAP, no tocante à despesa assistencial, por meio do processo de regulação, registra-se que o custo evitado ficou em torno de R\$ 154.101.169,30 (cento e cinquenta e quatro milhões, cento e um mil, cento e sessenta e nove reais e trinta centavos) em 2021, conforme detalhado na Figura 8:

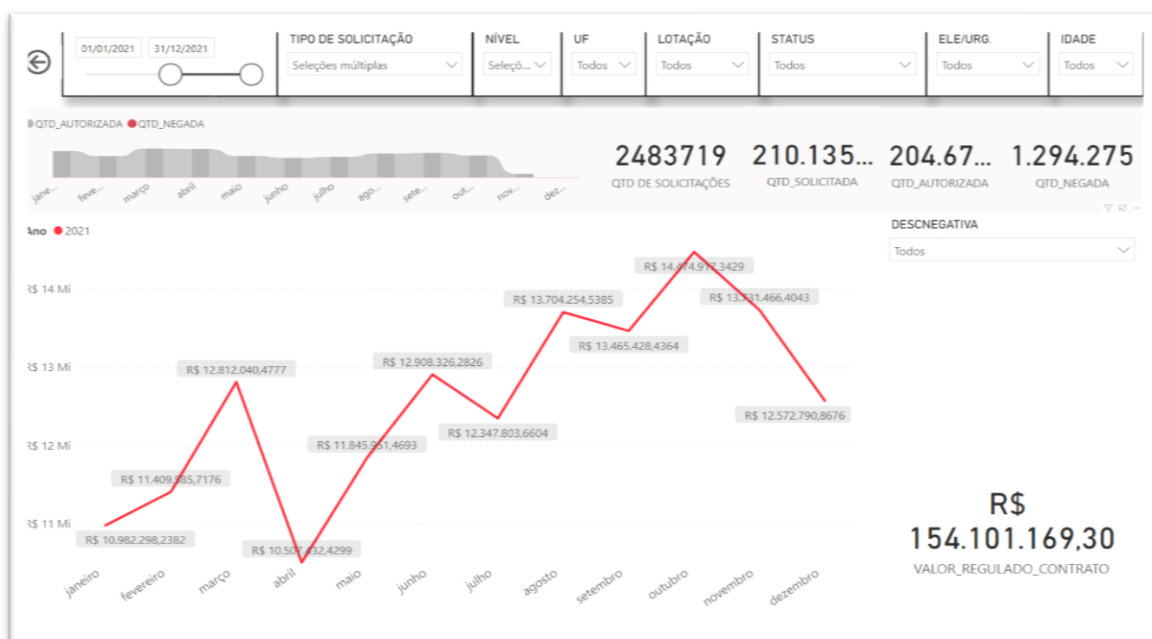


Figura 8: Total Regulado (GEMED, 2022)

8.4.2.2. Processo de OPME

Em 2019, foi implementada a centralização referente a regularização de OPME pós procedimento referente os insumos entregues por fornecedores. Tal ação possibilitou a padronização das análises e negociação dos valores apresentados pelos fornecedores estratégicos nas principais Gerências Estaduais e na Gerência do Distrito Federal, representando, no período de 2019 a 2021, uma redução de custos de R\$ 50.998.187,07 (cinquenta milhões, novecentos e noventa e oito mil, cento e oitenta e sete reais, sete centavos) com percentual de redução de quase 24% (vinte e quatro por cento).

Em continuidade as ações de padronização dos valores negociais, mantém-se a negociação com os fornecedores totalizando 27 (vinte sete) tabelas de materiais negociados com redução média de 20% (vinte por cento) de custo. Ademais, para diminuir o impacto da negociação do procedimento de alto custo incluso na Resolução Normativa nº 465/2021-ANS (troca valvar por via percutânea), foi realizada negociação com fabricantes master do produto, na qual se estabeleceu um preço fixo para o material e seus acessórios com uma redução média de custo de 13% (treze por cento). De forma geral, a avaliação adequada da indicação e da pertinência técnica, bem como a

negociação assertiva possibilitou a redução dos custos assistenciais em 28% (vinte e oito por cento), o que representa cerca R\$ 33.260.002,72 (trinta e três milhões, duzentos e sessenta mil, dois reais e setenta e dois centavos)

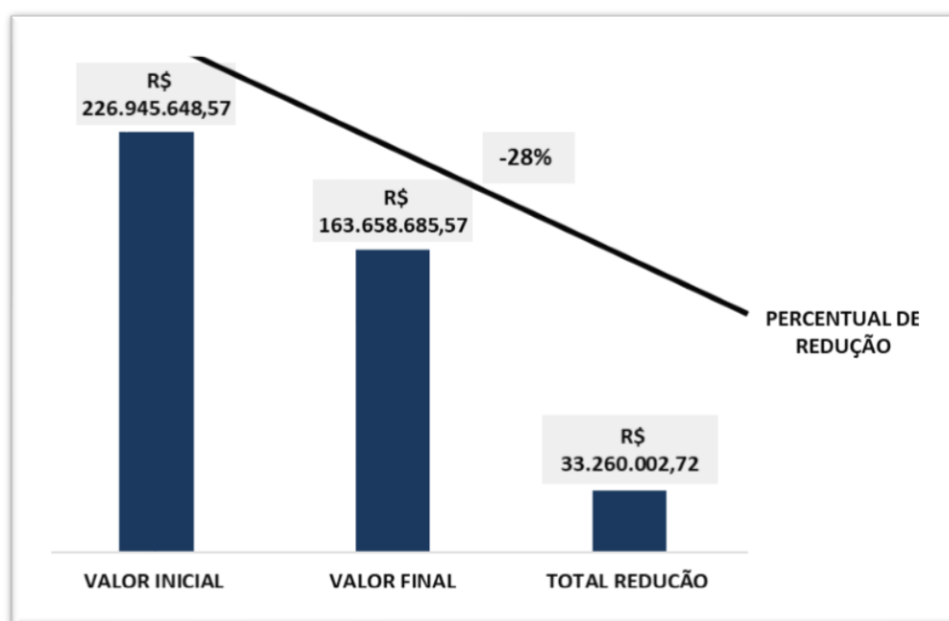


Figura 9: Dados OPME (GESAU, 2022)

A Regulação de OPME refere-se a parte que emite parecer quanto a pertinência técnica do material cirúrgico solicitado para realização de procedimentos médicos, mediante autorização prévia, com exceção das cirurgias de Urgência/Emergência, além da análise de cobertura. Ademais, em agosto de 2020, foi centralizado a análise de pertinência técnica referente a todo o processo de OPME pré e de regularização de OPME pós dos prestadores de serviços que antes eram realizados pela Gerencias Estaduais e do Distrito Federal, possibilitando a padronização das análises e maior controle, ocasionando em um valor regulado em 2021, de R\$ 5.007.370,43 (cinco milhões sete mil, trezentos e setenta reais, quarenta e três centavos), ou seja, uma redução de custos de 42% (quarenta e dois por cento), conforme ilustrado na Figura 10. Além do processo da centralização, identifica-se que com a regulação de OPME no processo reverso, a Geap obteve um valor racionalizado de R\$ 38.154.594,74 (trinta e oito milhões, cento e cinquenta e quatro mil, quinhentos e noventa e quatro reais e setenta e quatro centavos).

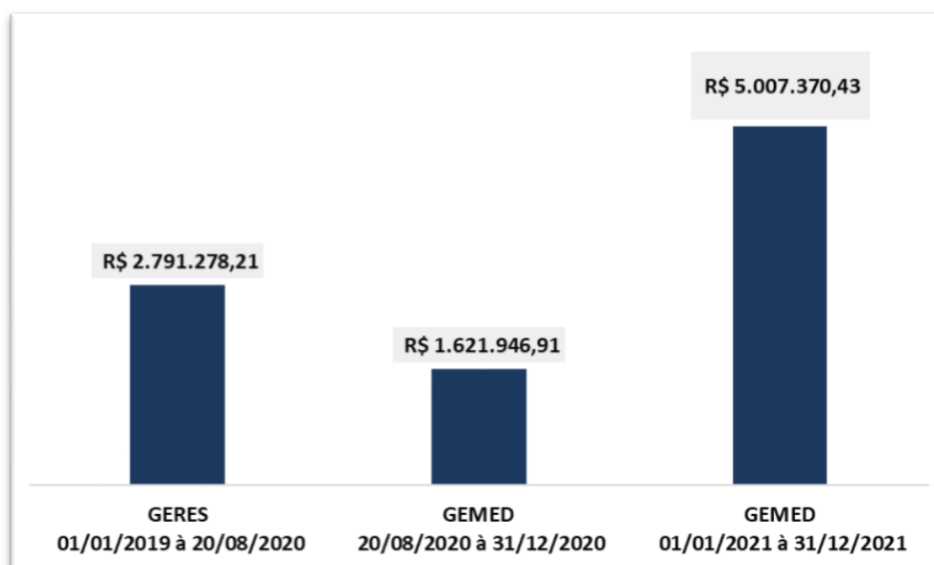


Figura 10: Valor Regulado OPME (GEMED, 2022)

Assim, por meio da regulação e aquisição de OPME, estimasse que, em 2021, foram racionalizados R\$ 76.421.967,89 (setenta e seis milhões, quatrocentos e vinte e um mil, novecentos e sessenta e sete reais, oitenta e nove centavos).

8.4.2.3. Processo de Regulação Odontológica

A Regulação Odontológica refere-se ao processo de análise prévia dos procedimentos odontológicos eletivos, cirurgias de Bucomaxilofacial e Materiais (OPME). No ano de 2021, após análise técnica pela equipe da regulação, foi racionalizado um montante aproximado de R\$ 9.321.722,79 (nove milhões, trezentos e vinte e um mil, setecentos e vinte e dois reais e setenta e nove centavos), conforme detalhado na Tabela 9.

PROCEDIMENTOS ELETIVOS						
MÊS/2021	QTD DE PROCEDIMENTOS SOLICITADOS	QTD DE PROCEDIMENTOS AUTORIZADOS	QTD DE PROCEDIMENTOS NEGADOS	VALOR AUTORIZADO	VALOR RACIONALIZADO REGULADO	% QUANTIDADE RACIONALIZADA
JANEIRO	103.302	95.617	7.685	R\$ 2.443.057,06	R\$ 263.988,20	7,44%
FEVEREIRO	94.176	86.549	7.627	R\$ 2.280.483,02	R\$ 266.761,54	8,10%
MARÇO	88.366	81.521	6.845	R\$ 2.174.004,82	R\$ 263.012,34	7,75%
ABRIL	78.321	72.701	5.620	R\$ 1.968.335,39	R\$ 195.632,51	7,18%
MAIO	95.519	87.030	8.489	R\$ 2.389.749,90	R\$ 290.291,98	8,89%
JUNHO	94.147	87.323	6.824	R\$ 2.366.209,97	R\$ 254.709,06	7,25%
JULHO	97.282	91.153	6.129	R\$ 2.554.473,22	R\$ 230.504,73	6,30%
AGOSTO	98.043	91.461	6.585	R\$ 2.729.043,82	R\$ 244.012,75	6,72%
SETEMBRO	85.990	79.618	6.372	R\$ 2.488.480,73	R\$ 247.247,76	7,41%
OUTUBRO	78.882	74.296	4.586	R\$ 2.424.043,87	R\$ 194.283,98	5,81%
NOVEMBRO	83.709	73.815	9.894	R\$ 2.582.948,63	R\$ 441.425,11	11,82%
DEZEMBRO	58.217	54.234	3.983	R\$ 1.963.003,61	R\$ 173.428,56	6,84%

CIRURGIAS DE BUCOMAXILOFACIAL	
QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES	VALORES REGULADO/NEGADO
144	R\$ 6.256.424,27

VALOR TOTAL REGULADO	
ANO	VALORES REGULADO/NEGADO
2021	R\$ 9.321.722,79

Tabela 9: Valores da Regulação Odontológica (GEMED, 2022)

8.4.2.4. Processo de Junta Médica e Odontológica

Consoante o disposto na Resolução Normativa nº 424/2017-ANS, no ano de 2021, a GEAP intensificou os procedimentos de regulação e mediante a realização de junta médica, obteve-se uma redução de custos no valor R\$ 20.180,247,23 (vinte milhões, cento e oitenta mil, duzentos e quarenta e sete reais e vinte e três centavos).

8.4.2.5. Aquisição de Quimioterápico Oral

Mesmo com fatores externos que afetam diretamente o processo de autorização de quimioterapia oral, como reajuste anual no preço dos medicamentos, alta do dólar, aumento de judicializações e atualização do Rol de procedimentos em saúde pela ANS, a GEAP obteve resultados financeiros de economicidade na ordem de mais de R\$ 1.600.000,00 (um milhão e seiscentos mil reais), quando comparado com os valores praticados na saúde suplementar.

É relevante registrar que o aumento anual no preço de medicamentos definido pelo Governo foi de até 10,19%, (dez vígula dezenove por cento), entretanto, na GEAP, esse

impacto ficou em apenas 4,94% (quatro vírgula noventa e quatro por cento), com descontos de até 55,21% (cinquenta e cinco vírgula vinte e um por cento) no valor dos medicamentos, considerando as ações como: contratualização de novos fornecedores que comercializam medicamento de quimioterapia oral; e pactuação de acordos com as indústrias farmacêuticas para obtenção de descontos em medicamentos protegidos pela legislação de propriedade intelectual.

8.5. REDE ASSISTENCIAL

A GEAP, no exercício de 2021, reestruturou a rede prestadora de serviços assistenciais, de forma sustentável, em conformidade com a legislação vigente e com as melhores práticas de governança corporativa.

A Fundação encerra o ano com aproximadamente 16.000 (dezesesseis mil) prestadores de serviços assistenciais, após envidar seus esforços na realização de um trabalho voltado à regularização cadastral e tributária da rede, buscando uma estrutura aderente às regras de capacidade de atendimento emanadas pela ANS.

Em continuidade ao processo de melhoria dos serviços ofertados aos beneficiários da GEAP, foram credenciados, em todo o território nacional, 181 (cento e oitenta e um) novos Prestadores, dos quais 16 (dezesesseis) são prestadores hospitalares e 164 (cento e sessenta e quatro) demais estabelecimentos.

Por fim, registra-se que a Fundação, ao encontro do recomendado pela ANS, promoveu a alteração do modelo remuneratório de 17 (dezesete) prestadores hospitalares, pertencentes à curva A e que estão distribuídos em 6 (seis) unidades federeativas.

8.6. MEDIDAS DE ENFRENTAMENTO DA COVID-19

A Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN), declarada pelo Ministério da Saúde por meio da Portaria nº 188/2020, prevê a adoção de medidas estratégicas, em caráter temporário e emergencial, voltadas ao enfrentamento da Covid-19 em todo o país.

Desde o início da pandemia, a GEAP vem adotando medidas em diversas frentes na prevenção e no combate à COVID-19. Além das ações de conscientização quanto aos hábitos de higiene, para evitar a disseminação da doença, a Fundação tem acompanhado de perto e feito o gerenciamento de situações de emergência em todas as regiões do país.

8.6.1. SOS Manaus

Diante da situação de pandemia, destaca-se a capital Manaus, uma das cidades mais atingidas pelo vírus em todo o mundo, que vivenciou um colapso no sistema de saúde público e privado, em decorrência da falta de insumos. Por isso, o estado do Amazonas necessitou de uma atuação especial da GEAP.

Considerando essa fase aguda, a equipe da Gerência local e a Diretoria não mediram esforços para garantir o atendimento necessário e de qualidade a todos os beneficiários afetados pela doença.

Entre as medidas de enfrentamento adotadas, o comitê de crise, formado pelas equipes da GEAP, em Manaus, e pela Diretoria, em Brasília, optou pela remoção interestadual feita por transporte aéreo e pela internação domiciliar, acompanhada por uma equipe especializada no combate à doença.

8.6.2. Lives para os beneficiários

Em 2021, alinhado ao planejamento traçado pela gestão, foi estruturado um calendário consoante aos temas definidos pelo Ministério da Saúde. Assim, foram realizadas 11 (onze) lives, correspondendo a mais de 12.000 (doze mil) visualizações e mais de 9 (nove) horas de conteúdo informativo para os beneficiários.

8.6.3. Telemedicina

A GEAP continuou a disponibilizar o atendimento de telemedicina, isento de coparticipação, para todos os beneficiários no Brasil, evitando visitas desnecessárias a rede credenciada.

Os atendimentos, por meio da telemedicina, tiveram seu início em abril de 2020 e, até dezembro do mesmo ano, foram realizados 27.525 (vinte e sete mil e quinhentos e vinte e cinco) atendimentos, em todo o Brasil.

Em 2021, foram realizados um total de 41.282 (quarenta e um mil e duzentos e oitenta e dois) atendimentos, representando um crescimento de quase 50% (cinquenta por cento) em relação a 2020.

8.6.4. Aplicação e distribuição do Teste Rápido para o Coronavírus

Considerando a evolução recente do cenário epidemiológico relacionado à COVID-19, em decorrência das variantes, a testagem dos colaboradores para detecção do vírus continuou sendo executada em 2021.

Foram realizados 293 (duzentos e noventa e três) testes na sede da DIREX e enviados 509 (quinhentos e nove) para as Gerências Estaduais e, até o fim de 2021, a GEAP apresentava um estoque de 141 (cento e quarenta e um) testes disponíveis.

8.6.5. Vacinação Contra Influenza

No período de abril a maio de 2021, a GEAP promoveu campanha de vacinação contra a gripe. A ação, que visa o bem-estar dos funcionários, evita a propagação da doença e ainda reduz sintomas que podem ser confundidos com os da COVID-19.

A vacinação contemplou empregados, estagiários, menores-aprendiz e profissionais terceirizados da Fundação, correspondendo, assim, cerca de 1.520 (um mil quinhentos e vinte) colaboradores foram imunizados, em nível nacional.

A vacina é composta por diferentes cepas do vírus e é indicada para todas as pessoas com mais de seis meses de vida, sendo segura e eficaz. A vacinação contra a gripe durante a pandemia foi importante para reduzir a necessidade de ida aos hospitais, que se encontram superlotados com os casos do novo Corona vírus.

8.6.6. Flexibilização da jornada de trabalho, regime *home office* e reuniões virtuais

Mantendo suas atividades ininterruptas desde o início da pandemia e visando contribuir para a preservação da saúde individual e coletiva, a GEAP adotou a flexibilização da jornada de trabalho, por meio de escalas de revezamento e rodízio, e de regime *home office*, especialmente, para os colaboradores enquadrados no grupo de risco.

Em virtude disso, as reuniões passaram preferencialmente para o modelo virtual, por intermédio de ferramentas tecnológicas que possibilitaram a videoconferência, circunstância vivenciada por várias empresas e setores no atual cenário global. Ainda que se trate apenas de uma maneira de adaptação à nova realidade enfrentada no mundo inteiro, cumpre salientar que essa nova experiência tem sido exitosa, uma vez que os encontros foram concretizados efetivamente, não sendo permitido que esse novo contexto de precaução quanto à aglomeração e o distanciamento social interferisse no regular andamento das atividades.

As medidas, somadas aos demais protocolos e orientações emanadas pelas autoridades da saúde, visa a diminuição da circulação de pessoas e da formação de aglomerações nos ambientes.

8.6.7. Programa de Antecipação Salarial

Em 2020, a Diretoria Executiva implantou o Programa de Antecipação Salarial, com o objetivo de amenizar os impactos da pandemia de COVID-19 no orçamento dos empregados da GEAP.

A GEAP segue na busca de ações com o objetivo de minimizar os impactos da pandemia, assim, foi realizada a manutenção do programa de Antecipação Salarial para o calendário 2021, com base nos resultados da Pesquisa de Clima.

8.7. REVOGAÇÃO DA MEDIDA CAUTELAR DEFERIDA NA AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE (ADI) 5086/DF

Com a decisão prolatada em junho/2021 pelo Supremo Tribunal Federal (STF), do não conhecimento da ADI nº 5086/DF, ações de captação foram realizadas com 89 (oitenta e nove) órgãos vinculados ao Sistema de Pessoal Civil, que não estavam vinculados ao Convênio celebrado entre a União e a GEAP, por intermédio do Ministério da Economia.

Até dezembro de 2021, 28 (vinte e oito) órgãos fizeram adesão ao convênio com a União, somando 926 (novecentos e vinte seis) novas adesões.

8.8. CONSENSO E ADEQUAÇÃO DE MATERIAIS

Em constante busca por melhorias no processo, a GEAP, adotou como prioridade a garantia de cobertura e sendo assim, sempre que identificado paciente internado com solicitações de procedimentos médicos e/ou materiais sem cobertura, é realizado o contato com o profissional assistente, informando da impossibilidade da autorização e orientando a troca dos procedimentos.

Foram realizadas 171 (cento e setenta e uma) tentativas de consenso médico de negativa de materiais, das quais 75 (setenta e cinco) lograram êxito e foram acatadas pelo médico assistente, conforme ilustrado na Figura 11.

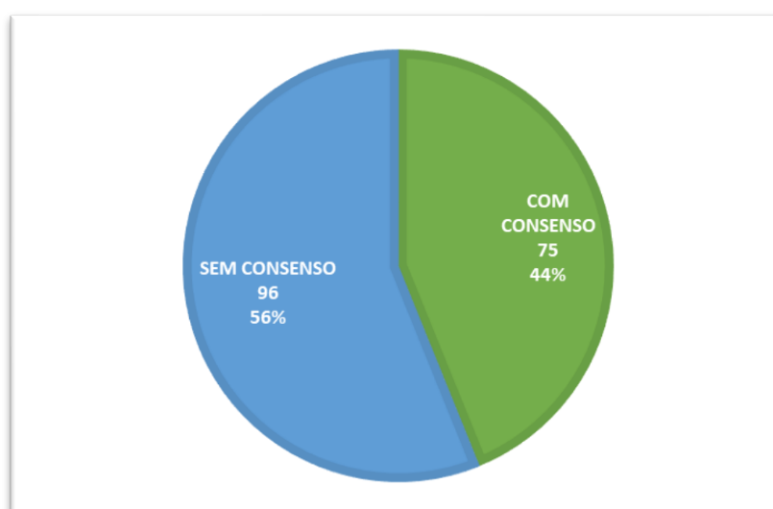


Figura 11: Consenso Médico – negativa de material (GEMED, 2022)

Nas situações em que profissional assistente se nega a trocar o procedimento, a Gerência Estadual ou do Distrito Federal é acionada para entrar em contato com o beneficiário e/ou responsável para informar da negativa, assim, evita-se a Notificação de Intermediação Preliminar e caso essa ocorra teremos informações documentadas para defesa.

8.9. FORTALECIMENTO DA MARCA GEAP

O ano de 2021 foi marcado por maior presença da GEAP junto aos beneficiários e patrocinadores no intuito de aprimorar o contato com os órgãos patrocinadores e assim gerar o fortalecimento da marca. Foram realizadas diversas ações de saúde e visitas aos órgãos para prestar informações sobre os planos. Esse trabalho de aproximação também contou com as seguintes ações:

- I** - produção de brindes institucionais (kits com canetas, sacochilas, bolinhas antiestresse, álcool em gel, pastas, copos, agendas, blocos de anotações, entre outros) que foram distribuídos entre as equipes de captação de todas as Gerências Estaduais, com o intuito de divulgar a marca GEAP;
- II** - veiculação de *spot* semanal “minuto GEAP” nas redes sociais com temas de saúde e bem-estar;
- III** - criação do *blog* da GEAP contendo matérias sobre saúde, bem-estar e saúde mental;
- IV** - retorno do projeto “Circuito de Saúde” nos órgãos conveniados, com a oferta de serviços voltados para o autocuidado, prevenção e qualidade de vida, fortalecendo a marca da Fundação.
- V** - transmissão de *lives* na rede social Instagram, seguindo o calendário de campanhas do Ministério da Saúde.

Ademais, a Assessoria de Comunicação (ASCOM) planejou e executou campanhas de repercussão nacional que colocaram a Fundação em noticiários relevantes, com pautas positivas para os públicos interno e externo.



Figura 12: Ações de Fortalecimento da Marca (ASCOM, 2021)

8.10. REAJUSTE ABAIXO DA INFLAÇÃO

No ano em que a inflação ultrapassou os 10% (dez por cento), pressionada pela pandemia e a crise internacional, a GEAP reforçou seu compromisso com os beneficiários, inclusive, com a aplicação dos menores reajustes da história da Fundação. Para os planos com data-base em fevereiro de 2022, a operadora fixou o reajuste em 2,26% (dois vírgula vinte seis por cento), diante de uma inflação acumulada de 10,74% (dez vírgula setenta e quatro por cento), nos últimos 12 (doze) meses, o que representa um ganho de 8,48% (oito vírgula quarenta e oito por cento) para os beneficiários.

A Figura 13 mostra que nunca se chegou a um valor tão baixo de reajuste, o novo valor será atribuído aos planos GEAP Referência, GEAP Essencial, GEAP Clássico, GEAP Saúde II e GEAP Família, que fazem parte do Convênio Único e representam quase 90% (noventa por cento) da carteira da Autogestão.



Figura 13: Histórico de Reajustes (ASPC, 2021)

8.11. AÇÕES DA OUVIDORIA

No ano de 2021, a Ouvidoria da GEAP atuou, incansavelmente, na perseguição de seus objetivos estratégicos: fortalecimento do relacionamento entre a operadora e seus beneficiários e consequente aumento da satisfação destes, prevenção da judicialização e geração de 2ª (segunda) instâncias e NIPs, fornecimento de dados e indicadores de atendimento à gestão e corpo diretor para subsídio do processo decisório, e aperfeiçoamento dos processos de trabalho da GEAP por meio desse importante controle de qualidade que se configura a Ouvidoria.

O irrestrito apoio da atual diretoria foi fundamental para o pleno exercício das diretrizes de atuação da Ouvidoria no ano de 2021: estratégicas, pedagógicas e mediadoras.

O engajamento e conscientização das gerências estaduais e do DF e das áreas internas da DIREX, foram indispensáveis para o atingimento dos objetivos estratégicos e melhoria da performance dos indicadores de atendimentos.

A Ouvidoria da GEAP mediou conflitos oriundos da relação operadora x beneficiário, operadora x empregado, por meio da tratativa de 6.020 (seis mil e vinte) manifestações no canal de Ouvidoria Externa e 93 (noventa e três) demandas no canal de Ouvidoria Interna. E realizou o monitoramento de prazo e qualidade das tratativas de 11.870 (onze mil oitocentos e setenta) ordens de serviço de 1ª instância (reclamação 1ª instância).

Ademais, a seguir destacamos os principais fatos que tiveram influência na *performance* da GEAP e no resultado do exercício:

I - Monitoria qualidade no atendimento – em janeiro de 2021, a Ouvidoria iniciou o processo de monitoria da qualidade do atendimento em 2ª (segunda) instância, com o objetivo de maximizar a satisfação do beneficiário e ofertar um atendimento mais personalizado. Todos os atendimentos avaliados na pesquisa de satisfação e os atendimentos de 2ª (segunda) instância que geraram NIPs são monitorados no processo. Mensalmente os colaboradores recebem *feedback* e se reúnem para definições de novas estratégias. Foram estabelecidos indicadores e metas individuais de desempenho para todos os colaboradores da Ouvidoria, aferidos mensalmente, com reconhecimento dos melhores resultados no *Ranking*.

II - Atendimento ao prestador – com a criação do canal de atendimento ao prestador, objetivando estreitar o relacionamento com a rede prestadora, e fornecer indicadores que subsidiem a tomada de decisão da gestão da Geap, a Ouvidoria passou a recepcionar manifestações dos prestadores de serviço, em abril/2021, possibilitando o registro de consultas, denúncias, elogios, reclamações de 2ª (segunda) instância e sugestões. Desde a sua criação já foram registradas 159 (cento e cinquenta e nove) demandas no canal.

III - Educações continuadas – em cumprimento do seu papel pedagógico, a Ouvidoria promove Educações Continuadas desde 2017. Em 2021, foram realizadas capacitações nos meses de março e junho, reunião de alinhamento com todas as Gerências Estaduais e com a Gerência do Distrito Federal, bem como o início da produção de treinamento na modalidade EAD.

IV - Reclame Aqui – a Ouvidoria aprimorou o processo de atendimento do reclame aqui, passando a realizar contato de acolhimento em todas as demandas, o que resultou no atingimento de uma nota e reputação nunca antes alcançadas: 7,7 (sete vírgula sete).

V - Política de comunicação – o canal da ouvidoria foi amplamente divulgado por meio de matérias no e-mail *marketing*, *site*, instagram, facebook e portal intranet.

Recomendações – fazendo jus ao seu papel de controle de qualidade, a Ouvidoria, em 2021, emitiu 30 (trinta) recomendações de aperfeiçoamento dos processos a partir da análise dos atendimentos e seus indicadores e, dessas, 27 (vinte e sete) – 90% (noventa por cento) – foram acatadas (total ou parcialmente).

VI - Ouvidoria interna – com a criação do canal, a Ouvidoria passou a recepcionar consultas, denúncias, elogios, reclamações e sugestões feitas pelo corpo funcional da GEAP, construindo assim uma fonte de interlocução entre os empregados e mediando possíveis conflitos. No ano de 2021, foram registradas 93 (noventa e três) demandas, sendo 37 (trinta e sete) denúncias internas, 21 (vinte e uma) reclamações, 03 (três) sugestões, 30 (trinta) elogios e 02 (duas) consultas.

VII - Escuta ativa – a Ouvidoria promoveu o 1º (primeiro) encontro do programa “Escuta Ativa” entre os Gerentes Estaduais e do DF e a Ouvidoria, que teve por objetivo promover alinhamentos técnicos e acolhimento dos gerentes estaduais e de linha, quanto as dificuldades enfrentadas pelas gerencias referentes aos processos de atendimento ao beneficiário e prestador.

VIII - Relacionamento institucional – com o intuito de fortalecer o relacionamento institucional da GEAP, a Ouvidoria da Geap participou de 10 (dez) encontros virtuais com os Ouvidores do Comitê Latino-Americano da International Ombudsman Association. Também ministrou treinamento na E-vida e na patrocinadora Ministério do Turismo.

IX - Qualificação da equipe da Ouvidoria – como fator primordial para oferecer um atendimento de qualidade, a Ouvidoria foi qualificada participando dos cursos “Primeiros passos para uso de Linguagem Simples” e “Curso nos bastidores da Disney”.

X - Melhorias no sistema – a Ouvidoria em parceria com a Gerência de Tecnologia (GETEC) criou novas ferramentas no Sistema da GEAP (SisGEAP), objetivando garantir a segurança da informação, maior performance no tocante à tratativa da ordem de serviço, bem como possibilitar uma melhor extração e fornecimento de indicadores para subsídio do processo decisório. que auxiliam na tomada de decisão.

8.12. AÇÕES DE COMUNICAÇÃO

Em 2021, foi criado o novo *slogan* “Fundação de assistência ao servidor público”, que passou a ser adotado em todas as aplicações do logo da empresa. Alinhado ao pensamento de fortalecer a identidade visual, foram renovados materiais institucionais, como agenda, calendário, placas, informativos, blocos de anotações e canetas, por exemplo.

Ainda foram colocados no ar projetos editoriais, como a Revista GEAP, o Jornal da GEAP, o Boletim Comunique-se e os diversos vídeos institucionais, ao longo do ano. E, ainda, projetos de melhoria de processos, como a Caixinha de Inovações e Melhorias.

Grandes campanhas de repercussão nacional foram planejadas e executadas pela ASCOM, como as de Outubro Rosa e Novembro Azul, além da que destacou a Autogestão como excelente lugar para se trabalhar, com a renovação do selo GPTW.

Alinhado a tudo isso, o relacionamento fundamental com a imprensa brasileira colocou a GEAP em noticiários relevantes, com pautas positivas, que a tornaram assunto para os públicos interno e externo.

Em um ano como o de 2021, em que se manteve decretada a pandemia, a gestão da comunicação da empresa pode seguir com os projetos, adequando e adaptando as suas realizações, sem maiores intercorrências.

8.13. NOTIFICAÇÃO DE INTERMEDIACÃO PRELIMINAR (NIP)

A GEAP é considerada uma operadora de grande porte e vem, gradativamente, elevando o nível de atendimento avaliado pelo Programa de Monitoramento da Garantia de Atendimento da ANS.

A análise da garantia de atendimento é diretamente relacionada à NIP, ou seja, ao instrumento que visa a resolução extrajudicial de conflitos entre beneficiários e operadoras de planos privados de assistência à saúde.

Nesse sentido, apesar de no ano de 2021 ter havido uma pequena redução de demandas de NIPs recepcionadas pela GEAP, **aproximadamente 8% (oito por cento)** em relação ao ano de 2020, registra-se que após avaliação trimestral realizada pela ANS, na qual é atribuída uma nota para cada operadora, as quais variam de 0 (zero) a 3 (três), sendo 0 (zero) a melhor nota e 3 (três) a pior, a GEAP, até o presente momento, se manteve na faixa 1 (um) durante os três primeiros trimestres do ano de 2021 do Monitoramento de Garantia do Atendimento, conforme ilustrado na Figura 14.

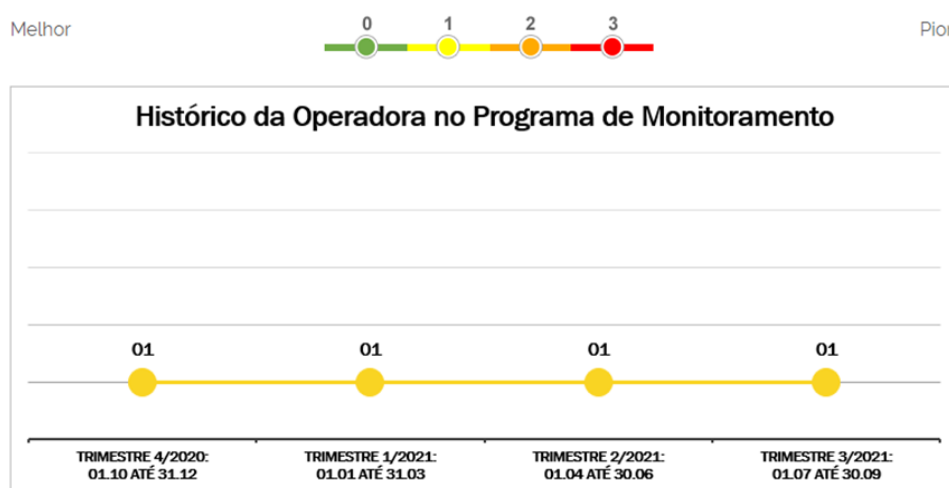


Figura 14: Histórico da GEAP no Programa de Monitoramento (ASJUR, 2021)

Essa manutenção somente foi possível em razão do trabalho minucioso realizado por todas as gerências da GEAP com o apoio de todas as Diretorias. Em consequência desse trabalho, houve uma redução significativa no número processos administrativos, além da redução das demandas de NIP em análise fiscalizatória pela ANS.

É importante esclarecer que no ano de 2021, apesar de uma pequena redução no número de NIPs, em relação ao ano de 2020, a GEAP sofreu apenas 67 (sessenta e sete) Processos Administrativos, até o presente momento, que representou uma redução de 54% (cinquenta e quatro por cento) em relação ao período anterior, conforme ilustrado na Figura 15.

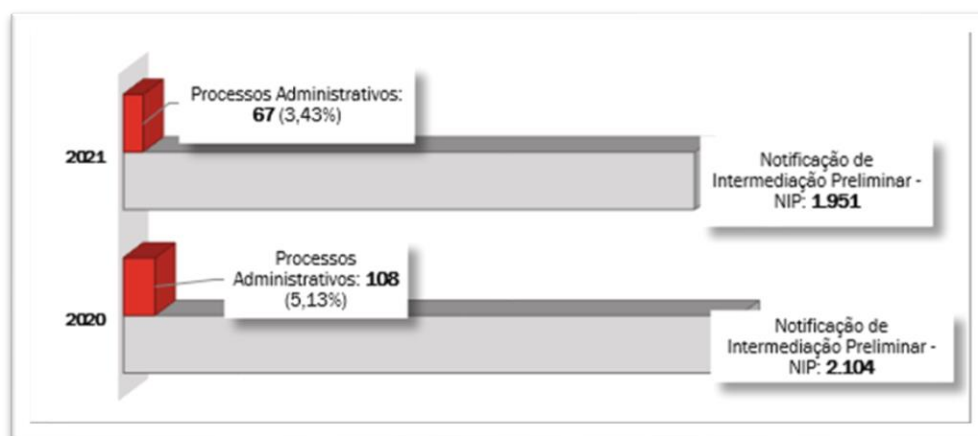


Figura 15: Processos Administrativos (ASJUR, 2022)

Importante observar que para cada 20 (vinte) NIPs registradas no ano de 2020, foi instaurado 1 (um) processo administrativo, enquanto em 2021 para cada 29 (vinte e nove) NIP's foi instaurado 1 (um) processo administrativo, conforme ilustrado na Figura 16:

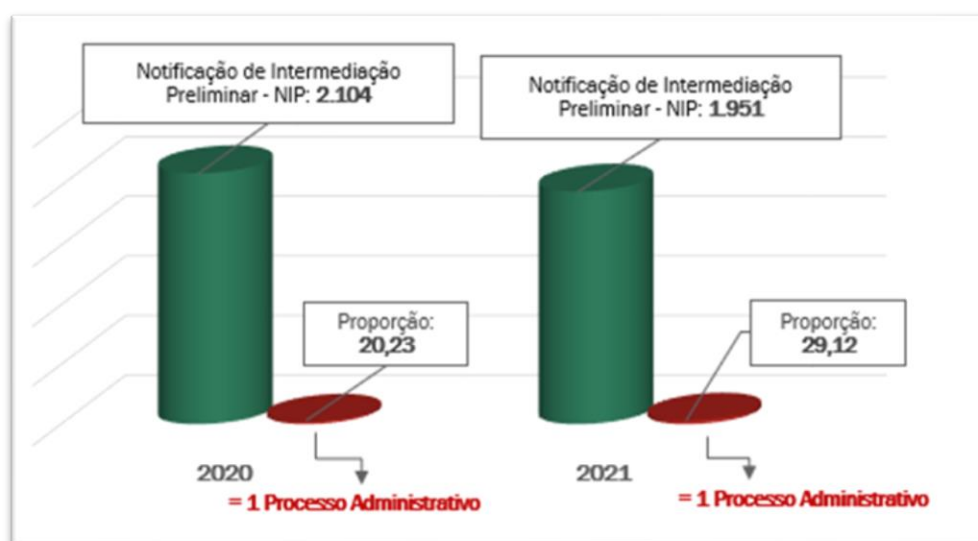


Figura 16: Proporção Registros X Abertura de Processos Administrativos (ASJUR, 2022)

8.14. REDUÇÃO DAS DESPESAS JUDICIAIS

A GEAP sagrou-se vencedora em aproximadamente 44% (quarenta e quatro por cento) dos processos judiciais sentenciados em primeiro grau de jurisdição no ano de 2021, o que equivale a mais de três ou quatro vezes o percentual médio medido pelo Conselho

Nacional de Justiça (CNJ), para o mesmo tema que é de 10% (dez por cento) a 15% (quinze por cento).

Foram 1.216 (um mil duzentos e dezesseis) processos julgados favoravelmente à GEAP, cujo valor atribuído a essas causas totalizaram um montante de R\$ 68.285.724,07 (sessenta e oito milhões e duzentos e oitenta e cinco mil e setecentos e vinte e quatro reais e sete centavos).

Além da economia global, a GAJUD conseguiu reduzir significativamente o valor da rubrica de danos morais, quando confrontado o montante executado em 2021 com o ano de 2020.

Em 2021 a GEAP gastou o montante de R\$ 6.647.996,16 (seis milhões e seiscentos e quarenta e sete mil e novecentos e noventa e seis reais e dezesseis centavos) enquanto que em 2020, para a mesma rubrica, foram gastos R\$ 11.542.656,93 (onze milhões e quinhentos e quarenta e dois mil e seiscentos e cinquenta e seis reais e noventa e três centavos). A redução, portanto, foi de significativos 57,5% (cinquenta e sete vírgula cinco por cento).

8.15. REDUÇÃO DA INADIMPLÊNCIA E NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS

No intuito de contribuir para o equilíbrio financeiro, foi criada e implantada uma célula de **atendimento ativo** com o objetivo de alcançar a ordem de 19.000 (dezenove mil) CPF por mês para cobrança dos beneficiários e aplicabilidade da disposição contida nos regulamentos dos planos, que prevê o cancelamento dos beneficiários por motivo de inadimplência.

Essa ação totalizou, no ano de 2021, o valor de R\$ 70.170.119,75 (setenta milhões, cento e setenta mil, cento e dezenove reais e setenta e cinco centavos) em negociações, o que contribui para a redução da inadimplência e, conseqüentemente para alcançar os resultados de um dos objetivos da perspectiva financeira do Planejamento Estratégico 2019-2023.

Ademais, a GEAP atua diariamente com processo de negociação no tocante ao **atendimento receptivo**, tal atividade consiste em recepcionar e negociar débitos em aberto dos beneficiários que procuram a GEAP para regularização, que totalizaram R\$ 54.066.771,17 (cinquenta e quatro milhões sessenta e seis mil, setecentos e setenta e um reais e dezessete centavos).

Os resultados das atividades de negociação realizadas nos atendimentos ativo e receptivo totalizaram R\$ 124.236.890,92 (cento e vinte e quatro milhões, duzentos e trinta e seis mil, oitocentos e noventa reais e noventa e dois centavos).

A Figura 17 apresenta a média de inadimplência da GEAP de 2019, 2020 e 2021 e faz o comparativo com a média de mercado no mesmo período.

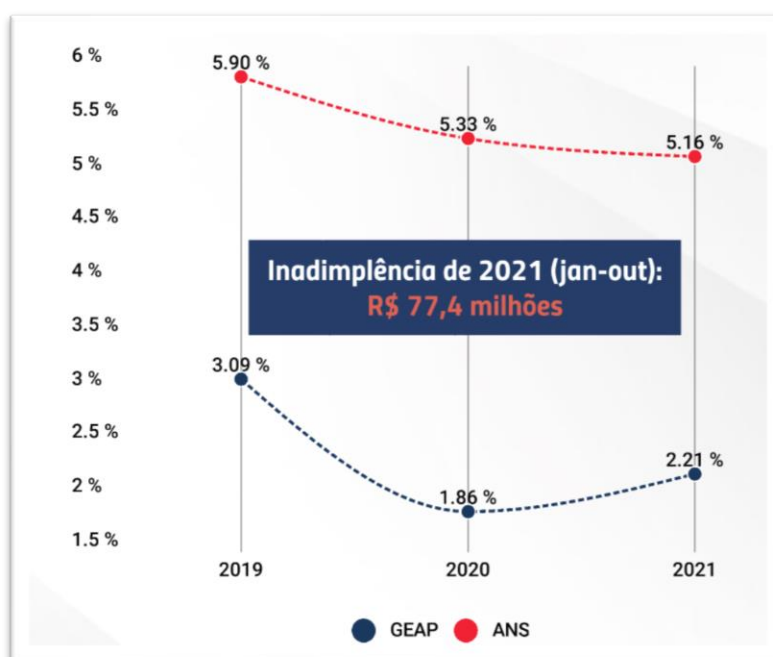


Figura 17: Inadimplência GEAP X Mercado (GEAR, 2022)

8.16. ACOLHIMENTO AO BENEFICIÁRIO

No intuito de estabelecer plano de comunicação adequado e proporcionar acolhimento de excelência aos beneficiários nas 27 (vinte e sete) unidades administrativas, em junho de 2021 foi realizada reestruturação do atendimento presencial no âmbito da GEAP, mediante as seguintes ações:

- I** - treinamento especializado para todos os colaboradores envolvidos no atendimento presencial objetivando estender a excelência de atendimento realizada na Central Nacional de Atendimento (CNA) para todos os canais de comunicação com os beneficiários;
- II** - implantação do sistema de registro de atendimento da CNA para o atendimento presencial;
- III** - implantação do sistema de *script* da CNA versão 2.0 com a equipe de atendimento presencial;
- IV** - implantação de Sistema de gravação de atendimento para avaliação de qualidade objetivando treinamento dos colaboradores; e
- V** - implantação de indicadores de performance e qualidade objetivando gestão estratégica do processo de atendimento.

A Figura 18 apresenta um comparativo do nível da capacidade de acolhimento dos beneficiários em conformidade as boas práticas, não ultrapassando 30 (trinta) minutos de espera, desse modo traduzindo em satisfação com os serviços de atendimento antes e depois da reestruturação:

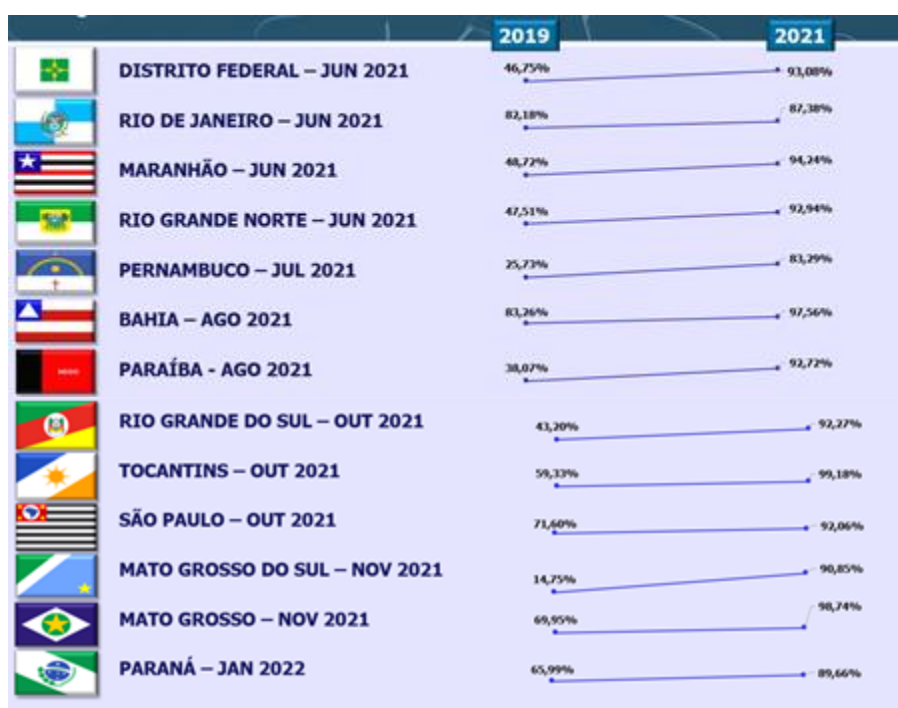


Figura 18: Capacidade de Acolhimento (GETEL, 2022)

Além da reestruturação do atendimento, agora o beneficiário da GEAP pode realizar acompanhamento de solicitações e autorizações, em tempo real e de onde estiver, por meio do aplicativo GEAP, disponível nas principais plataformas digitais.

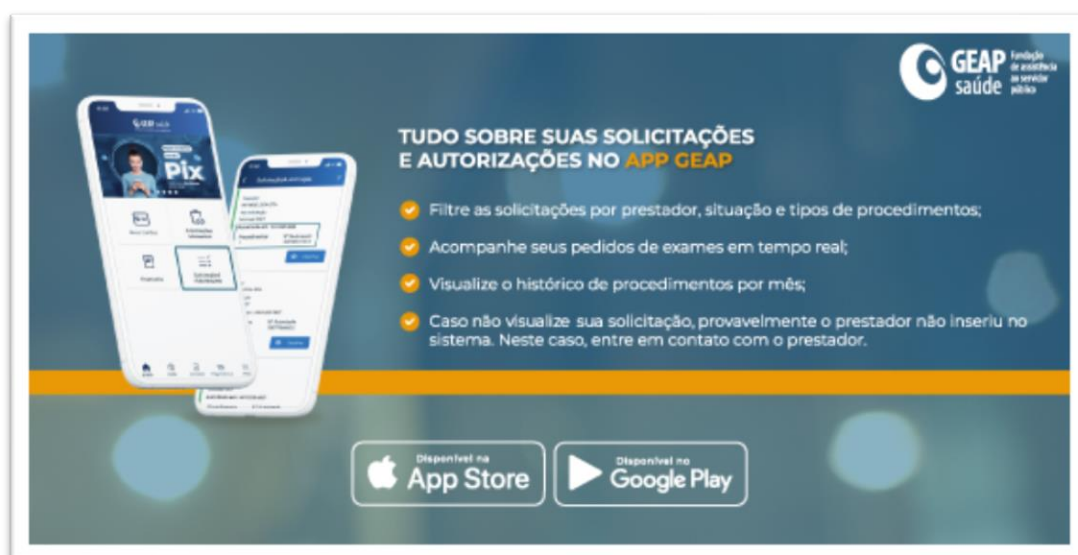


Figura 19: Funcionalidades do APP GEAP (Companha Institucional, 2021-2022)

8.17. QUALIDADE CADASTRAL GEAP – SISTEMA DE INFORMAÇÃO DE BENEFICIÁRIO (SIB – ANS)

Um dos grandes desafios para a Gerência de Cadastro no ano de 2021, esteve voltado para a equalização da base cadastral GEAP na ANS. O indicador utilizado para analisar, monitorar e trabalhar na equalização desta base foi o Relatório de Diagnóstico Cadastral, disponibilizado mensalmente pela própria agência reguladora.

Os trabalhos executados foram essenciais para reduzir as inconsistências e assim, equalizar a base cadastral de forma quantitativa e qualitativa, concomitantemente manter uma boa nota no Índice Geral de Reclamações (IGR), indicador que afere a dimensão dos cumprimentos das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS, contribuindo para o resultado da avaliação das operadoras de saúde que são traduzidos pelo Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).

Conforme Tabela 10, no início de 2021, a GEAP possuía 19.553 (dezenove mil, quinhentos e cinquenta e três) inconsistências no total, sendo as mais significativas relacionadas a CNS, CPF e CNPJ.

Com a atuação efetiva da Gerência de Cadastro, as inconsistências reduziram em 77,20% (setenta e sete vírgula vinte por cento), alcançando 98,51% (noventa e oito vírgula cinquenta e um por cento) de Qualidade Cadastral.

SIB - ANS 2021	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Variação
Dependente maior não validado	1.918	1.812	1.793	1.762	1.733	1.623	1.458	1.243	1.107	959	817	784	-59%
Registros com data de nascimento divergente	471	426	413	412	408	232	238	36	37	42	20	31	-93%
Registros dependente maior sem CPF	520	524	352	335	290	41	45	3	1	1	1	3	-99%
Registros plano coletivo sem informação do CNPJ e CEI	935	935	881	400	344	130	8	1	1	1	1	1	-100%
Total de registros sem CPF	1.146	1.030	545	516	467	188	191	115	23	17	22	25	-98%
Total de registros sem CNS	11.489	11.225	10.746	10.683	10.840	9.793	8.479	7.666	5.569	3.970	3.255	2.988	-74%
Total de Inconsistências	19.553	18.876	17.203	16.426	16.204	13.675	11.907	10.277	7.650	5.779	4.788	4.462	-77%
Total de Beneficiários	340.932	334.310	326.065	322.004	317.942	313.397	310.032	312.291	309.865	305.745	300.756	298.781	-12%

Tabela 10: Relatório Diagnóstico Cadastral (ANS, 2022)

9. REORGANIZAÇÃO DE CONTROLE DIRETO OU INDIRETO

A GEAP está registrada na ANS sob o número 323080 e possui seu quadro de administradores distribuído da seguinte forma:

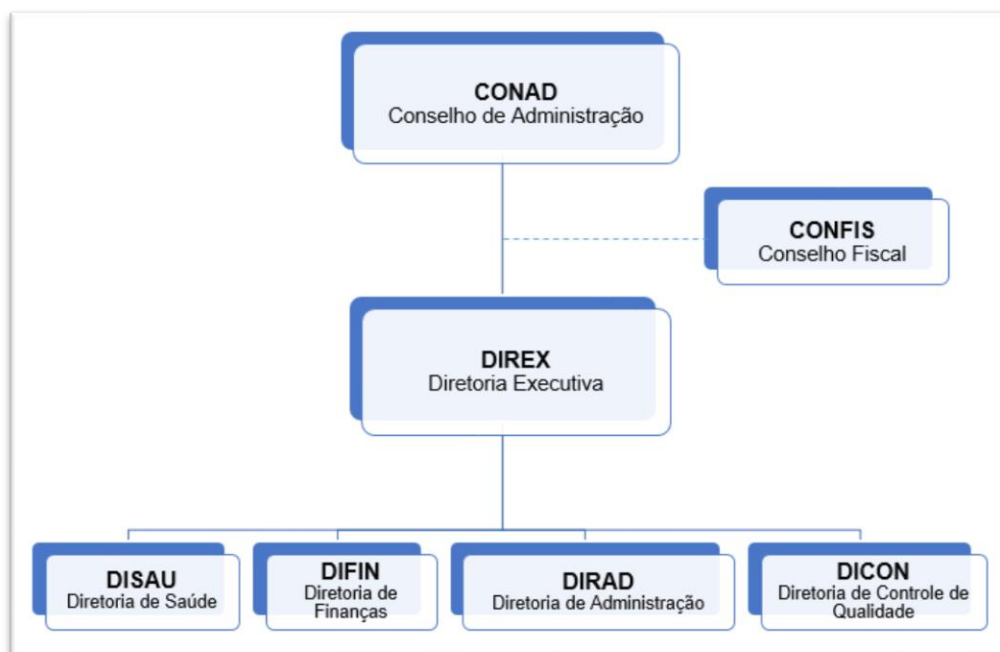


Figura 20: Estrutura de Gestão (Gabinete, 2022)

O Conselho de Administração, órgão de deliberação e orientação estratégica da entidade, é integrado por 06 (seis) membros titulares, de forma paritária, sendo 03 (três) representantes dos Patrocinadores, e 03 (três) representantes eleitos pelos Beneficiários Titulares, além do número igual de suplentes, conforme previsão Estatutária em seu art. 16, § 1º e § 6º.

No ano de 2021, ocorreram movimentações dos cargos dos conselheiros indicados, as quais constam detalhadas na Tabela 11:

	NOME	CARGO	DATA DA POSSE	MANDATO
Conselheiros Eleitos Mandato 2021/2024	Fábio Almeida Rabelo	Conselheiro Titular	30/04/2021	até abril de 2024
	Farlei Meyer	Conselheiro Suplente	30/04/2021	até abril de 2024
	Márcia Cristina de Oliveira Schultz	Conselheira Suplente	30/04/2021	até abril de 2024
	Márcio Freitas de Paiva	Conselheiro Titular	30/04/2021	até abril de 2024
	Ronald Acioli da Silveira	Conselheiro Suplente	30/04/2021	até abril de 2024
	Vilma Ramos	Conselheira Titular	30/04/2021	até abril de 2024
Conselheiros Indicados	Thiago Meirelles Fernandes Pereira	Conselheiro Titular - Presidente	26/06/2020	encerrado em 27/01/2022
	Marcelo Dias Varella	Conselheiro Titular	23/01/2020	encerrado em 26/03/2021
	Heitor Freire de Abreu	Conselheiro Titular	23/01/2020	encerrado em 04/05/2021
	Pedro de Abreu e Lima Florêncio	Conselheiro Suplente	30/10/2019	encerrado em 06/07/2021
	Bruno César Grossi de Souza	Conselheiro Titular	05/04/2021	encerrado em 23/09/2021
	Juliana Ribeiro Silveira	Conselheira Titular	27/05/2021	encerrado em 26/10/2021
	Marcelo Lopes da Ponte	Conselheiro Titular - Presidente	27/01/2022	até a presente
	Cristiane Teles Faria da Silva	Conselheira Titular	23/09/2021	até a presente
	Ada Liz Cavalhero	Conselheira Titular	26/10/2021	até a presente
	Mariana Prado Franceschi de Andrade	Conselheira Suplente	26/08/2021	até a presente

Tabela 11: Composição do CONAD (Gabinete dos Conselhos, 2022)

A Diretoria Executiva é o órgão competente pela administração geral da operadora, além de coordenar, supervisionar e executar os planos de assistência à saúde, obedecendo as diretrizes do Conselho de Administração. Destarte, a atual composição da Diretoria Executiva é apresentada da seguinte forma:

Nome	Cargo	Diretoria	Posse	Resolução CONAD
Ricardo Marques Figueiredo	Diretor-Presidente	DIREX	03/04/2019	RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD Nº 359/2019
Marco Antonio Rassier Filho	Diretor de Administração	DIRAD	07/01/2020	RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD Nº 441/2020
Cláudio Lopes Barbosa	Diretor de Finanças	DIFIN	03/04/2019	RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD Nº 361/2019
César Wilker Tavares Schwab Rodrigues	Diretor de Controle de Qualidade	DICON	27/01/2022	RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD Nº 520/2022
Pablo Gontijo Resende	Diretora de Saúde	DISAU	07/01/2020	RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD Nº 440/2020

Tabela 12: Composição da Diretoria Executiva (Gabinete dos Conselhos, 2022)

10. PRINCIPAIS INVESTIMENTOS REALIZADOS

Os recursos financeiros da GEAP foram aplicados em dois principais fundos de investimentos sendo:

I - 64,62% (sessenta e quatro vírgula sessenta e dois por cento) no “BB Renda Fixa Curto Prazo Corporate Ágil”, com rendimentos líquidos anuais auferidos em 3,4% (três vírgula três por cento) ao ano ou de R\$ 51.500.000,00 (cinquenta e um milhões e quinhentos mil); e

II - 35,38% (trinta e cinco vírgula trinta e oito por cento) no “BB Renda Fixa Crédito Privado LP Dedicado ANS 20 Milhões”, com rendimentos líquidos anuais auferidos de 4,1% (quatro vírgula um por cento) ao ano ou de R\$ 33.900.000,00 (trinta e três milhões e novecentos mil reais) no ano de 2021.

11. CAPACIDADE FINANCEIRA E A INTENÇÃO DE MANTER, ATÉ O VENCIMENTO, OS TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS CLASSIFICADOS NA CATEGORIA MANTIDOS ATÉ O VENCIMENTO

A capacidade financeira da GEAP Autogestão em Saúde está distribuída entre os ativos financeiros, elencados no quadro abaixo, posicionados em 31/12/2021, com destaque aos ativos garantidores vinculados à ANS que representam mais de 35% (trinta e cinco por cento) do total dos recursos financeiros.

NOME DO FUNDO	Especificação	Valores	Var %
BB RF LP Dedicado 20 Milhões	Dedicado ANS	R\$ 828.014.479,09	35,38%
BB RF CP Automático	Aberto	R\$ 11.904,35	0,00%
BB RF CP Corporate Ágil	Aberto	R\$ 1.512.241.168,47	64,62%

Tabela 13: Ativos Financeiros (GEOFI, 2022)

A GEAP não possui investimentos classificados como títulos e valores mobiliários, na categoria mantidos até o vencimento.

12. PERSPECTIVAS E PLANOS DA ADMINISTRAÇÃO PARA O(S) EXERCÍCIO(S) SEGUINTE(S)

Para os próximos exercícios, a perspectiva é de expansão das ações desenvolvidas, de modo que a GEAP continuará empregando esforços, por meio da atuação efetiva, em prol do alcance dos objetivos estratégicos que ainda estão em andamento, quais sejam:

- I** - fidelizar o beneficiário;
- II** - ampliar a carteira da GEAP com sustentabilidade;
- III** - garantir produtos e serviços de qualidade adequados para todos os públicos;
- IV** - ampliar os programas de promoção à saúde e prevenção de doenças;
- V** - garantir a infraestrutura física e tecnológica de qualidade para o negócio; e
- VI** - garantir a inovação na gestão.

Assim, estão previstas a execução de 55 (cinquenta e cinco) ações que contemplam as atividades estratégicas para cumprimento destes objetivos durante o exercício 2022.

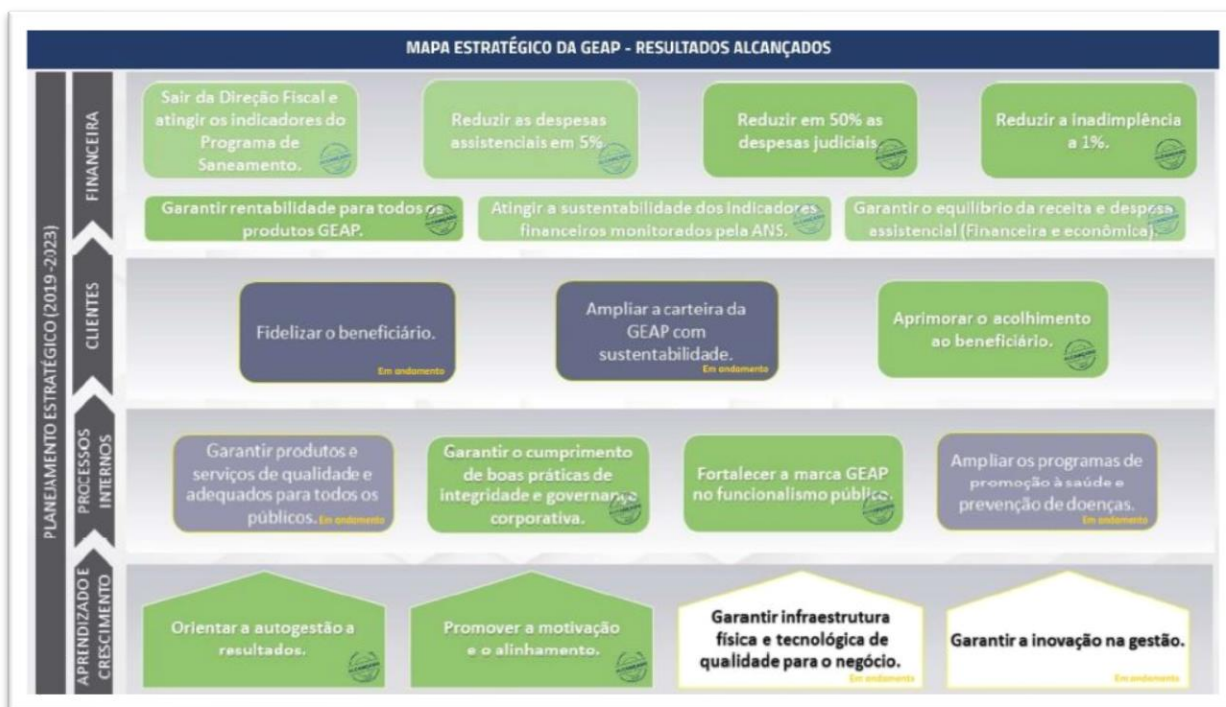


Figura 21: Mapa Estratégico dos Resultados Alcançados (ASPLAN, 2022)

13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados apresentados neste relatório refletem, em síntese, o esforço sistemático da alta administração por meio de iniciativas visionárias de melhoria contínua e estratégias adotadas que permitiram alcançar os resultados demonstrados e o equilíbrio econômico-financeiro da GEAP e sua credibilidade institucional, mudando positivamente o cenário e traçando novos rumos para a Fundação.

O ano de 2021 teve como diretriz de gestão a condução das ações focada no desenvolvimento do planejamento de maneira prática, efetiva e funcional, com a participação de todo o corpo diretivo e equipes dos estados. Objetivando a inovação como rotina; o alinhamento e integração de todos os níveis de gestão da Fundação (operacional, tático e estratégico); a melhoria contínua; a clareza e objetividade das ações; o realinhamento da cultura organizacional na prática cotidiana; os valores e padrões éticos; a qualidade do trabalho (fazer o certo da primeira vez); e a comunicação multidirecional, disseminando as informações de forma ágil, clara e objetiva.

Assim, houve o fortalecimento das ações que têm o propósito de um futuro promissor, baseadas nos valores e padrões éticos, assim como ficou evidenciado que a integridade, a governança, o planejamento, a gestão de riscos, a eficiência e a efetividade impulsionaram os trabalhos da GEAP nos últimos anos, de forma a agregar resultados positivos para a Fundação, com foco na sustentabilidade e na garantia da continuidade da prestação dos serviços a todos os beneficiários.

Marco Antonio Rassier Filho
Diretor de Administração

Claudio Lopes Barbosa
Diretor de Finanças

Cezar Wilker T. Schwab Rodrigues
Diretor de Controle de Qualidade

Pablo Gontijo Resende
Diretor de Saúde

Ricardo Marques Figueiredo
Diretor-Presidente

