

RELATÓRIO DE GESTÃO 2018



EXPEDIENTE

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Marcus Lima Franco
Presidente do Conselho de Administração

Irineu Messias de Araújo
Conselheiro Titular

Ivete Vicentina de Amorim
Conselheira Titular

André Paulo Felix Fidelis
Conselheiro Titular

Manoel Ricardo Palmeira Lessa
Conselheiro Titular

André de Oliveira Bucar
Conselheiro Titular

Elienai Ramos Coelho
Conselheira Suplente

Leonardo Alexandre Silveira Barbosa
Conselheiro Suplente

Ricardo Luiz Dias Mendonça
Conselheiro Suplente

CONSELHO FISCAL

Maria das Graças de Oliveira
Presidente do Conselho Fiscal

Maria do Perpetuo Socorro
Conselheira Titular

Scott Kartegeane Linhares Camelo
Conselheiro Titular

Deusa Maria Duarte
Conselheira Suplente

Hervecio Cruz
Conselheiro Suplente

DIRETORIA EXECUTIVA

Renato Alves Cunha
Diretor-Executivo Interino

Luciana Rodriguez Teixeira de Carvalho
Diretora de Saúde

Locimar Correa de Albergaria
Diretor de Controle de Qualidade

João Batista da Silva
Diretor de Administração

Nathalino da Silveira Gama Brito
Diretor de Finanças

DIRETORIA EXECUTIVA

Rose Cristine Salomão C. Amorim
Assessora Executiva

José da Silva Pacheco
Assessor Executivo

Maria Aparecida Alves Silva
Assessora de Produtos e Clientes

Douglas Vicente Figueredo
Assessor de Planejamento

Eduardo da Silva Cavalcante
Assessor Jurídico Interino

Isabela Torres de Medeiros
Gerente de Advocacia Judicial

Káthia Aguiar Zeidan
Gerente de Advocacia Consultiva Interina

Jéssica Santos Neiva
Assessora de Conformidade Interina

Marcelo Rodrigo
Assessor de Comunicação Interino

DIRETORIA DE FINANÇAS

Frederico Savio de Almeida Teles
Gerente de Orçamento e Finanças Interino

Luiz Carlos de Moraes Silva
Gerente de Arrecadação

Antonio da Paz Carneiro
Gerente de Contabilidade

DIRETORIA DE SAÚDE

Breno Piovezana Rinco
Gerente de Atenção e Promoção à Saúde

Andréia Cristina Ferrarini Marinelli
Gerente de Cadastro e Atendimento de Beneficiário

Liliane de Alencar Gonçalves
Gerente de Cadastro, Operações e Insumos

Eliane Aparecida Pelle
Coordenadora de Insumos OPME Interina

Marcela Mendes dos Santos Vaz
Gerente de Assistência à Saúde

Juliana da Cruz Ferreira
Coordenadora de Assistência à Saúde

DIRETORIA DE CONTROLE DE QUALIDADE

Kelly Alves de Sousa
Gerente de Auditoria e Controle dos Serviços Assistenciais Interina

Rosana Claudia de Souza Rocha
Gerente de Regulação Médica

Claudia de Freitas Sousa Poletto
Coordenadora de Regulação

Rulho Pereira Munhoz
Gerente de Teleatendimento

Josimar Fernandes de Araújo
Coordenador de Teleatendimento

DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

Daniel Leonardo Da Rocha Mendes
Gerente de Gestão de Pessoas

Ana Paula Lucas Sandoval Machado
**Coordenadora de Desenvolvimento de
Pessoas**

Fabício de Carvalho
**Coordenador de Obrigações
Trabalhistas Interino**

Duyalan do Nascimento Alves
**Gerente de Materiais, Logística e
Serviços Operacionais**

Francisco Chaves do Nascimento Neto
Gerente de Tecnologia da Informação

Lindomar de Sousa Silva
**Coordenador de Desenvolvimento
Tecnológico Interino**

Luiz Carlos Ruis de Oliveira
**Coordenador de Infraestrutura de
Tecnologia**

OUIDORIA

Aline Veronica Paz do Nascimento
Ouvidora

AUDITORIA

Erivan Maia
Gerente de Auditoria Interino

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

Marcelo Rodrigo
Assessor de Comunicação Interino

Felipe Amorim Morais
Projeto Gráfico e Diagramação

Jean Carlos da Silva
Revisão

Marianna Vieira de Melo Coelho
Revisão

**GERÊNCIAS ESTADUAIS E DO DISTRITO
FEDERAL**

Antônia de Jesus Correia Martins Alves
Gerente Estadual do Acre

Patroclus Quintela de Medeiros
Gerente Estadual de Alagoas

Victor Medeiros Dantas de Góes
Gerente Estadual do Amazonas

Adriana do Socorro Chagas Monteiro
Gerente Estadual do Amapá

Luiz Antônio Queiroz de Araújo
Gerente Estadual da Bahia Interino

Michael Jefferson Limas dos Santos
Gerente Estadual do Ceará

Jussara Moraes de Medeiros Godinho
Gerente Estadual do Distrito Federal

Marcos de Assis Homes Madruga Júnior
Gerente Estadual do Espírito Santo

Fabício Guimarães Machado
Gerente Estadual de Goiás

José de Ribamar Dourado Filho
Gerente Estadual do Maranhão

Leonardo Alexandre Silveira Barbosa
**Gerente Estadual de
Minas Gerais Interino**

Joaquim Cândido Teodoro de Carvalho
**Gerente Estadual do
Mato Grosso do Sul**

Ana Maria Campos Xavier
Gerente Estadual do Mato Grosso

Aldemar Antonio Amorim Barra
Gerente Estadual do Pará

Hugo Sobreira Braga
Gerente Estadual da Paraíba

Caio Mario Mello Costa Oliveira
Gerente Estadual de Pernambuco

Aluisio Ferraz Arcoverde
Gerente Estadual do Piauí

Marcos Roberto Granado
Gerente Estadual do Paraná

Maurício de Souza Campos
Gerente Estadual do Rio de Janeiro

João Alves de Carvalho Bastos
**Gerente Estadual do
Rio Grande do Norte**

Janio Fernandes de Sousa
Gerente Estadual de Rondônia

Marilza Kelly Pessoa Freire
Gerente Estadual de Roraima

Douglas Firmino Borges
Gerente Estadual do Rio Grande do Sul

Alberto Gameiro de Camargo
Gerente Estadual de Santa Catarina

Thomas Jefferson França da Costa
Gerente Estadual de Sergipe

Roberto Theophile Jacob
Gerente Estadual de São Paulo

Nahim Hanna Halum Filho
**Gerente Estadual de
Tocantins Substituto**

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO	8
2.DA POLÍTICA DE DESTINAÇÃO DE SUPERÁVITS.....	9
3.NEGÓCIOS SOCIAIS E PRINCIPAIS FATOS INTERNOS E/OU EXTERNOS QUE TIVERAM INFLUÊNCIA NA "PERFORMANCE" DA SOCIEDADE/ENTIDADE E/OU NO RESULTADO DO EXERCÍCIO	9
4.REORGANIZAÇÕES SOCIETÁRIAS E/OU ALTERAÇÕES DE CONTROLE DIRETO OU INDIRETO	17
5.PERSPECTIVAS E PLANOS DA ADMINISTRAÇÃO PARA O(S) EXERCÍCIO(S) SEGUINTE(S)	17
6.DESCRICÃO DOS PRINCIPAIS INVESTIMENTOS REALIZADOS, OBJETIVO, MONTANTES E ORIGENS DOS RECURSOS ALOCADOS, INCLUSIVE AQUELES VOLTADOS AOS PROGRAMAS DE PROMOÇÃO E PREVENÇÃO À SAÚDE.....	23
7.DECLARAÇÃO SOBRE A CAPACIDADE FINANCEIRA E A INTENÇÃO DE MANTER, ATÉ O VENCIMENTO, OS TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS CLASSIFICADOS NA CATEGORIA MANTIDOS ATÉ O VENCIMENTO	27
8.CONCLUSÃO	28

1.INTRODUÇÃO

1.1. A GEAP Autogestão em Saúde apresenta o presente Relatório de Administração, em atendimento à Resolução Normativa nº 418/2016 emitida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar, que dispõe sobre o Plano de Contas Padrão para as operadoras de planos de assistência à saúde. O relatório demonstra as principais ações desenvolvidas, relativas ao exercício de 2018, que refletiram nos resultados alcançados e contribuíram para melhorar a prestação de serviço aos beneficiários.

1.2. Este Relatório de Administração foi confeccionado com base nas normas gerais editadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS dispostas na forma de anexo da resolução supracitada, no qual relacionou, especificamente no item 6.3.7., as informações mínimas para compor o Relatório.

1.3. Os dados apresentados neste documento refletem os esforços da administração da GEAP, por meio de uma gestão estratégica focada em resultados, de ações de melhoria contínua de processos internos, políticas voltadas à promoção da saúde e acolhimento dos beneficiários e medidas que visam o equilíbrio econômico-financeiro da GEAP.

2.DA POLÍTICA DE DESTINAÇÃO DE SUPERÁVITS

2.1. A GEAP Autogestão em Saúde tem concentrado esforços para seu pleno equilíbrio econômico-financeiro, com vistas à adequação quanto a exigibilidade de Margem de Solvência, pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

2.2. Conforme normatizado pela Resolução Normativa/ANS – RN Nº 313, de 23 de novembro de 2012, que Altera a Resolução Normativa - RN 209, de 22 de dezembro de 2009, que dispõe sobre os critérios de manutenção de Recursos Próprios Mínimos (Margem de Solvência), as operadoras devem observar as parcelas mínimas do valor de Margem de Solvência (MS), calculada nos termos do art. 6º da Resolução em comento.

2.3. Mediante o citado, observa-se que a GEAP deverá constituir 100% (cem por cento) da Margem de Solvência exigida pela legislação da Agência Reguladora até o ano de 2022.

2.4. Isto posto, em dezembro de 2018, a proporção cumulativa mínima mensal exigida foi de 70,52% (setenta vírgula cinquenta e dois por cento) do valor da Margem de Solvência, o que para a GEAP caracterizou um valor a ser cumprido de R\$ 676.857.624,00 (seiscentos e setenta e seis milhões, oitocentos e cinquenta e sete mil e seiscentos e vinte e quatro reais), em contrapartida, o valor constituído neste período foi de R\$ 495.857.896,00 (quatrocentos e noventa e cinco milhões, oitocentos e cinquenta e sete mil e oitocentos e noventa e seis reais), ou seja, em termos percentuais a constituição foi de 51,66% (cinquenta e um vírgula sessenta e seis por cento).

2.5. O cumprimento escalonado quanto à exigibilidade de Margem de Solvência, está planejado no Programa de Saneamento – PROSAN, que foi apresentado à ANS em 20 de março de 2017, com finalização prevista para dezembro de 2019, com ações e metas factíveis para suficiência de MS e a consequente continuidade e qualidade do atendimento à saúde dos beneficiários dos planos de saúde administrados pela operadora.

2.6. Vale mencionar, que a Geap Autogestão em Saúde teve superávit de R\$ 295.932 milhões em 2018 e de R\$ 243.036 milhões em 2017, conforme quadro abaixo.

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO DO EXERCÍCIO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018 E 2017
(VALORES APRESENTADOS EM R\$ MIL)

	2018	2017
Contraprestações Efetivas de Plano de Assistência à Saúde	4.065.181	3.619.098
Receitas com Operações de Assistência a Saúde	4.067.563	3.646.199
Contraprestações Líquidas	4.067.563	3.646.199
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora	(2.382)	(27.101)
Eventos Indenizáveis Líquidos	(3.333.895)	(3.217.105)
Eventos Conhecidos e Avisados	(3.236.084)	(3.171.564)
Variação da Provesão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	(97.812)	(45.541)
Resultado das Operações com Plano de Assistência à Saúde	731.286	401.993
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde	3.410	693
Receitas de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora	818	922
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	818	922
Outras Receitas Operacionais	-	-
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde	(233.082)	(164.043)
Outras Despesas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde	(79.623)	(52.838)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	(99.093)	(92.880)
(-) Recuperação de Outras Despesas Operacionais de Assistência à Saúde	2.331	2.386
Provisão para Perdas sobre Créditos	(56.698)	(20.711)
Outras Despesas Oper. de Assistência à Saúde Não Relac. com Planos de Saúde da Operadora	(8.801)	(7.065)
Resultado Bruto	493.631	232.500
Despesas Administrativas	(319.388)	(364.131)
Resultado Financeiro Líquido	121.851	374.587
Receitas Financeiras	144.684	440.105
Despesas Financeiras	(22.833)	(65.518)
Resultado Patrimonial	(162)	80
Receitas Patrimoniais	14	113
Despesas Patrimoniais	175	(33)
RESULTADO LÍQUIDO - SUPERÁVIT	295.932	243.036

2.7. Desta forma, visando a conformidade mediante o preconizado pela Agência Reguladora, a política de destinação de superávit da Geap é para constituir a Margem de Solvência exigida até 2022.

3.NEGÓCIOS SOCIAIS E PRINCIPAIS FATOS INTERNOS E/OU EXTERNOS QUE TIVERAM INFLUÊNCIA NA “PERFORMANCE” DA SOCIEDADE/ENTIDADE E/OU NO RESULTADO DO EXERCÍCIO

3.1. Dos Programas de Promoção à Saúde

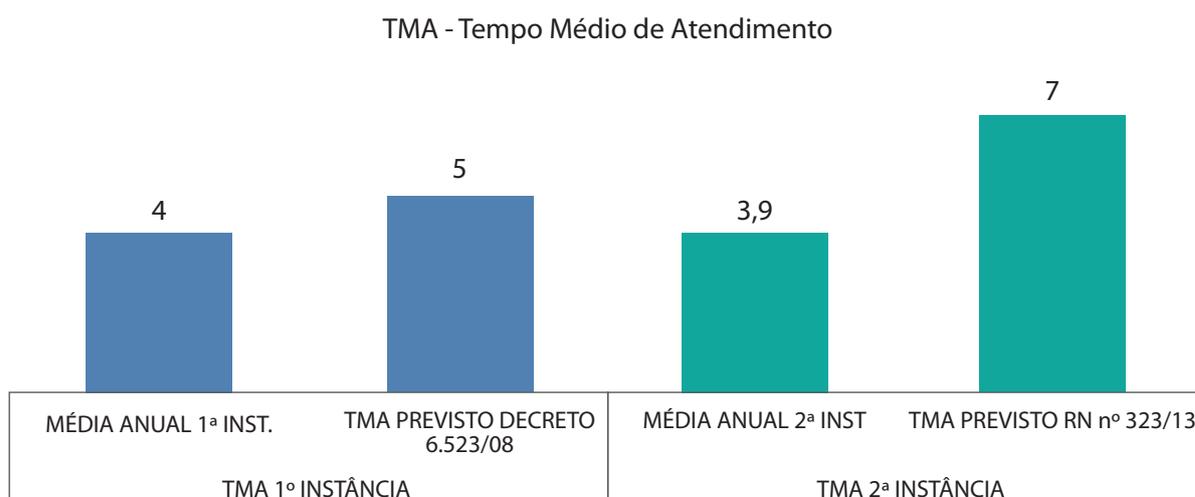
3.1.1. A GEAP desenvolve Programas de Saúde, os quais contribuem para a redução da exigência mensal da margem de solvência, impacta diretamente nos Indicadores de Desempenho e no monitoramento do Risco Assistencial e garante a longo prazo a sustentabilidade financeira, uma vez que estimula ações que refletem na redução dos custos assistenciais, tais como a desospitalização dos beneficiários, evitando reinternações e garantindo melhor qualidade de vida aos assistidos.

3.2. Da Ouvidoria

3.2.1. TMA* (Tempo Médio de Atendimento)

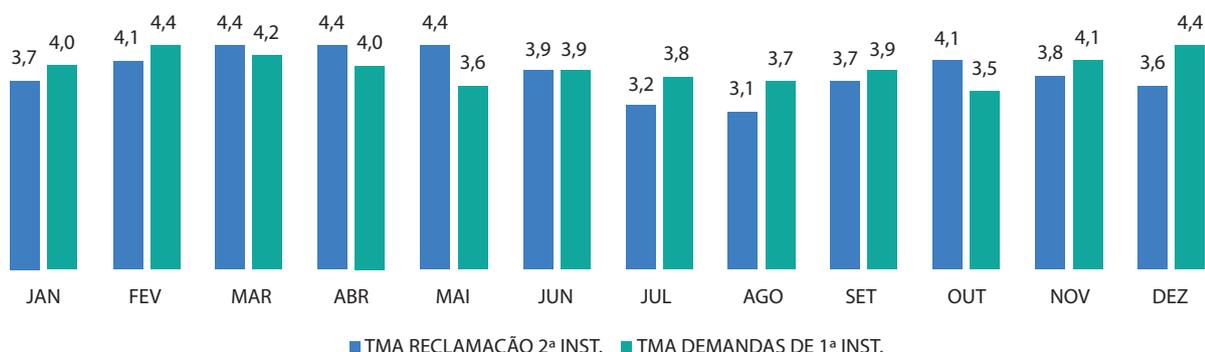
3.2.1.1. A Ouvidoria da Geap desde novembro/16 intensificou o monitoramento das Ordens de Serviços de 1ª instância (Reclamação de 1ª inst., Sugestão e Elogio).

3.2.1.2. Desde o monitoramento implantado, o TMA apresentou uma redução drástica: no momento mais crítico chegou a 12,5 dias e no ano de 2018 atingiu a média anual em 1ª instância em 4,0 dias, e da 2ª instância em 3,9 dias. Ambos com o tempo médio inferior aos prazos legais de 5 e 7 dias úteis respectivamente, conforme o Decreto Presidencial 6.523/08 e a Resolução Normativa nº 323/13 da ANS.



*corresponde à média de dias úteis utilizada para fechamento da Ordem de Serviço aberta pelo beneficiário.

Comparativo - TMA demandas de 1ª inst. e TMA demandas de 2ª inst.



3.2.2. Resolutividade**

3.2.2.1. Outro índice monitorado pela Ouvidoria é o percentual de Resolutividade** semanal, que no momento mais crítico era de apenas 6,80%, e chegou a alcançar mais de 90% nos meses de abril, setembro e outubro de 2018. O resultado deste trabalho ganhou destaque no portal da GEAP.

RESOLUTIVIDADE 1ª INSTÂNCIA



ORDENS DE SERVIÇO: RESOLUTIVIDADE AUMENTA EM MAIS DE 80%



Em parceria com o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e com as Gerências Estaduais, a Ouvidoria conseguiu acelerar o ritmo de atendimentos. Dados demonstram que, agora, em 3,5 dias, 87,85% dos beneficiários têm Ordens de Serviço resolvidas. Isso representa um aumento de mais de 80% de resolutividade, quando comparado a 2016.

O avanço significa que a Geap passou a atender dentro de prazo mais curto, abaixo da média exigida pelo Decreto 6.523/2008 da Presidência da República, que estabelece cinco dias para as demandas serem atendidas. A média geral da Autogestão, em 2016, era de 12,5 dias para o atendimento e de 6,80% das ordens resolvidas.

A Autogestão se beneficia com os bons resultados. A redução de multas pecuniárias, o aumento da garantia da assistência, como também ao beneficiário, com o atendimento mais célere e resolutivo de suas demandas e a consequente elevação de sua satisfação são benefícios identificados.

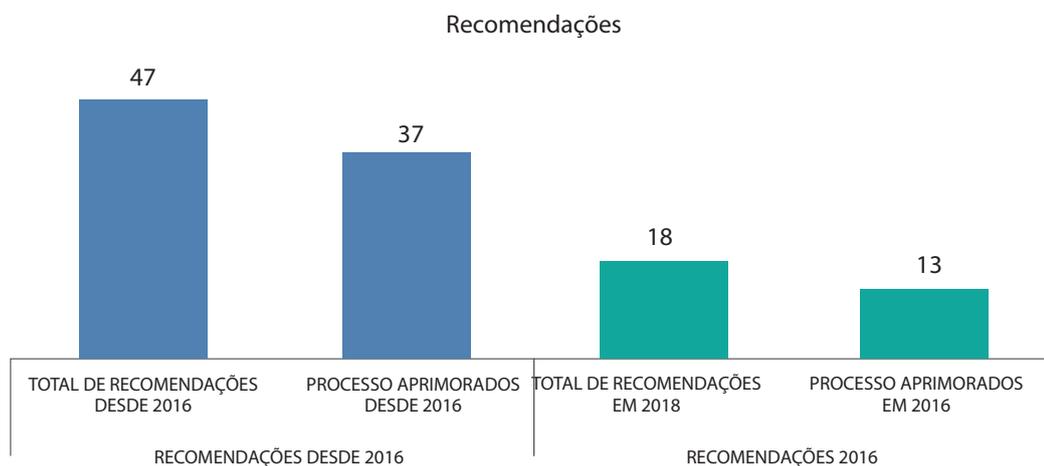
Esse monitoramento passou a ser feito também pela Gerência de Cadastro e Atendimento de Beneficiário (Gecat), nas demandas de solicitações. Em conjunto, o monitoramento da Ouvidoria e Gecat, dentre outras ações, resultaram na redução drástica de judicializações: diminuição em mais 50% das Notificações de Investigação Preliminar (NIPs).

** corresponde ao percentual de Ordens de Serviço monitoradas e concluídas semanalmente

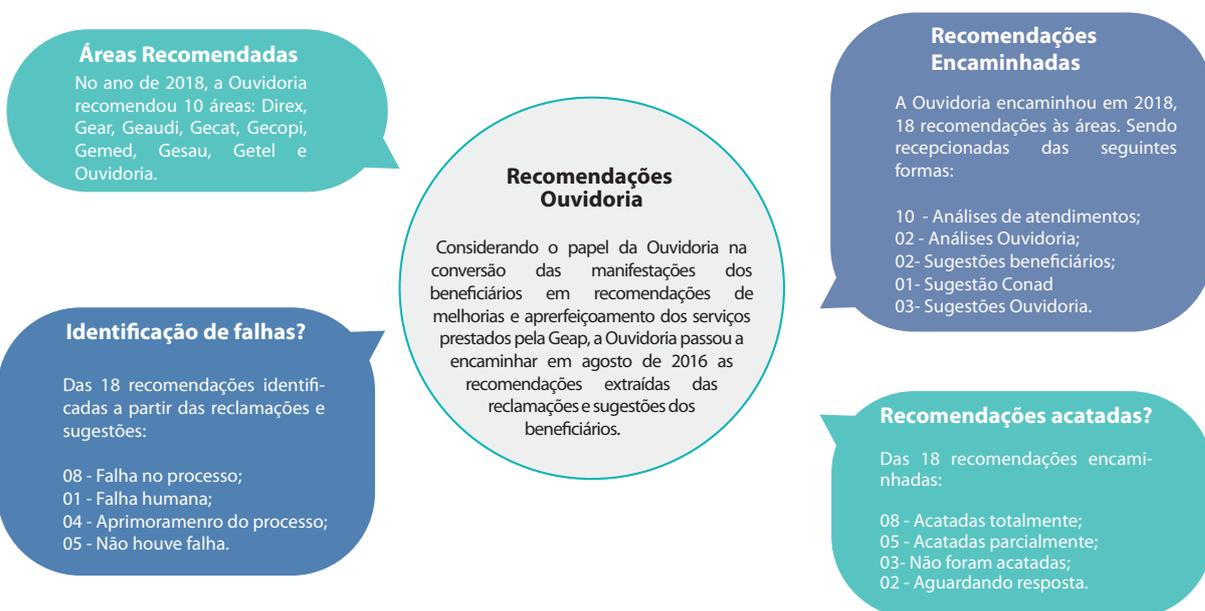
3.2.3. Recomendações

3.2.3.1.A Ouvidoria também atua como colaboradora e facilitadora dos processos de aperfeiçoamento de fluxos e serviços ofertados pela GEAP. Neste sentido, analisa todas as reclamações procedentes e as converte em recomendações de melhorias, conforme previsto na RN 323/13. Este processo foi instituído em 2016 e desde a sua implantação foram encaminhadas 47 recomendações sendo 18 no ano de 2018. No último ano 13 processos/atividades (72,22% das recomendações emitidas) foram aperfeiçoados/as. Este resultado demonstra a pertinência do processo de recomendação e o engajamento das áreas no tocante ao aperfeiçoamento dos seus processos.

3.2.3.2. Conforme manual da ANS "A Ouvidoria é uma fonte de oportunidades..." A Ouvidoria possui informações de grande relevância que podem ser utilizadas pelas áreas, como instrumento de gestão para obter ganhos nos processos da GEAP e elevar a satisfação dos nossos beneficiários.

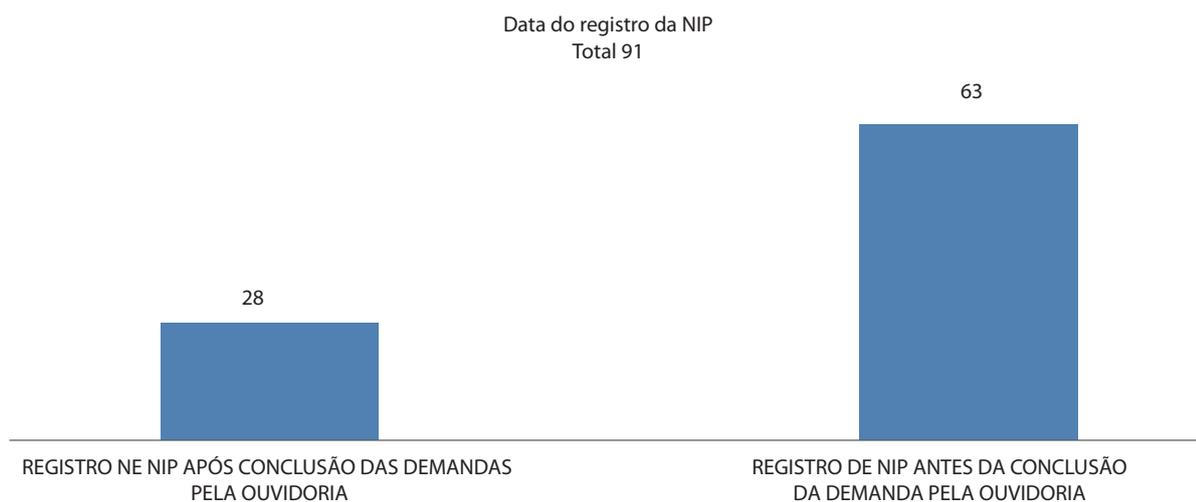


Painel Recomendações da Ouvidoria 2018



3.2.4. NIP (Notificação de Intermediação Preliminar)

3.2.4.1. A Ouvidoria analisa os registros de NIP's a fim de mapear o percentual de acessos de beneficiários "judicializados" à Ouvidoria de modo a viabilizar ações efetivas de prevenção da judicialização e mediações de conflitos junto ao demandante. Nesse sentido, no ano de 2018 de todos os registros de NIP cujos beneficiários acionaram à Ouvidoria, apenas 2,5% seguiram com o processo de NIP e outras judicializações, o que demonstra a efetividade da atuação da Ouvidoria na mediação e reversão de casos com demandas judiciais.



3.2.4.2. A Ouvidoria recomendou a adoção de fraseologia padrão ao final das respostas de 1ª instância informando ao beneficiário sobre o canal para registro da sua demanda em 2ª instância, em caso de insatisfação com a resposta. Esta estratégia tem o objetivo de reduzir os registros de NIP's e judicializações dando mais visibilidade ao canal de atendimento da Ouvidoria.



3.3. Da Notificação de Intermediação Preliminar - NIP

3.3.1. A GEAP avaliada como operadora de grande porte vem gradativamente elevando o nível de atendimento avaliado pelo Programa de Monitoramento da Garantia de Atendimento da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

3.3.2. A análise dos dados apresentados está relacionada à Notificação de Intermediação Preliminar - NIP, ou seja, ao instrumento que visa a resolução extrajudicial de conflitos entre beneficiários e operadoras de planos privados de assistência a saúde, constituindo-se em uma fase pré-processual.

3.3.3. Nesse sentido, considerando a redução do quantitativo de demandas de NIP'S recebidas pela GEAP registra-se que após avaliação trimestral realizada pela ANS, onde é atribuída uma nota para cada operadora, **as quais variam de 0 a 3, sendo 0 a melhor nota e 03 a pior, a GEAP saiu da nota 2 no primeiro trimestre de 2018 e atingiu a nota 1 no segundo trimestre de 2018 se mantendo na faixa 1 pela ultima avaliação do Monitoramento de Garantia do Atendimento.** Esse avanço foi possibilitado por meio de um trabalho minucioso realizado por todas as gerências da GEAP com o apoio de todas as Diretorias.

3.3.4. Cumpre mencionar que no ano de 2017 a GEAP teve a suspensão da comercialização de dois planos de saúde e a partir de então, foram projetadas iniciativas visionárias para aperfeiçoar o atendimento e mudar essa situação. Mudanças que não apenas tiraram a operadora dessa restrição, como a colocou em um nível elevado perante a ANS.

3.3.5. Neste contexto, na prática, foi realizada a integração de novos membros com conhecimentos técnicos e jurídicos à Equipe NIP responsável pela defesa preliminar das reclamações junto a ANS, bem como uma mudança no fluxo operacional interno e externo, treinamentos internos e in loco nas Gerências Estaduais, empenho e interação entre todos os colaboradores da operadora, dentre Gerências Estaduais, Gerências da Diretoria Executiva e a Ouvidoria. Atuando conforme prevêm os normativos e regulamentos vigentes para garantir assistência aos beneficiários com satisfação.

3.3.6. Com isso, em consequência desse trabalho, houve uma redução significativa no número de reclamações, além da redução das demandas de NIP em análise fiscalizatória pela ANS.

3.3.7. Outrossim, registra-se que a GEAP atualmente apresenta um índice de resolutividade das demandas de reclamações em âmbito de NIP Assistenciais atingindo a porcentagem de 94,74% (noventa e quatro vírgula setenta e quatro por cento), onde a média do mercado para o porte apresenta a porcentagem de 93,42% (noventa e três vírgula quarenta e dois por cento) de resolutividade da garantia do atendimento.

3.3.8. Além disso, é importante registrar o desempenho das operadoras de grande porte a partir do Índice de Reclamações – IGR avaliado pela ANS.

3.3.9. Insta mencionar que com os resultados atingidos e com o monitoramento constante das Ordens de Serviços - OS, a GEAP Autogestão em Saúde saiu da 2ª posição (início do ano de 2018) para a 17ª posição, no Índice Geral de Reclamações – IGR, o qual é divulgado mensalmente pela ANS e mede a quantidade de reclamações registradas por consumidores junto aos canais de relacionamento da ANS. Abaixo, segue o último dado divulgado pela ANS, contendo a lista de operadoras de grande porte com mais reclamações por beneficiário, tendo como referência o mês de Jan/19, senão vejamos:

Posição no mês atual	Posição no mês anterior	Operadora
1	1	UNIMED-RIO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO DO RIO DE JANEIRO (393321)
2	2	BRADESCO SAÚDE S.A. (005711)
3	3	POSTAL SAÚDE CAIXA DE ASSISTÊNCIA E SAÚDE DOS EMPREGADOS DOS CORREIOS (419133)
4	4	BIOVIDA SAÚDE LTDA. (415111)
5	6	AGEMED SAÚDE S.A. (339601)
6	5	AMEPLAN ASSISTÊNCIA MÉDICA PLANEJADA LTDA (394734)
7	8	CAIXA DE ASSISTÊNCIA DOS FUNCIONÁRIOS DO BANCO DO BRASIL (346659)
8	11	JARDIM AMÉRICA SAÚDE LTDA. (414450)
9	7	PETRÓLEO BRASILEIRO S.A.-PETROBRAS (366871)
10	12	UNIMED DE FORTALEZA SOCIEDADE COOPERATIVA MÉDICA LTDA. (317144)
14	14	GEAP AUTOGESTÃO EM SAÚDE (323080)

3.3.10. Por fim, registra-se que a meta da GEAP é chegar ao nível 0 no monitoramento da garantia do atendimento, bem como atingir o nível de excelência entre as operadoras de grande porte na avaliação da ANS e de seus beneficiários.

3.4. Das Guias

3.4.1. Até abril de 2018, as guias recepcionadas pela GEAP demoravam em torno de 90 dias para que todo o seu processo de recepção, revisão e cálculo fosse cumprido.

3.4.2. Com os impactos negativos nos relatórios financeiros junto a ANS resultantes desse processo moroso, a GEAP redefiniu seus processos de trabalho onde todas as contas assistenciais fossem recepcionadas e revisadas dentro do próprio mês.

3.4.3. A GEAP adotou várias medidas para o correto cumprimento da revisão de 100% das guias dentro do mês, com ajustes e atualizações de críticas no sistema tornando-o ágil e eficaz. Com a alteração proposta o resultado do trabalho de revisão e auditoria refletiu significativamente no reconhecimento da dívida atual dentro do próprio mês como também nos registros da contabilidade da Fundação.

3.4.4. Como consequência, obtivemos resultados positivos e melhorias significativas nos indicadores da ANS, além do cumprimento do PROSAN – Programa de Saneamento da GEAP registrado na ANS.

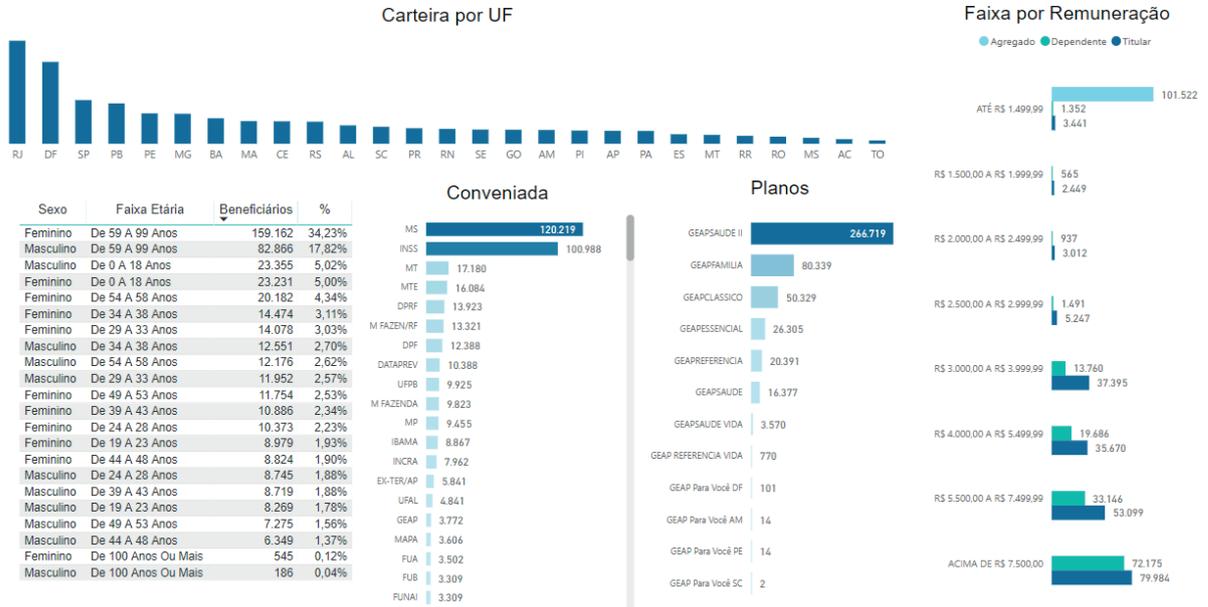
3.5. Business Intelligence - BI

3.5.1. Diante do grande volume de dados gerados diariamente na GEAP e da dificuldade de filtrar e analisar os dados coletados, transformando-os em informações úteis e estratégicas, a Assessoria de Planejamento iniciou a construção de um BI – Business Intelligence, utilizando a ferramenta Power BI.

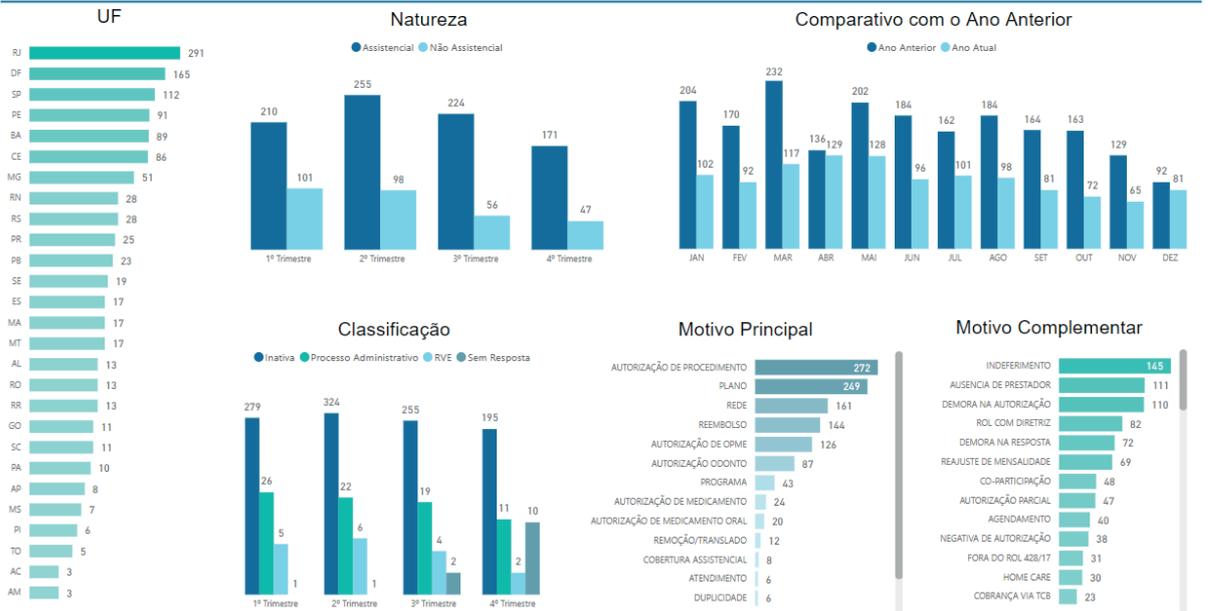
3.5.2. Em 2018 foram disponibilizados sete módulos: Beneficiários, Financeiro, Jurídico, Rede Prestadora, Utilização do Plano, Atendimento e ANS. Em cada módulo são apresentados painéis que trazem as informações estratégicas sobre cada assunto, dando subsídios para a tomada de decisão.

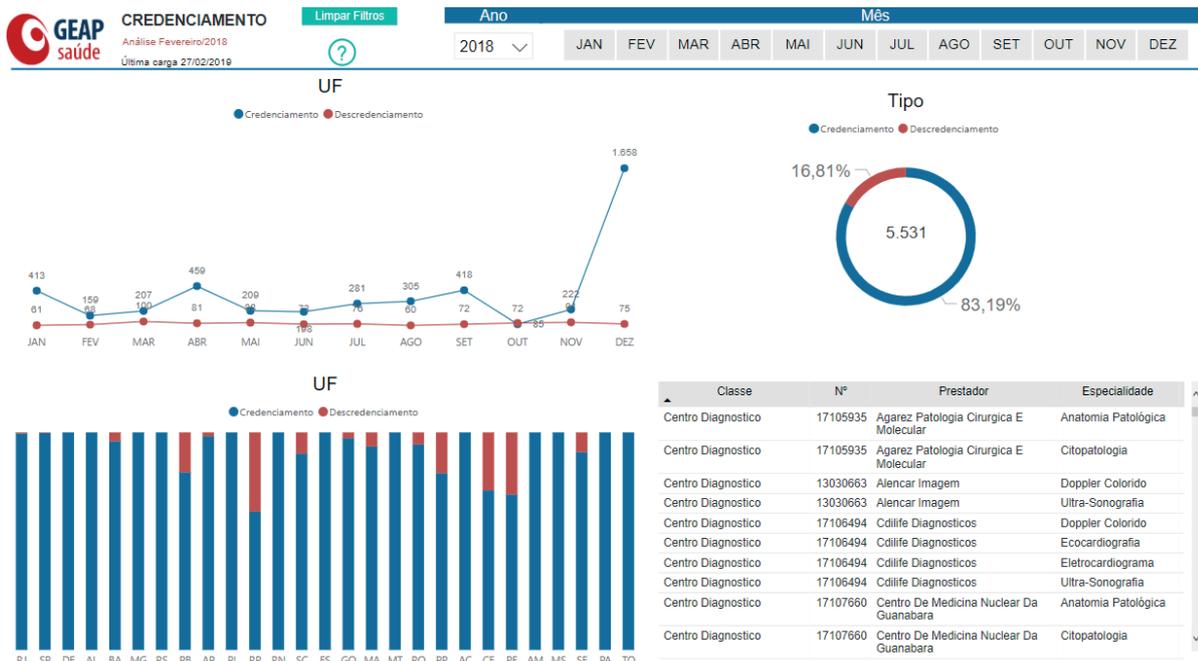
3.5.3. Abaixo são apresentados alguns desses painéis:

GEAP BENEFICIÁRIOS - PERFIL Limpar Filtros Ano: 2018 Mês: JAN Tipo: Todos Nº Atual: 464.931 Titular: 220.297 Dependente: 143.112 Agregado: 101.522 Liminar: 3,85% Não Sim
Análise Janeiro/2018
Última carga 27/02/2019



ANS - NIP'S Limpar Filtros Ano: 2018 Total Anual: 1.162 Inativa: 1.053 Processo Adm: 78 RVE: 17 Sem Resposta: 14
Análise Anual
Última carga 27/02/2019





3.6. Das Ações de Comunicação

3.6.1. Ao longo de 2018, a GEAP Autogestão em Saúde seguiu vivenciando a evolução na comunicação, iniciada nos últimos anos. Boas notícias foram contadas, com o propósito especial de conquistar cada vez mais a confiança do beneficiário. O trabalho da Assessoria de Comunicação - ASCOM da GEAP foi fundamental para o fortalecimento da credibilidade e o posicionamento institucional estrategicamente positivo.

3.6.2. A Geap mudou a forma como se relaciona com os milhares de beneficiários e com a opinião pública brasileira. As transformações estratégicas aumentaram a credibilidade, em um patamar jamais reconhecido em décadas de trajetória da Autogestão.

3.6.3. GEAP Com Você

3.6.3.1. Importante canal de comunicação onde os assistidos recebem, semanalmente e, muitas vezes, em primeira mão, avisos e informações sobre serviços e planos, além de novidades sobre campanhas atuais e dicas que estimulam o autocuidado, o bem-estar e a qualidade de vida. A publicação, em formato de coluna, foi impressa nas edições dominicais do jornal Correio Braziliense, um dos principais do Brasil.

3.6.4. TV GEAP

3.6.4.1. Recurso lançado no fim de 2018, com o propósito de divulgar a Geap através de conteúdos audiovisuais. Para os vídeos, são pautadas ações, campanhas e orientações médicas que aproximam a Operadora dos colaboradores e beneficiários, enquanto informa e entretém. A exibição acontece em painéis em nossas Gerências e na Direx.

3.6.5. Das Redes Sociais

3.6.5.1. Estratégias precisas fizeram a GEAP atingir um crescimento nas plataformas digitais jamais visto na história da empresa, ampliando os canais de informação e relacionamento com os beneficiários. Já são milhões de brasileiros interagindo com a marca, em todas as Regiões do Brasil, nas contas do Facebook, do Instagram, do YouTube e do LinkedIn. A fanpage do Facebook (/geapsaude) ultrapassou a marca de 1 milhão de visualizações. Foram, no total, 1.139.073 impressões. Já o perfil da GEAP no Instagram (@geapsaude) cresceu mais de 650% em número de seguidores.

3.6.6. Do Site

3.6.6.1. Principal meio de comunicação da GEAP, o site foi reestruturado e passou a atender, com mais transparência e acessibilidade, os nossos beneficiários, prestadores, patrocinadores e todo público internauta. Essa ferramenta é fomentada para possibilitar informações e tramitações.

3.6.7. Do Aplicativo Gap Saúde

3.6.7.1. O aplicativo da Operadora é um sucesso. Milhares de downloads foram feitos por beneficiários que o utilizam como facilitador para o uso do plano de saúde. A ferramenta permite consultar médicos, clínicas, serviços de diagnóstico e hospitais da rede credenciada, acessar a segunda via de boletos, verificar informações do cartão GEAP, tirar dúvidas no atendimento on-line, fazer atualizações cadastrais e enviar solicitações diversas. Esse canal online exclusivo está disponível, gratuitamente, nas lojas das plataformas iOS e Android, e recebe constantes atualizações.

3.6.8. Gap no Parque

3.6.8.1. Focado na aproximação da Geap com o beneficiário, o evento tem atraído a atenção da opinião pública, fortalecido a imagem da Operadora, fidelizado clientes e proporcionado a captação de novos. O projeto realiza ações gratuitas, como: orientações médicas e odontológicas, atividades físicas e recreativas, em parques e praças de cidades brasileiras. Em 2018, foram realizadas sete edições do evento: Belém (PA), Palmas (TO), Florianópolis (SC), Macapá (AP), Ribeirão Preto (SP), João Pessoa (PB) e Goiânia (GO).

3.7. Da atualização da base cadastral de prestadores

3.7.1. Outra frente de grande avanço para a GEAP foi atualização da base cadastral dos prestadores com a base da Agência Nacional de Saúde – ANS, pois viabilizou a autorização por parte da Agência em relação aos planos regionais.

3.8. Da Centralização do Reembolso

3.8.1. O Reembolso está previsto nos Regulamentos dos planos administrados pela GEAP com base na Lei nº. 9.656/98 e Resolução Normativa 259/2011, alterada pela RN 268/2011, ambas da ANS, relativas à garantia de atendimento aos beneficiários de planos privados de assistência à saúde.

3.8.2. Atualmente o fluxo do processo segue da seguinte forma: primeiramente as

GERES e GERE-DF realizam o cadastro da solicitação no sistema de reembolso, avaliam as documentações e emitem pareceres técnicos. No segundo momento a GESAU valida as informações inseridas em sistema pelas GERES e GERE-DF e finaliza o processo de reembolso, deferindo ou indeferindo o mesmo em acordo com as normas vigentes e informações prestadas pelas GERES e GERE-DF.

3.8.3. No 2º Ciclo de Fiscalização estabelecido pela Agência Nacional de Saúde – ANS em atendimento ao preconizado pela Resolução Normativa 388/15, foram diagnosticados por meio do Processo Administrativo: 33902.535488/2016-52 as seguintes inconsistências quanto ao processo de Reembolso:

(...)

90% dos casos relacionados à ausência de reembolso até a abertura de NIP. Quanto a este último tópico, para além das falas de comunicação em se detalhar o porquê do reembolso em valor integral ou utilizando a tabela GEAP, a discriminação dos valores pagos e os procedimentos reembolsados, houve a demora superior ao prazo de 30 dias (RN 259) em, de fato, se reembolsarem os valores gastos pelos beneficiários (constatado pelos relatórios solicitados durante a diligência).

Ademais, viu-se, ainda, que a maioria dos casos de reembolso guardou correlação com a insuficiência de rede assistencial ou a indisponibilidade de prestador na região de saúde do beneficiário...

(...)

4. Irregularidade constatada: descumprimento de prazo de reembolso de despesas médicas dos beneficiários (art. 9º da RN 259).

Infração: Art. 78 da RN nº 124/2006.

5. Irregularidade constatada: irregularidades no tratamento de demandas assistenciais de reembolso, relacionadas ao descumprimento dos prazos da RN 259 e 395.

Infração: Art. 74 c/c 76-A da RN nº 124/2006.

3.8.4. Considerando a necessidade de reestruturação do processo de análise de Reembolso, bem como maior controle e padronização dos processos pela GESAU, todos os processos de Reembolso, após aberto pela Gerência Estadual, estão sendo homologados pela GESAU por meio de Sistema desenvolvido especificamente para as demandas de Reembolso (Angular).

3.8.5. As medidas implantadas resultaram no retorno positivo da ANS no Relatório Diagnóstico Nº 1750, vejamos:

Inspecionaram-se dois sistemas eletrônicos internos de tramitação de demandas o de Reembolso e o de NIPs.

Tais sistemas foram idealizados pela operadora e a sua implementação foi citada como parte das medidas adotadas em cumprimento às recomendações determinadas pela COINT/GEPJI/DIFIS/ANS por ocasião do 2º Ciclo de Intervenção Fiscalizatória. Visou-se, desta forma, a corroborar a mitigação das irregularidades anteriormente identificadas, conforme se inferiu com base na redução do total de demandas classificadas neste subtema, reembolso.

Ainda no que tange ao supracitado, constatou-se que as mensagens

encaminhadas aos beneficiários em resposta às solicitações de reembolso continham enunciado claro, prazo de execução adequado, opção de consulta dos valores dos procedimentos demandados a serem reembolsados (inclusive antes da realização do procedimento demandado), e fundamentação eventual negativa e do emprego de tabela GEAP ou reembolso integral. (grifo nosso).

3.8.6. Por fim, com execução das ações corretivas, alcançamos uma redução nos valores gastos de aproximadamente de R\$ 1.200.000,00 (Hum milhão e duzentos mil reais).

3.9. Reestruturação Tratamento Fora de Domicílio – TFD

3.9.1. O Tratamento Fora de Domicílio – TFD é um benefício disponibilizado a todos os beneficiários da GEAP, com a finalidade de garantir o acesso a redes de serviços assistenciais de saúde, conforme preconiza a Resolução nº 259/2011, alterado pela 268/2011 da ANS, aplicado nos casos de indisponibilidade e inexistência de rede credenciada demanda pelo beneficiário.

3.9.2. Diante da necessidade do cumprimento dos prazos alusivos à garantia assistencial, preconizado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar, agilidade e sistematização do processo e considerando que atualmente o processo é realizado de forma manual bem como o controle gerencial. Tendo em vista a demanda, fez-se necessário a definição e concretização do projeto.

3.9.3. Ademais, identificou-se a necessidade de aprimor o processo de TFD, bem como realizar o acompanhamento de cada solicitação com intervenção da GESAU, tendo em vista burocracia e morosidade do processo atual.

3.9.4. Portanto, o objetivo do projeto é a otimização do tempo entre cada processo de TFD, tornando o fluxo operacional mais eficiente, reduzindo-se os erros e obtendo-se maior controle; bem como enquadrar nos processos internos assegurando atendimento eficiente e de qualidade aos beneficiários aliados à Gestão de Custos.

3.9.5. Destarte, a finalidade da reestruturação é o cumprimento das Resoluções ANS, melhora na qualidade do serviço prestado ao beneficiário, melhor controle do processo, redução de erros por parte das GERES, acompanhamento de todas as solicitações por parte da área gestora e redução dos custos assistenciais.

4.REORGANIZAÇÕES SOCIETÁRIAS E/OU ALTERAÇÕES DE CONTROLE DIRETO OU INDIRETO

4.1. Em relação a este item, é válido mencionar que no exercício de 2018 a GEAP, por meio de seu Conselho de Administração que possui plenos poderes para execução deste ato, promoveu duas alterações no Estatuto:

4.2. A primeira delas, oficializada por meio da RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD nº 302/2018, determinou nova redação para o inciso XVIII, artigo 17 do instrumento estatutário: “elaboração, aprovação e alteração do Código de Conduta Ética dos Conselheiros da GEAP”. A alteração em comento foi realizada com base nas boas práticas de Governança Corporativa e na relevância da adoção de um instrumento que norteie a postura ética para os Conselheiros da GEAP, tendo em vista os princípios e valores da instituição, bem como na necessidade de estabelecer mecanismos para a aprovação deste instrumento.

4.3. A segunda alteração diz respeito à previsão das Unidades próprias de Atenção à Saúde como parte da estrutura da GEAP, estabelecida no artigo 4º do Estatuto. A instituição de Unidades próprias de Saúde visa agregar valor às ações de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças contempladas na Política de Atenção Integral à Saúde – Mais Saúde. Tal alteração foi constituída por meio da RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD nº 308/2018.

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

5.1. Na elaboração do Planejamento Estratégico 2019-2023, a concepção estratégica anterior foi revista e foram redefinidos a missão, visão e valores da Fundação, os quais estão descritos a seguir:

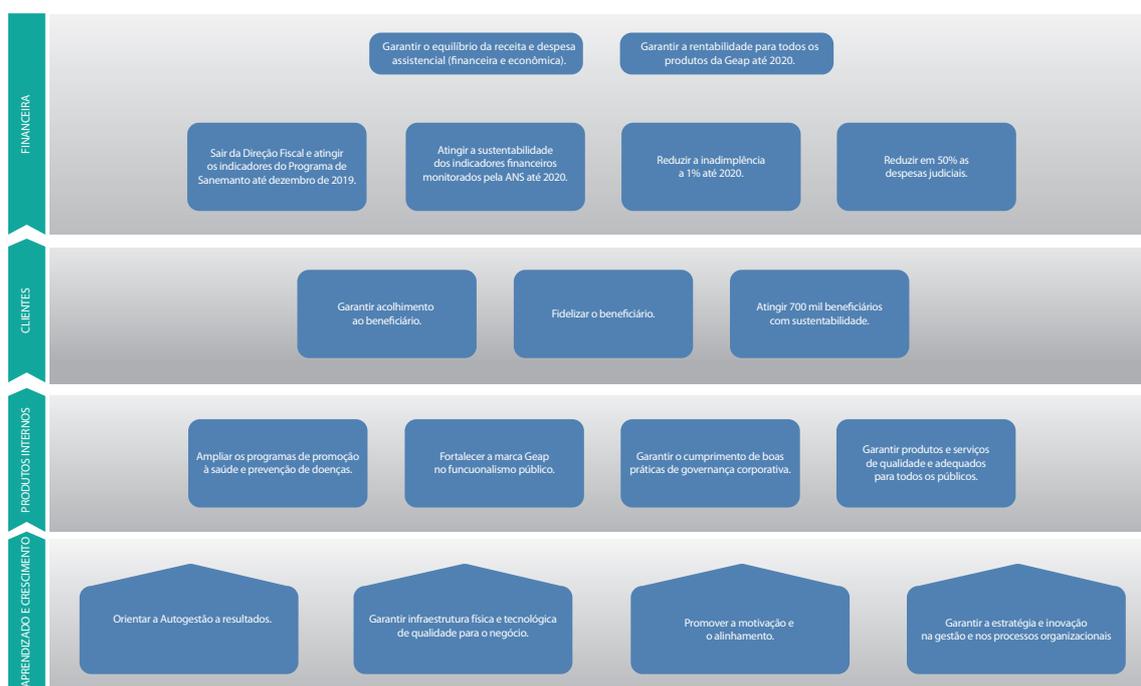
5.1.1. **Missão:** Promover a assistência à saúde para seus beneficiários por meio de uma gestão sustentável, ética e inovadora

5.1.2. **Visão:** Ser a maior e melhor Autogestão de Saúde do país, de forma sustentável, até o final de 2023.

5.1.3. **Valores:**

- a) Compromisso
- b) Credibilidade
- c) Ética
- d) Excelência
- e) Inovação
- f) Marca Gap
- g) Responsabilidade
- h) Responsabilidade Social

5.2. A metodologia utilizada para a concepção do planejamento estratégico da GEAP foi o BSC – Balanced Scorecard, que busca o alinhamento entre objetivos, indicadores, metas e planos de ação, com foco nas perspectivas Financeira, Cliente, Processos Internos e Aprendizado e Crescimento. Abaixo, apresenta-se o mapa estratégico elaborado para 2019-2023 e a seguir as ações definidas para cada objetivo.



5.2.1. Perspectiva Financeira

5.2.1.1. Atingir a sustentabilidade dos indicadores financeiros monitorados pela ANS até 2020

- a) Desenvolver políticas de sustentabilidade financeira e criar indicadores gerenciais de acompanhamento.
- b) Implementar política de monitoramento e controle do IDSS - Índice de Desempenho da Saúde Suplementar e do Risco Assistencial junto à ANS.
- c) Implementar sistema integrado de monitoramento, visando qualificar os dados para atendimento do calendário de obrigações da ANS.

5.2.1.2. Garantir o equilíbrio da receita e despesa assistencial (financeira e econômica)

- a) Desenvolver metodologias e ferramentas para análise e controle dos custos assistenciais.
- b) Desenvolver um fundo de reserva para a GEAP, por meio do controle eficiente de custos.
- c) Buscar investimentos para o fundo garantidor da Autogestão.
- d) Reavaliar os contratos da rede prestadora e implantar um novo modelo de remuneração.
- e) Implantar mecanismo de controle financeiro e orçamentário de redução do impacto do alto custo e da inflação médica/saúde.
- f) Revisar os contratos administrativos e assistenciais.

5.2.1.3. Garantir rentabilidade para todos os produtos GEAP até 2020

- a) Criar ferramenta de “Diário de Internação”, para que o prestador ou auditor registre as mudanças do paciente no prestador, a fim de controlar o custo assistencial.
- b) Desenvolver projetos e atividades para oferecer assistência à saúde e conscientização do uso racional do plano aos beneficiários.
- c) Desenvolver política para controle dos custos de criação, comercialização e utilização dos serviços e produtos.
- d) Implantar mecanismo de avaliação contínua dos produtos e serviços, adequando os produtos de acordo com os fatores remuneração, quantidade de clientes e margem consignável.

5.2.1.4. Reduzir a inadimplência a 1% até 2020

- a) Aprimoramento das formas e datas de pagamento, bem como dos meios de disponibilização das obrigações financeiras dos beneficiários e conveniadas/patrocinadora.

b) Rever a política e regra de negócio dos processos de adesão/manutenção/cancelamento dos beneficiários com foco no equilíbrio financeiro.

c) Ajustar o processo de arrecadação junto aos patrocinadores.

d) Propor a alteração da portaria do Ministério da Economia sobre margem consignável.

5.2.1.5. Reduzir em 50% as despesas judiciais

a) Criar um canal de conciliação junto aos sindicatos e judiciário, antes da ação ser judicializada, visando a redução das liminares judiciais.

b) Buscar a queda da Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI nº 5086) que impede novos contratos.

c) Proporcionar treinamentos rotineiros com as GERES, bem como produzir material interativo com foco nos riscos e custos judiciais.

d) Reestruturar e qualificar a Assessoria Jurídica, revisando os contratos com empresas terceirizadas.

e) Regulamentar o núcleo responsável pelo atendimento das NIPS - Organograma.

5.2.1.6. Sair da Direção Fiscal até 2019

a) Desenvolver um modelo de gestão sustentável de análise de risco, observando as normas vigentes da ANS e atendendo às reservas técnicas com o objetivo de cessar a Direção Fiscal e PROSAN.

b) Implementar sistema de monitoramento dos indicadores da Direção Fiscal.

5.2.2. Perspectiva Cliente

5.2.2.1. Atingir 700 mil beneficiários com sustentabilidade

a) Desburocratizar o processo de ingresso de novas patrocinadoras, desenhando fluxos otimizados.

b) Ampliar os convênios da GEAP com novos Órgãos do Executivo, Legislativo e Judiciário, Governos Estaduais e Municipais com capacidade financeira equilibrada, em conformidade com o Estatuto.

c) Criar mecanismos (estímulos) para captação contínua, fortalecendo o relacionamento com as patrocinadoras.

d) Disponibilizar mecanismos ágeis de inscrição de novos beneficiários (Portal da Patrocinadora, entre outros).

e) Realizar estudo mercadológico em todo país, visando o redimensionamento da carteira, o aprimoramento dos planos existentes e o incentivo à adesão de novos beneficiários.

f) Reestruturar a equipe de mercado, criando uma diretoria comercial, com expansão nas gerências estaduais.

g) Utilizar ferramentas de comunicação, criando conteúdo atrativo para a apresentação dos produtos oferecidos pela GEAP, visando auxiliar a captação de novas vidas.

5.2.2.2. Fidelizar o beneficiário

a) Aprimorar a comunicação com a rede prestadora, garantindo a melhoria dos atendimentos.

b) Aprimorar as políticas de pós-venda, atendimento e relacionamento com os beneficiários por meio das principais tecnologias, atuando nos problemas que podem acarretar na sua evasão.

c) Criar programas que incentivem a permanência e o uso consciente dos planos da GEAP.

d) Fortalecer as políticas de marketing e comunicação, divulgando os nossos produtos, diferenciais e seus benefícios.

5.2.2.3. Garantir acolhimento no atendimento ao beneficiário

a) Aprimorar as políticas de atendimento e acompanhamento personalizado ao idoso, adotando as melhores práticas de mercado.

b) Criar programa de acolhimento e assistência aos idosos centenários.

c) Implantar o Programa Bom Prestador.

d) Estabelecer plano de comunicação adequado no atendimento presencial, proporcionando acolhimento ao beneficiário.

e) Monitorar de forma efetiva os pacientes durante todo o período de tratamento e/ou internação.

f) Implantar núcleo de apoio ao beneficiário.

5.2.3. Perspectiva Processos Internos

5.2.3.1. Ampliar os programas de promoção à saúde e prevenção de doenças

a) Expandir os programas de promoção a saúde e prevenção de doenças, fomentando o bem-estar e a sustentabilidade do plano.

b) Criar e implantar unidades próprias da GEAP.

5.2.3.2. Fortalecer a marca GEAP no funcionalismo público

- a) Ampliar relacionamento com entidades representativas classistas.
- b) Definir estratégias fortalecedoras da imagem da GEAP, investindo em publicidade e propaganda dos resultados econômicos e financeiros alcançados.
- c) Aprimorar o papel institucional da GEAP junto às principais entidades de saúde suplementar.

5.2.3.3. Garantir o cumprimento de boas práticas de governança corporativa

- a) Rever a normatização da GEAP e aprimorar o acompanhamento do marco regulatório dos órgãos de controle.
- b) Estruturar a área de conformidade, risco e governança corporativa (criar matriz de risco).
- c) Implantar sistema de Compliance.

5.2.3.5. Garantir produtos e serviços de qualidade adequados para todos os públicos

- a) Implantar protocolo e diretrizes voltados para supervisão assistencial nos prestadores de serviços visando aferir a qualidade do atendimento.
- b) Monitorar e garantir a qualidade e competitividade dos serviços prestados aos beneficiários da GEAP.
- c) Estimular a adesão dos exames periódicos nos órgãos conveniados da GEAP.
- d) Adequar os produtos da GEAP aos potenciais clientes, considerando avaliação mercadológica.

5.2.4. **Perspectiva Aprendizado e Crescimento**

5.2.4.1. Garantir a estratégia e inovação na gestão e nos processos organizacionais

- a) Criar projeto de treinamento continuado com a Gerência de Regulação e Auditoria a fim de atuarem juntos nos estados, esclarecendo e tirando dúvidas nos processos que são normatizados na DIREX, visando diminuir as demandas judiciais e as ocorrências de NIP's de procedimentos médicos.
- b) Fomentar a implantação e monitoramento da política de gestão de pessoas.
- c) Implantar e monitorar os processos organizacionais.
- d) Implementar o planejamento estratégico.
- e) Implantar os painéis estratégicos.

f) Implantar uma área de inteligência, pesquisa em saúde e mercadológica.

g) Reativar o escritório de projetos.

5.2.4.2. Garantir infraestrutura física e tecnológica de qualidade para o negócio

a) Avaliar as ferramentas de soluções tecnológicas atuais, procurando adaptar às existentes no mercado.

b) Aprimorar a integração dos sistemas de orçamento, financeiro e administrativo.

c) Implementar biometria nos prestadores de serviços da GEAP.

d) Modernizar os protocolos de atendimento ao cliente.

e) Realizar o acompanhamento e monitoria da utilização dos nossos serviços por meio de auditoria, em tempo real, realizando a interligação com a rede prestadora.

f) Revisar e implementar novo layout da DIREX e localização/layout das GERES promovendo a melhoria contínua das condições ergonômicas de trabalho, dos equipamentos, da estrutura organizacional e funcional.

5.2.4.3. Orientar a Autogestão a resultados

a) Desenvolver mecanismos para medir os resultados e aplicar medidas corretivas, em concordância com a avaliação de desempenho.

b) Desenvolver ações com base nos dados e números extraídos de pesquisa de satisfação, treinando o corpo funcional para, a partir disso, solucionar e acompanhar as demandas.

c) Desenvolver as habilidades de motivar, ensinar e comprometer a equipe na busca dos resultados organizacionais esperados.

d) Monitorar a produtividade dos gestores, garantindo a continuidade dos negócios, a inovação e o alinhamento aos objetivos estratégicos.

5.2.4.4. Promover a motivação e o alinhamento

a) Modernizar as políticas de pessoal e recursos humanos da GEAP.

b) Aprimorar o organograma e Regimento Interno da GEAP.

c) Atualizar regularmente os normativos e regimentos considerando os atuais fluxos de trabalho.

d) Criar banco de talentos com os empregados da GEAP.

e) Elaborar ações de endomarketing possibilitando maior engajamento e motivação dos colaboradores.

- f) Readequar o modelo de comunicação interna buscando o alinhamento entre as áreas.
- g) Realizar reuniões estratégicas frequentes entre as diretorias, gerências estaduais e áreas da GEAP com a finalidade de garantir interação entre os níveis estratégico, tático e operacional.
- h) Realizar treinamento contínuo dos empregados.

6.DESCRICÃO DOS PRINCIPAIS INVESTIMENTOS REALIZADOS, OBJETIVO, MONTANTES E ORIGENS DOS RECURSOS ALOCADOS, INCLUSIVE AQUELES VOLTADOS AOS PROGRAMAS DE PROMOÇÃO À SAÚDE E PREVENÇÃO DE RISCOS E DOENÇAS

6.1. Da Política Mais Saúde

6.1.1. A Política MAIS SAÚDE caracteriza-se por uma abordagem de Atenção Integral à Saúde, intervindo nos diversos estágios e múltiplas dimensões do processo saúde/doença. Visa atender as necessidades individuais e coletivas de saúde dos beneficiários e garantir de forma articulada, práticas de saúde de três tipos: promoção da saúde, prevenção de riscos e doenças e ações de tratamento e reabilitação da saúde.

6.1.2. Os Programas de Saúde referenciados à Política MAIS SAÚDE se constitui num conjunto de estratégias orientadas que das quais engloba os três níveis de atenção à saúde - primário, secundário e terciário, por meio de ações educativas para adoção de hábitos de vidas saudáveis e acompanhamento por Equipe Multidisciplinar. Os Programas são destinados à públicos específicos, de acordo com a faixa etária, sexo e perfil de saúde, conforme apresentado abaixo.

6.1.3. Programa Hiperdia

6.1.3.1. O HiperDia oferece acompanhamento com Médico Vinculador Assistencial (MVA), Nutricionista e Psicólogo, isentos de coparticipação. Os beneficiários cadastrados no HiperDia recebem atendimento com ênfase na detecção precoce, diagnóstico e tratamento da Diabetes Mellitus e/ou Hipertensão Arterial Sistêmica, ainda participam de ações educativas em saúde.

6.1.3.2. O público alvo são beneficiários de ambos os sexos portadores de Hipertensão Arterial Sistêmica e/ou Diabetes Mellitus ou que apresentem fatores de risco para o desenvolvimento destas patologias.

6.1.4. Programa de Gerenciamento de Crônicos - PGC

6.1.4.1. O Programa de Gerenciamento de Casos Crônicos disponibiliza assistência domiciliar de baixa e média complexidade, aos beneficiários com restrições de mobilidade e consequente perda de autonomia para a utilização da rede de serviços GEAP. Disponibiliza ações articuladas de caráter assistencial, direcionadas aos beneficiários portadores de doenças crônico-degenerativas e com alto risco assistencial.

6.1.4.2. O programa visa a realizar a desospitalização e evitar as reiterações hospitalares de beneficiários.

6.1.5. Programa Idoso Bem Cuidado

6.1.5.1. Oferece atendimento diferenciado aos beneficiários idosos, além de acompanhamento com médico geriatra, gerontólogo e generalista, Nutricionista e Psicólogo, isentos de coparticipação. Os atendimentos são realizados e registrados em Registro Eletrônico de Saúde permitindo o acompanhamento e o monitoramento destes beneficiários. Os beneficiários participam de oficinas e palestras educativas, além de terem acesso a atividades culturais, esportivas e de lazer isentas de coparticipação. Assim, são incentivados a adotar hábitos de vida mais saudáveis e estimulados a desenvolver a capacidade funcional, resgatando e preservando a autonomia e a autoestima.

6.1.5.2. Público Alvo: beneficiários de ambos os sexos com idade igual ou maior que 59 anos, hígidos ou portadores de qualquer morbidade.

6.1.6. Programa Movimente-se com Saúde

6.1.6.1. Oferece atendimento diferenciado aos beneficiários com acompanhamento com Médico Vinculador Assistencial (MVA), Nutricionista e Psicólogo, isentos de coparticipação. Promove também em parceria com algumas patrocinadoras/conveniadas, ações de incentivo à prática de atividades físicas dentro do ambiente de trabalho. Ao estimular hábitos saudáveis, o programa contribui para uma mudança comportamental, diminuir fatores de risco como sedentarismo e a obesidade principais fatores para o desenvolvimento de doenças crônicas não transmissíveis, proporcionando assim melhora na qualidade de vida, no bem-estar e na autoestima dos participantes. As práticas de atividades físicas são oferecidas dentro do ambiente laboral.

6.1.7. Programa Saúde da Criança e do Adolescente

6.1.7.1. Oferece acompanhamento e monitoramento do crescimento e desenvolvimento saudável de seus beneficiários de 0 a 18 anos, com atendimento qualificado na perspectiva de Atenção Integral à Saúde. As crianças e os adolescentes cadastrados no Programa são assistidas pelo Médico Vinculador Assistencial (MVA) na especialidade de hebiatria e pediatria e também recebem acompanhamento nutricional e psicológico, isentos de coparticipação.

6.1.8. Programa Saúde da Mulher

6.1.8.1. Atua na atenção integral à saúde da mulher com foco na prevenção, no rastreamento, no diagnóstico precoce e no tratamento dos cânceres de colo de útero e de mama. As participantes cadastradas nesse programa têm acesso a consultas com Médico Vinculador Assistencial (MVA), Nutricionista e Psicólogo, isentos de coparticipação, assim como aos exames preventivos Papanicolau e mamografia isentos de coparticipação.

6.1.8.2. Neste programa atuamos ainda na qualificação de atenção ao parto por meio do incentivo ao parto normal e redução de cirurgias cesarianas desnecessárias.

6.1.9. Programa Saúde do Homem

6.1.9.1. Oferece consultas com Médico Vinculador Assistencial (MVA), Nutricionista e Psicólogo, isentos de coparticipação para beneficiários do sexo masculino. Para os participantes maiores de 50 anos, o foco da assistência está na prevenção do câncer de próstata com a realização

de exames preventivos solicitados após avaliação médica (PSA total e ultrassonografia da próstata), os exames preventivos também são isentos de coparticipação.

6.1.10. Programa Saúde Mental

6.1.10.1. Oferece aos beneficiários de todas as faixas etárias consultas regulares com Psicólogo e Médico Vinculador Assistencial (MVA), na especialidade de psiquiatria, isento de coparticipação. Os inscritos no programa participam de ações individuais e em grupo, palestras que incentivam a saúde emocional e hábitos saudáveis com ênfase nos aspectos psicossociais.

6.1.11. Programa Expande

6.1.11.1. Oferece atendimento integral aos beneficiários que residem em áreas isoladas, em regiões com menor acesso aos profissionais de saúde. O programa leva aos beneficiários atendimento ambulatorial com o Médico Vinculador Assistencial de diversas especialidades, isentos de coparticipação.

6.1.12. Dos investimentos nos Programas da Política Mais Saúde

6.1.12.1. No quadro abaixo apresentamos os maiores investimentos realizados nos Programas de Promoção à Saúde e Prevenção de Doenças no ano de 2018. Trata-se dos custos de serviços assistenciais desenvolvidos por prestadores específicos atuantes nos programas:

Quadro 1 - Investimentos nos Programas de Promoção à Saúde e Prevenção de Doenças no ano de 2018.

Descrição	2018
Programa de Promoção à Saúde - Hipertensão	R\$ 5.882.370,38
Programa de Promoção à Saúde – Gerenciamento de Crônicos	R\$ 61.325.357,10
Programa de Promoção à Saúde - Maturidade Saudável	R\$ 8.921.483,46
Programa de Promoção à Saúde - Movimente-se com saúde	R\$ 1.174.942,18
Programa de Promoção à Saúde - Saúde da Mulher	R\$ 10.977.237,34
Programa de Promoção à Saúde - Expande	R\$ 1.467.541,00
Programa de Promoção à Saúde - Criança e Adolescente	R\$ 558.349,65
Programa de Promoção à Saúde - Saúde do Homem	R\$ 2.796.040,41
Programa de Promoção à Saúde - Saúde Mental	R\$ 5.989.927,76
TOTAL	R\$ 99.093.249,28

6.1.12.2. Neste contexto, considerando o incentivo da ANS às operadoras de Saúde para que reorganizem o sistema assistencial, priorizando a incorporação progressiva de ações de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças, incentivando, portanto, um Modelo de Atenção que contemple práticas de saúde integral e não apenas centrado na doença.

6.2. Das Ações Infraestrutura Tecnológica

6.2.1. Em 2018, a GEAP promoveu ainda ações voltadas à infraestrutura tecnológica que agregaram maior segurança aos dados e processos internos da Fundação. As iniciativas relacionadas a seguir contribuíram para melhorar o suporte e administração dos sistemas de informação, e conseqüentemente, aperfeiçoar o atendimento aos clientes internos e externos e os serviços prestados pela GEAP.

INVESTIMENTO	OBJETIVO	Montante	ORIGEM DO RECURSO
Implantação do BigIP F5	Balanceadores de Carga e Link de Internet(2 Links de Internet de 200MB operadoras diferentes).	R\$ 500.000,00	Orçamento de Projetos da Getec
Nova estrutura de Backup Dell(DR4100)	Aquisição e aumento de espaço em servidores Dell(DR4100) para Backup de todos os sistemas.	R\$ 250.000,00	Orçamento de Projetos da Getec
Novos Servidores Dell	Site backup na nossa Gerencia Regional do DF.	R\$ 200.000,00	Orçamento de Projetos da Getec
39 novos Firewall(Palo Alto)	Maior segurança nas nossas Gerencias Estaduais e Direx.	R\$ 1.000.000,00	Orçamento de Projetos da Getec
Mudança das Gerencias Estaduais.	Melhorias de instalação de rede elétrica e lógica das Gerencias Rio de Janeiro, São Paulo, Amapá e São Luís.	R\$ 1.500.000,00	Orçamento de Projetos da Getec
Aquisição de Links de Internet para todas as Gerencias Estaduais.	Melhorias para o atendimento clientes interno e externos de todas as Gerencias Estaduais e Direx.	R\$ 360.000,00	Orçamento de Projetos da Getec
CDS Soluções em Tecnologia LTDA ME	Suporte e administração do sistema que mantém a integração das informações relativas ao TOTVS	R\$ 234.000,00	Orçamento de Projetos da Getec
CG Rech Informatica LTDA	Evolução do Sistema de Plano de Contas para apropriação de valores on-line	R\$ 102.510,00	Orçamento de Projetos da Getec

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

7.1. Quanto à capacidade financeira, o título e valor mobiliário abaixo (BB RF LP ANS) no valor de R\$ 734.998.987,00 (setecentos e trinta e quatro milhões novecentos e noventa e oito mil e novecentos e oitenta e sete reais), está mantido na categoria mantidos até o vencimento.

7.2. Já os títulos e valores mobiliários abaixo relacionados no montante de R\$ 139.311.776,00 (cento e trinta e nove milhões, trezentos e onze mil e setecentos e setenta e seis reais), a operadora não manterá até a data de vencimento, pois os mesmos serão utilizados para pagamento assistencial.

DEMONSTRATIVO DAS MOVIMENTAÇÕES FINANCEIRAS ASSISTENCIAIS

Dezembro 2018

ATIVOS		ASSISTENCIAL	
NOME DO FUNDO	ESPECIFICAÇÃO	VALOR R\$	%
BB RF LP ANS	Dedicado ANS	R\$734.998.987	83,87%
BB RF CP AUTOMÁTICO	Exclusivo	R\$2.283.696	0,26%
BB RF CP Corp 10 MM	Aberto	R\$0	0,00%
BB RF CP CORP 10 MM - EXAM OCUPACIONAIS	Aberto	R\$3.962.925	0,45%
BB RF CP CORP 10 MM - MULTICONVENIOS	Aberto	R\$95.823.853	10,93%
SANTANDER FIC FI INSTIT. RF REFERENCIADO DI	Aberto	R\$2.095.085	0,24%
SANTANDER FIC FI INSTIT. RF REFERENCIADO DI	Aberto	R\$37.241.303	4,25%
Total		R\$876.405.848	100%

8.CONCLUSÃO

8.1. Diante do exposto, fica evidente que a GEAP Autogestão em Saúde tem envidado esforços no sentido de cumprir com sua missão institucional, atuando em conformidade com as determinações emanadas pelo órgão regulador e demais disposições legais que regem o setor de saúde suplementar, visando especialmente, promover o acolhimento dos beneficiários, a confiança dos parceiros e a prospecção de sua marca.

8.2. Outrossim, merecem destaque o engajamento da gestão na adoção de medidas estratégicas que contemplaram, dentre outras, ações voltadas ao equilíbrio econômico-financeiro e solvência da operadora e as iniciativas visionárias de melhoria de processos internos, com o monitoramento por meio de indicadores e aperfeiçoamento do atendimento aos beneficiários e da prestação de serviços, as quais que contribuíram para os resultados apresentados neste relatório e colocou a GEAP em um nível elevado perante a ANS.

8.3. Por fim, a GEAP Autogestão em Saúde reafirma seu compromisso em promover a assistência à saúde para seus beneficiários por meio de uma gestão eficiente, sustentável, ética e inovadora e a busca contínua por resultados.



ANS N° - 323080



CanalGeap



/geapsaude



@geapsaude



App Geap Saúde



www.geap.com.br



0800 728 8300