

RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO

2022



GEAP
saúde

Fundação
de assistência
ao servidor
público

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Francisca Lucileide de Carvalho – Presidente
Fábio Almeida Rabelo – Titular Eleito
José do Carmo Alves Siqueira – Titular Indicado
Márcia Cristina de Oliveira Schultz – 1ª Suplente Eleita
Márcio Freitas de Paiva – Titular Eleito
Ronald Acioli da Silveira – 2º Suplente Eleito
Sinval Alan Ferreira Silva – Titular Indicado
Vilma Ramos – Titular Eleita

CONSELHO FISCAL

Cricia Rodrigues do Espírito Santo – Presidente
Djalter Rodrigues Felismino – Titular Eleito
Eduardo Aggio de Sá – Titular Indicado
Irineu Messias de Araújo – 2º Suplente Eleito
Simone de Lucena Lira – 1ª Suplente Eleita

DIRETORIA

Douglas Vicente Figueredo – Diretor-Presidente
José da Silva Pacheco – Diretor de Relacionamento Interino
Rosana Cláudia de Souza – Diretora Assistencial Interina
Sílvia Almeida Albernaz Bottin – Diretora Financeira Interina
Bruce Abrantes Roque de Oliveira – Diretor de Administração Interino

EQUIPE TÉCNICA

Aline Teixeira de Souza – Analista de Mercado
Allan Camello Silva – Analista de Mercado
Antonio da Paz Carneiro – Contador
Berlania Barbosa Santos Carvalho – Analista
Emiliana Brito Vieira – Gerente
Joysele Oliveira Gama – Analista de Mercado
Karina Rodrigues Coelho – Analista de Mercado
Sandra Pereira da Silva – Analista de Mercado

FICHA CATALOGRÁFICA

GEAP Autogestão em Saúde (GEAP).

Relatório de Administração [recurso eletrônico] – Brasília/DF: GEAP, 2023.

68 páginas.

1. Relatório. 2. Gestão. 3. ANS.

SUMÁRIO	PÁGINA
1. APRESENTAÇÃO	5
2. A GEAP AUTOGESTÃO EM SAÚDE	6
3. CONCEPÇÃO ESTRATÉGICA	7
4. CADEIA DE VALOR	7
5. PERFIL DE BENEFICIÁRIOS	9
5.1. NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS DA CARTEIRA	9
5.2. DISTRIBUIÇÃO DE BENEFICIÁRIOS POR FAIXA ETÁRIA	10
5.3. DISTRIBUIÇÃO DE BENEFICIÁRIOS POR REGIÃO E UF	10
5.4. DISTRIBUIÇÃO DE BENEFICIÁRIOS POR PLANO	11
6. POLÍTICA DE DESTINAÇÃO DE SUPERÁVITS E DESEMPENHO FINANCEIRO	12
6.1. DESPESAS ASSISTENCIAIS	13
6.2. DESPESAS ADMINISTRATIVAS	14
7. INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS	14
7.1. ATIVOS VINCULADOS	14
7.2. LASTRO FINANCEIRO	15
7.3. MARGEM DE SOLVÊNCIA	16
7.4. PATRIMÔNIO LÍQUIDO	16
8. PRINCIPAIS FATOS QUE INFLUENCIARAM NA PERFORMANCE E NO RESULTADO DO EXERCÍCIO 2022	17
8.1. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2019-2023	17
8.2. INOVAÇÃO TECNOLÓGICA	18
8.2.1. APLICATIVO DO BENEFICIÁRIO	20
8.2.2. GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS	20
8.2.3. AUDITORIA DIGITAL	21
8.2.4. PLATAFORMA DO AUDITOR VISITADOR	21
8.2.5. AQUISIÇÃO DE TABLETS	21
8.2.6. MONITORAMENTO DA GARANTIA DE ATENDIMENTO E REEMBOLSO	22
8.3. SELOS E CERTIFICAÇÕES	23
8.3.1. ANUÁRIO ÉPOCA NEGÓCIOS 360	23
8.3.2. CERTIFICAÇÃO <i>GREAT PLACE TO WORK</i>	23
8.3.3. QUALIDADE NBR ISO 9001:2015	23
8.3.4. SELO EMPRESA LIMPA – PACTO EMPRESARIAL PELA INTEGRIDADE E CONTRA A CORRUPÇÃO	24
8.3.5. SELO DE ÉTICA E PERFIL DE MATURIDADE DE GESTÃO (PROBARE)	25
8.3.6. TROFÉU HEITOR FALCÃO 2022	25
8.4. REDE ASSISTENCIAL	25

8.5. MEDIDAS DE ENFRENTAMENTO DA COVID-19	27
8.5.1. APLICAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DO TESTE RÁPIDO PARA O CORONAVÍRUS.....	28
8.5.2. TELESSAÚDE	28
8.6. DESVINCULAÇÃO FINANCEIRA	29
8.7. QUALIDADE DE INDICADORES	29
8.7.1. PADRÃO TISS E MONITORAMENTO TISS.....	29
8.7.2. SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE PRODUTOS (SIP)	30
8.8. QUALIDADE CADASTRAL.....	30
8.9. SISTEMA DE INFORMAÇÃO DE BENEFICIÁRIO	33
8.10. AÇÕES DA OUVIDORIA	34
8.11. AÇÕES DA COMISSÃO PERMANENTE DE ÉTICA	37
8.12. NOTIFICAÇÃO DE INTERMEDIÇÃO PRELIMINAR	37
8.13. FORTALECIMENTO DA MARCA GEAP & AÇÕES DE COMUNICAÇÃO	39
8.14. EVENTOS, CAPACITAÇÕES E AÇÕES DE ENDOMARKETING	40
8.15. REDUÇÃO DE DESPESAS.....	42
8.15.1. DESPESAS ADMINISTRATIVAS.....	42
8.15.2. DESPESAS ASSISTENCIAIS	43
8.15.3. DESPESAS JUDICIAIS	48
8.16. REDUÇÃO DA INADIMPLÊNCIA E NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	49
8.17. REAJUSTE ABAIXO DA INFLAÇÃO.....	50
8.18. ACOLHIMENTO AO BENEFICIÁRIO.....	51
8.19. PROGRAMAS DE ATENÇÃO À SAÚDE	56
8.19.1. DA ATENÇÃO PRIMÁRIA	57
8.19.2. DA ATENÇÃO SECUNDÁRIA.....	58
8.19.3. DA ATENÇÃO TERCIÁRIA	59
8.20. AÇÕES DE CAPTAÇÃO.....	59
9. REORGANIZAÇÃO DE CONTROLE DIRETO OU INDIRETO	61
9.1. REESTRUTURAÇÃO ORGANIZACIONAL.....	64
10. PRINCIPAIS INVESTIMENTOS REALIZADOS	65
11. CAPACIDADE FINANCEIRA E A INTENÇÃO DE MANTER, ATÉ O VENCIMENTO, OS TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS CLASSIFICADOS NA CATEGORIA MANTIDOS ATÉ O VENCIMENTO	67
12. PERSPECTIVAS E PLANOS DA ADMINISTRAÇÃO PARA O(S) EXERCÍCIO(S) SEGUINTE(S).....	67
13. CONSIDERAÇÕES FINAIS	68

B

B

B

U

[Handwritten signature]

1. APRESENTAÇÃO

Este Relatório tem por objetivo descrever as atividades desenvolvidas pela GEAP Autogestão em Saúde no ano de 2022.

O relatório foi elaborado com base nas normas gerais editadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), por meio da Resolução Normativa (RN) nº 528/2022, que dispõe sobre o Plano de Contas Padrão da ANS para as Operadoras de planos de assistência à saúde e as administradoras de benefícios.

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 beneficiários da Fundação.

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 de um panorama comparativo.

Na sequência, elenca-se os principais fatos que influenciaram na performance e no resultado da GEAP no exercício 2022. Em continuidade, 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 os principais investimentos realizados, bem como a distribuição da capacidade financeira dos ativos posicionados até 31/12/2022. Por fim, apresenta-se as perspectivas e planos da administração para os exercícios seguintes.

Assim, as informações que serão apresentadas neste relatório sintetizam os esforços direcionados para alcançar a melhoria contínua, bem como as estratégias adotadas para alcançar os resultados planejados para o ano de 2022.

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. Além disso, a Fundação é a operadora que agrega o maior número de idosos, cerca de 56% (cinquenta e seis por cento) da carteira de beneficiários.

A GEAP é gerida de forma participativa, tendo instâncias estatutárias que atuam em harmonia com 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 estabeleceu sua concepção estratégica voltada à geração de valor aos seus beneficiários, à sustentabilidade do negócio e ao alcance de resultados institucionais, de modo a direcionar o processo administrativo e gerencial. Assim definiu sua missão, visão e valores:



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

4. CADEIA DE VALOR

A cadeia de valor é a concatenação das atividades executadas por uma empresa, para transformar serviços e insumos ao longo do seu ciclo de vida, gerando valor a cada fase até a entrega ao cliente. Na cadeia de valor são representados os macroprocessos de uma organização que agregam valor aos seus clientes, evidenciando os elos entre eles. Ao entender cada estágio da sua cadeia de valor, a empresa busca as melhorias necessárias, criando assim, vantagem competitiva em seu segmento de mercado, colhendo pontos

Handwritten marks and signatures in blue ink, including a large 'B' and other illegible marks.

positivos na imagem e marca da organização, bem como na qualidade de seus produtos e serviços prestados.

A Cadeia de Valor da GEAP (Figura 2) reúne os macroprocessos executados, com o objetivo de criar valor para seus beneficiários de forma economicamente sustentável.

Adotando esse modelo, a GEAP identifica nos processos de trabalho, as etapas responsáveis por agregar valor aos seus serviços e desenvolve estratégias que ajudam a potencializá-los, possibilitando a melhoria contínua e a redução de custos por meio da reavaliação e reestruturação de processos.

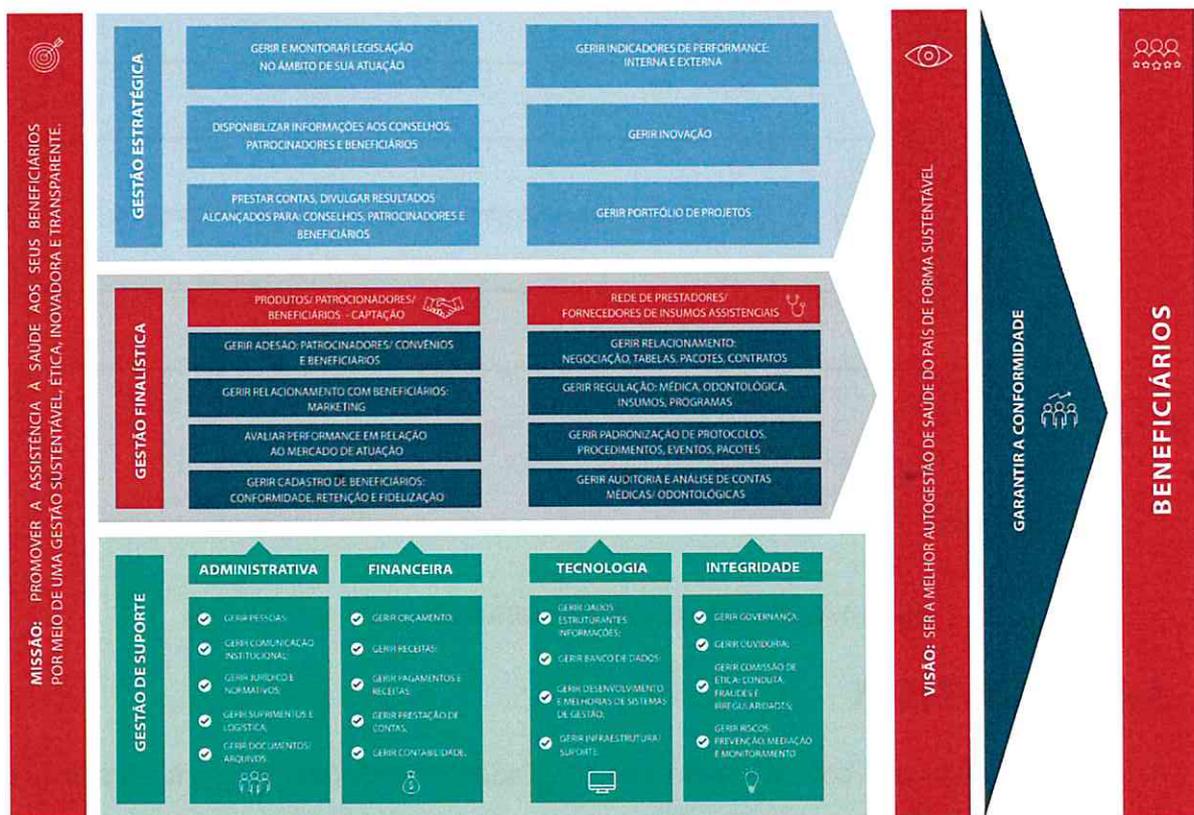


Figura 2: Cadeia de Valor GEAP (GEIO, 2023)

u

[Assinatura]

[Assinatura]

[Assinatura]

5. PERFIL DE BENEFICIÁRIOS

5.1. NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS DA CARTEIRA

Os gráficos abaixo demonstram que a Fundação sofre com um declínio na carteira de beneficiários há vários anos:

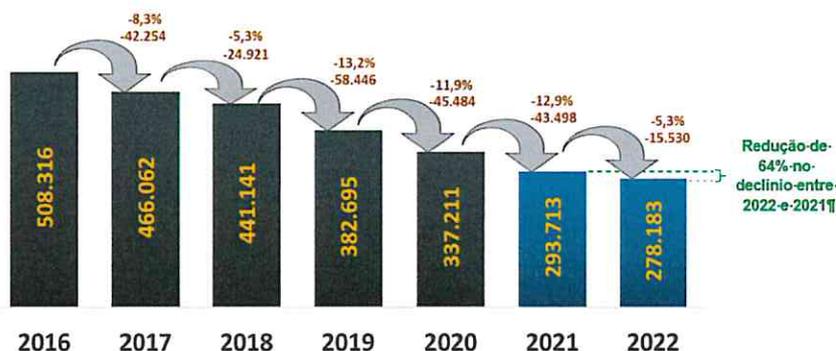


Gráfico 1: Declínio da carteira (GEPROC, 2023)

Nos últimos 7 anos a maior redução no declínio da carteira ocorreu entre os anos de 2021 e 2022, quando o declínio desacelerou 64% (sessenta e quatro por cento) em relação ao ano anterior. Os dois anos que apresentaram o melhor desempenho em relação ao declínio da carteira foram 2018 e 2022, que reduziram mais de 5% (cinco por cento) entre o início e o final do ano.

Nesse contexto, o ano de 2022 apresentou pela primeira vez uma reversão na curva de declínio da carteira, como podemos perceber nos meses de setembro, novembro e dezembro de 2022.

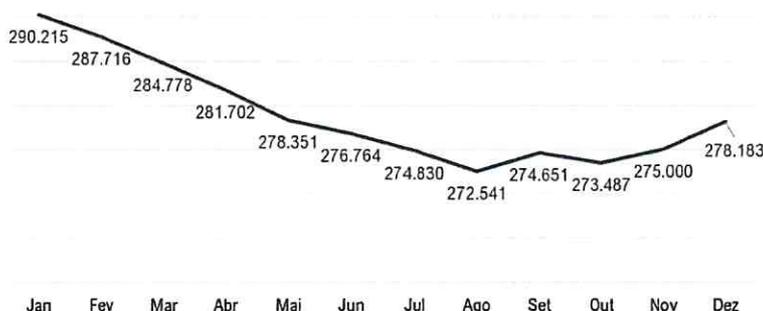


Gráfico 2: Beneficiários ativos (GEPROC, 2023)

(Handwritten signatures and initials)

5.2. DISTRIBUIÇÃO DE BENEFICIÁRIOS POR FAIXA ETÁRIA

Há predominância da população sexagenária, com representatividade de mais de 56% (cinquenta e seis por cento) da carteira da GEAP, subdividida em 38% (trinta e oito por cento) para o sexo feminino e 18% (dezoito por cento) para o masculino.

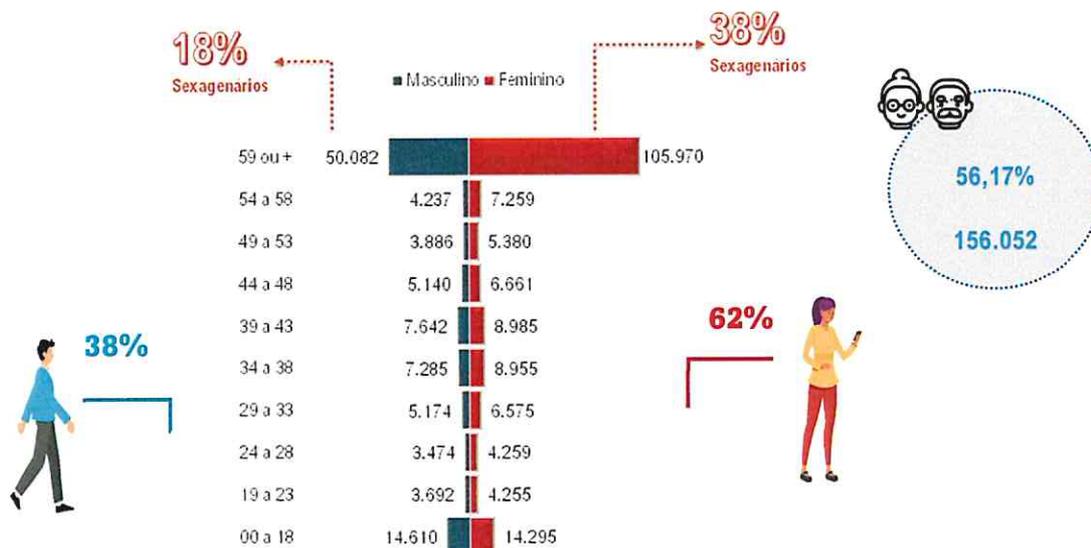


Figura 3: Vidas por faixa etária e gênero (GEPROC, 2023)

Atualmente a carteira é composta por mais da metade de beneficiários do sexo feminino, que representa 62% (sessenta e dois por cento) dos beneficiários até o final de 2022. Além disso, cerca de 10% (dez por cento) dos beneficiários estão distribuídos na faixa etária de 00 a 18 anos, ou seja, nossa segunda maior concentração por faixa etária.

5.3. DISTRIBUIÇÃO DE BENEFICIÁRIOS POR REGIÃO E UF

Quanto à distribuição de beneficiários por UF, conforme infográfico abaixo, o Distrito Federal concentra 48.420 (quarenta e oito mil, quatrocentos e vinte) beneficiários, o que representa mais de 17% (dezessete por cento) do total da carteira da GEAP. Além disso, temos a Região Nordeste com a maior concentração de vidas, cerca de 32% (trinta e dois por cento) dos beneficiários ativos.

Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page.

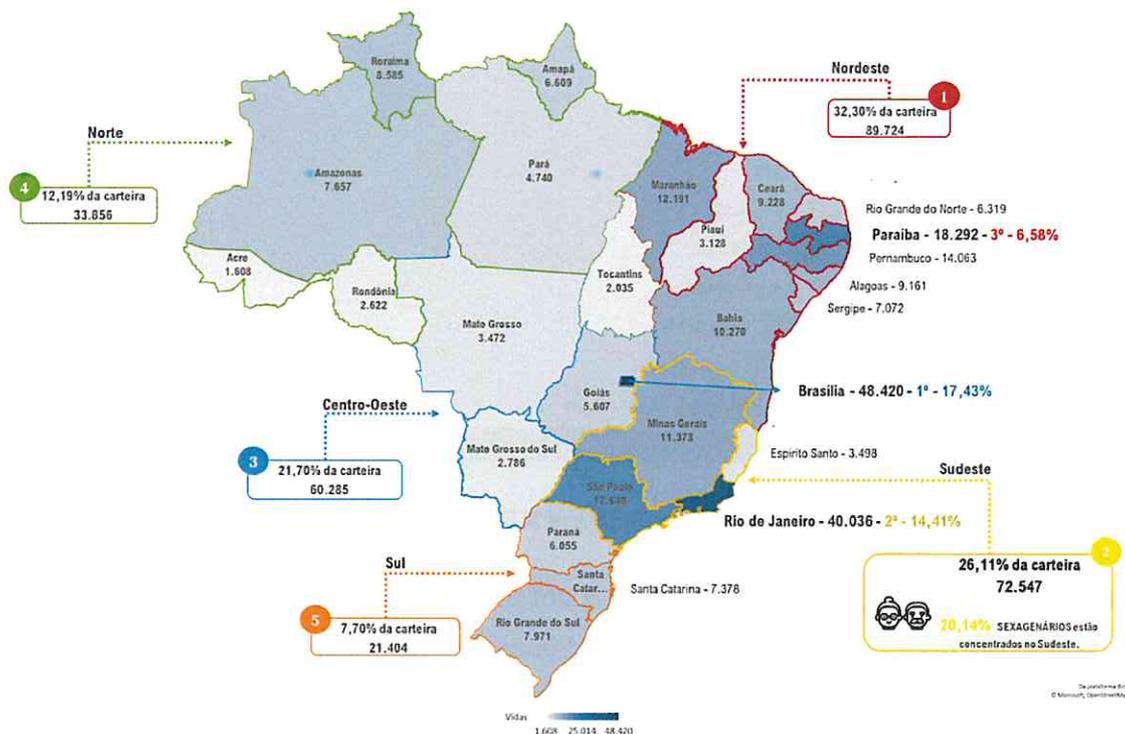


Figura 4: Beneficiários por região (GEPROC, 2023)

O quadro abaixo representa a distribuição geográfica da população sexagenária. Nota-se que mais de 36% (trinta e seis por cento) desse público estão concentrados na região Sudeste.

REGIÃO	Vidas 59 ou +	59 ou + (%)	Proporção da Carteira
Sudeste	56.236	36,04%	20,24%
Nordeste	48.358	30,99%	17,41%
Centro-Oeste	25.873	16,58%	9,31%
Sul	14.027	8,99%	5,05%
Norte	11.558	7,41%	4,16%
Total Geral	156.052	100,00%	56,17%

Tabela 1: Distribuição Geográfica da População Sexagenária (GEPROC, 2023)

5.4. DISTRIBUIÇÃO DE BENEFICIÁRIOS POR PLANO

Os beneficiários estão concentrados em sua grande maioria nos planos GEAP Saúde (I e II) e no GEAP Família, que juntos somam mais de 68% (sessenta e oito por cento) da carteira.

Handwritten signatures and initials in blue ink.

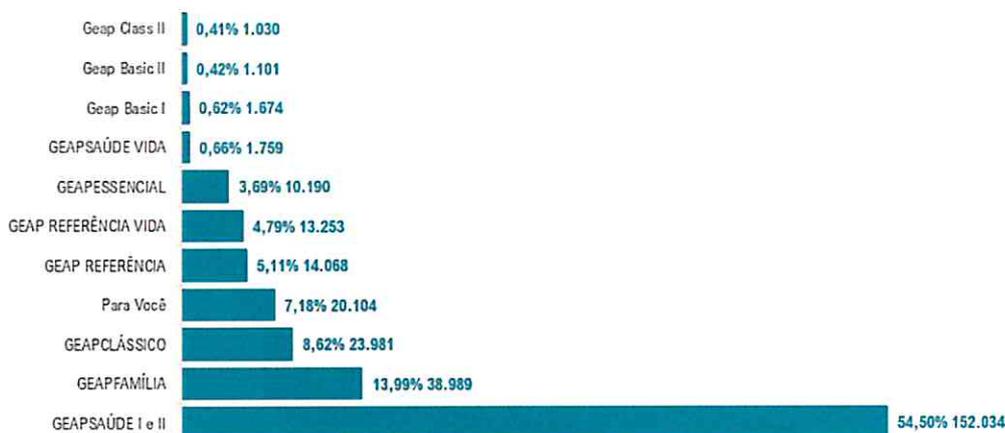


Gráfico 3: Beneficiários X Planos (GEPROC, 2023)

Observa-se que mais de 91% (noventa e um por cento) do total de beneficiários ativos da GEAP está inserido nos planos classificados como nacionais, tendo o plano GEAP Saúde (I e II), cerca de 55% (cinquenta e cinco por cento) destes beneficiários.

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\$ 750.617.643 (setecentos e cinquenta milhões, seiscentos e dezessete mil, seiscentos e quarenta e três 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).

RESERVA DE EMERGÊNCIA	474.833.131,05
RESERVA DE CONTINGÊNCIA	275.784.512,52

Tabela 2: Reservas de Riscos (GEFIN, dez/2022)

A mencionada Política foi constituída com o objetivo de atender às práticas mínimas de governança corporativa, bem como anteceder as adequações de controles internos e de gestão de risco, para conformidade com o demandado pela Agência Reguladora.

Além da reserva supracitada, o Lastro Financeiro – que é o total de ativos garantidores que lastreiam as provisões técnicas da GEAP – também foi aplicado nos moldes da Resolução Normativa da nº 521/2022-ANS, em montante suficiente a suportar as provisões técnicas.

Para fins de cálculo dos ativos garantidores, a GEAP contemplou em 2022, as seguintes provisões técnicas:

I - Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar – PEL: referente ao montante de eventos/sinistros já ocorridos e avisados, mas que ainda não foram pagos, inclusive eventos originados no Sistema Único de Saúde (SUS);

II - Provisão para Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados – PEONA: referente à estimativa do montante de eventos/sinistros, que já tenham ocorrido e que não tenham sido avisados; e

III - Provisão para Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados ocorridos no SUS – PEONA SUS: referente à estimativa do montante de eventos/sinistros originados no SUS, que tenham ocorrido e que não tenham sido avisados.

A GEAP, em dezembro de 2022, constituiu acima de 100% (cem por cento) da totalidade das necessidades de Vinculação e Lastro Financeiro exigidas pela ANS, caracterizando não somente suficiência frente à exigibilidade, como também um excedente, trazendo segurança para a gestão financeira da Fundação e cooperando com a estabilidade do sistema de saúde complementar como um todo.

Ainda em decorrência da Política de Investimentos, em 2022, foi estruturada equipe técnica, que possibilitou a constituição da Comissão de Investimentos da GEAP, prevista na Política, melhorando a transparência e a gestão dos investimentos da Fundação.

6.1. DESPESAS ASSISTENCIAIS

Em 2022, o pagamento das despesas assistenciais variou 3,56% (três vírgula cinquenta e seis por cento) em relação ao ano anterior, o que caracteriza uma constância relacionada a movimentação das despesas incorridas com os beneficiários dos planos de saúde disponibilizados pela GEAP:



MÊS/ANO	DESPESAS ASSISTENCIAIS
dez/21	2.981.115.280
dez/22	3.087.158.575

Tabela 3: Despesas assistenciais (CONTAB, 2022)

6.2. DESPESAS ADMINISTRATIVAS

As despesas administrativas em 2022 tiveram uma variação de 25,63% (vinte e cinco vírgula sessenta e três por cento), tal variação foi impulsionada pela reformulação de processos de gestão e implantação de uma nova estrutura organizacional:

MÊS/ANO	DESPESAS ADMINISTRATIVAS
dez/21	312.215.500
dez/22	392.240.088

Tabela 4: Despesas administrativas (CONTAB, 2022)

7. INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS

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

Outrossim, verifica-se a evolução dos aludidos indicadores por meio do panorama comparativo de cada trimestre dos anos de 2021 e 2022.

7.1. ATIVOS VINCULADOS

A suficiência dos ativos garantidores vinculados na ANS partiu do montante de R\$ 14.705.219 (quatorze milhões, setecentos e cinco mil, duzentos e dezenove reais) ao final do primeiro trimestre de 2021, para o valor de R\$ 324.724.715 (trezentos e vinte e quatro milhões, setecentos e vinte e quatro mil, setecentos e quinze reais) em dezembro de 2022,

B
\$
J

que em termos percentuais passou de 2% (dois por cento) para 55% (cinquenta e cinco por cento):

Mês/ano	EXIGIBILIDADE	CONSTITUÍDO	EXCESSO / INSUFICIÊNCIA	%
mar/21	814.093.389	828.798.607	14.705.218	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%
mar/22	776.781.181	845.587.537	68.806.356	9%
jun/22	822.454.593	867.156.871	44.702.279	5%
set/22	831.616.719	893.216.571	61.599.853	7%
dez/22	593.931.331	918.656.045	324.724.715	55%

Tabela 5: Ativos Garantidores Vinculados (GEFIN, 2022)

7.2. LASTRO FINANCEIRO

Conforme demonstrado na tabela a seguir, observa-se a suficiência de Lastro Financeiro no valor de R\$ 120.508.176 (cento e vinte milhões, quinhentos e oito mil, cento e setenta e seis reais) no primeiro trimestre de 2021 e no primeiro trimestre de 2022, o valor de R\$ 320.166.660 (trezentos e vinte milhões, cento e sessenta e seis mil, seiscentos e sessenta reais), mantendo-se patamares superavitários.

Mês/ano	EXIGIBILIDADE	CONSTITUÍDO	EXCESSO / INSUFICIÊNCIA	%
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	115.296.176	10%
dez/21	921.163.242	1.037.827.258	116.664.016	13%
mar/22	1.092.842.802	1.413.009.462	320.166.660	29%
jun/22	1.120.496.856	1.448.645.108	328.148.252	29%
set/22	1.177.900.479	1.503.499.453	325.598.974	28%
dez/22	910.736.177	1.397.975.028	487.238.851	53%

Tabela 6: Lastro Financeiro (GEFIN, 2022)

Em 2022, houve uma mudança no cálculo do que se considera ativo garantidor para lastro financeiro. A regulamentação que trata dos ativos garantidores está presente na RN

0.




521/2022 da ANS, juntamente com a Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) nº 4.993/2022.

Atualmente a GEAP possui fundo que excede limite de 49% (quarenta e nove por cento), que é considerado para cálculo do lastro financeiro das provisões técnicas, calculado sobre a base de cálculo apresentada, gerando nova política de cálculo para os dados de 2022.

Vale ressaltar que a ANS já acompanha os ativos garantidores da GEAP em sua totalidade através do sistema SAGA-E e, aplica sobre eles os limites mencionados, sem a necessidade de envio de informações da GEAP. A mudança de cálculo busca aumentar a fidedignidade dos dados utilizados pela GEAP em seus controles internos, em relação ao que os órgãos fiscalizadores já possuem.

7.3. MARGEM DE SOLVÊNCIA

Conforme tabela abaixo, em observância ao regulamentado pela ANS, verifica-se a plena constituição da Margem de Solvência:

MÊS/ANO	EXIGIBILIDADE	CONSTITUÍDO	EXCESSO / INSUFICIÊNCIA	%
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%
mar/22	821.595.970	1.979.060.106	1.157.464.136	141%
jun/22	831.334.365	1.949.563.416	1.118.229.051	135%
set/22	858.239.773	1.816.604.427	958.364.654	112%
dez/22	869.580.817	1.975.998.432	1.106.417.615	127%

Tabela 7: Margem de Solvência (CONTAB, 2022)

7.4. PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Os dados abaixo demonstram a manutenção do Patrimônio Líquido, o que caracteriza que a Operadora apresenta estrutura econômico-financeira sustentável:

MÊS/ANO	PATRIMÔNIO LÍQUIDO
mar/21	1.364.483.958
jun/21	1.389.066.228
set/21	1.783.532.889
dez/21	1.831.702.951
mar/22	1.981.898.163
jun/22	1.952.323.081
set/22	1.819.316.146
dez/22	1.976.293.655

Tabela 8: Patrimônio Líquido (CONTAB, 2022)

Durante o exercício de 2022, pode-se observar o pleno equilíbrio econômico-financeiro da Operadora. Os indicadores monitorados pela ANS apresentados no presente relatório, demonstram a adequação dos ativos garantidores (Ativos Vinculados e Lastro Financeiro) em montante suficiente a suportar as provisões técnicas e a evolução de margem de solvência.

8. PRINCIPAIS FATOS QUE INFLUENCIARAM NA PERFORMANCE E NO RESULTADO DO EXERCÍCIO 2022

8.1. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2019-2023

O Planejamento Estratégico GEAP 2019-2023 foi aprovado em 2019, pela RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD Nº 391/2019, contendo: mapa estratégico com dezoito objetivos estratégicos, missão, visão e os valores institucionais da Fundação.

Handwritten marks and signatures in blue ink, including a large 'B' and a stylized signature.

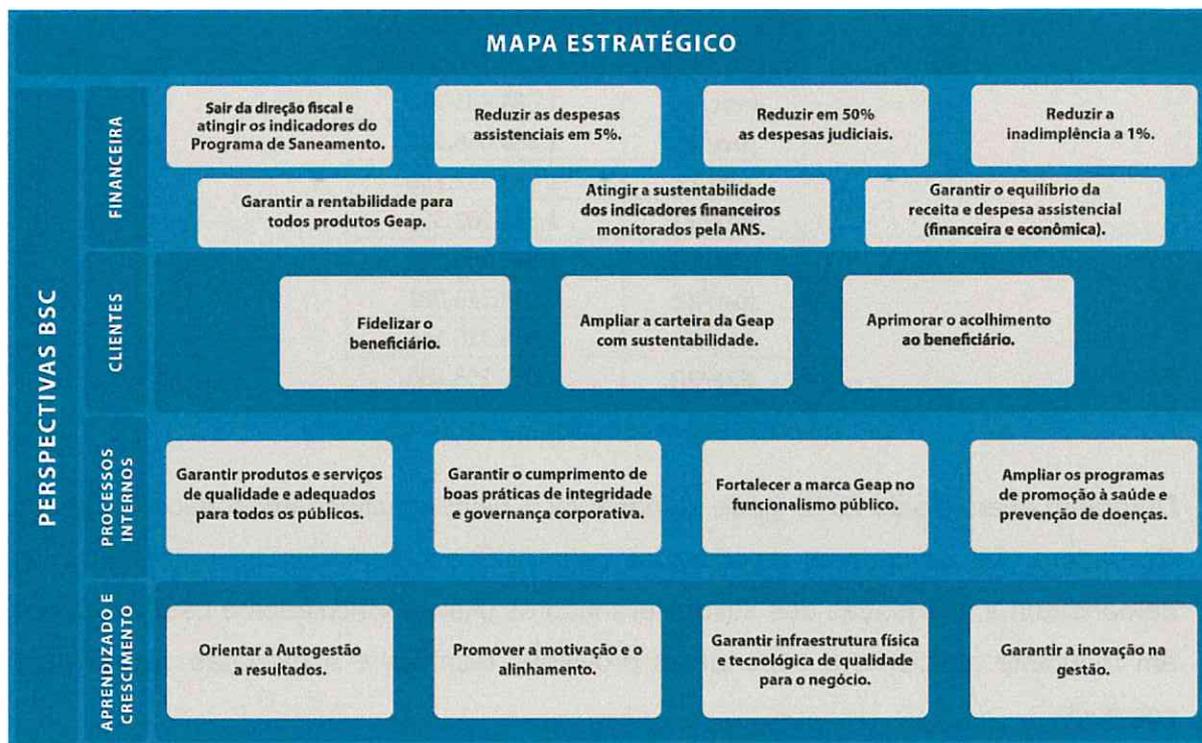


Figura 5: Mapa Estratégico (GEIO, 2023)

O acompanhamento da execução dos objetivos do planejamento estratégico ocorre pelo monitoramento dos planos de ação, desenvolvidos por todas as áreas da Diretoria Executiva.

8.2. INOVAÇÃO TECNOLÓGICA

A GEAP adotou um processo de gestão de projetos baseado na metodologia ágil, com a criação de *squads* para atendimento das demandas das diversas áreas da GEAP. O foco principal passou a ser nas dimensões Beneficiário, Prestador, Assistencial, Regulação, Auditoria de Contas Médicas, Sistemas Administrativos, *Web/Mobile*, Arquitetura, Dados, Governança, Suporte ao Usuário, Infraestrutura e Central de Serviços com acompanhamento automatizado.

B

8 *A*

Essa metodologia possibilitou a melhoria da gestão dos colaboradores e a transparência dos processos junto aos usuários e clientes internos, de forma a garantir entregas de valor e a queda da rotatividade da equipe.

No âmbito da inovação tecnológica, destacam-se as seguintes ações:

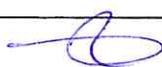
I - desenvolvimento: *App* Prestador; *App* do Colaborador; ferramenta Seja um Prestador; sistema de Reembolso *Web*; sistema de Programas Assistenciais;

II - implementação: sistema de *Token*; sistema de Tratamento Fora de Domicílio (TFD); fase 1 (um) do sistema de Garantia de Atendimento; sistema de Gestão Eletrônica de Documentos (GED); Componente de Comunicação da nova versão do padrão Troca de Informação de Saúde Suplementar (TISS) 4; nova regra de Cálculo da Coparticipação; nova Central de serviços; nova Telessaúde;

III - automatização: plataforma de relatórios; 30 (trinta) novos painéis de *BI*; sistema de Adesão Online; importação automatizada de vidas das novas conveniadas;

IV - melhorias: 20 (vinte) atualizações no *App* do Beneficiário; sistema de Cadastro de Beneficiário; sistema de Captação; plataforma de Auditoria Digital; plataforma de acompanhamento de internação no sistema de Prestador; integração com a plataforma Mais Benefícios.

Em relação às principais entregas das dimensões Infraestrutura e Suporte ao Usuário, destacam-se a aquisição e instalação de 349 (trezentos e quarenta e nove) novos computadores tipo *desktop*, 591 (quinhentos e noventa e um) novos monitores, 45 (quarenta e cinco) novos *notebooks*, 161 (cento e sessenta e um) novos *tablets* e 45 (quarenta e cinco) novos celulares, implantação da ferramenta de descoberta de vulnerabilidades, para identificação e melhoria da segurança da infraestrutura tecnológica, aquisição da *Tape Library*, para reforçar a segurança dos backups, expansão da capacidade do *Storage*, criação dos ambientes de recuperação de desastre e alta disponibilidade na *Microsoft Azure Cloud*.



8.2.1. APLICATIVO DO BENEFICIÁRIO

Uma das melhorias implantadas no aplicativo foi a inclusão da função “Atualização Cadastral”, possibilitando que o próprio beneficiário realize a atualização das informações referentes a dados bancários, endereço, telefone e e-mail.



Figura 6: Função atualização cadastral no APP do Beneficiário (GECOC, 2023)

Além disso, criou-se uma funcionalidade no App do Beneficiário na qual é possível, em tempo real, acompanhar todos os “status” da sua solicitação e ter mais transparência nos processos regulatórios. Com a implementação do aplicativo o beneficiário teve mais acessibilidade a GEAP, conseguindo verificar sua solicitação desde a entrada até sua autorização.

Outro ponto importante a ser destacado é que o aplicativo sinaliza aos beneficiários quando a GEAP solicita alguma documentação complementar para o prestador, permitindo anexar arquivos pelo próprio aplicativo. Estas melhorias tornaram o App mais intuitivo e o processo mais célere e transparente aos beneficiários.

8.2.2. GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS

Em setembro de 2022, foi instituído o GED como sistema oficial de documentos e processos eletrônicos, no âmbito da Fundação. A ferramenta modernizou os processos de produção, tramitação e assinatura de documentos da GEAP. Além disso, o GED está alinhado com

io

as diretrizes de segurança da informação, observando os pilares de confidencialidade, de integridade e de disponibilidade, garantindo o acesso à informação.

Paralelamente e de forma complementar, foram criados o Plano de Classificação e a Tabela de Temporalidade Documental de forma integrada, com a finalidade de garantir a aplicação das bases da gestão documental desde a produção de documentos digitais, contribuindo no saneamento e prevenção da massa documental acumulada no âmbito digital.

8.2.3. AUDITORIA DIGITAL

A ferramenta de Auditoria Digital passou por evolução na plataforma para receber as guias de serviços de apoio, além das guias de internação já existentes, com a possibilidade de anexação pelo prestador de serviço de documentos que comprovem os atendimentos realizados e possibilitem realização de glosas para ajuste de cobrança. Esta implementação possibilita o uso da plataforma em prestadores que estão fora do perímetro de alcance das Unidades Administrativas da GEAP.

8.2.4. PLATAFORMA DO AUDITOR VISITADOR

O Programa do Auditor Visitador tem o objetivo de acompanhar as internações e realizar intervenções, se necessário, com foco na qualidade da assistência prestada e da real necessidade da permanência no ambiente hospitalar. Durante as visitas realizadas, as informações coletadas eram inseridas em planilhas de Excel e a partir da implementação da plataforma do auditor visitador, foi possível receber de forma informatizada os dados obtidos nas visitas, tendo como benefício a padronização de informações no âmbito nacional, controle e a performance dos auditores visitantes, acompanhamento em tempo real pelos gestores e criação de indicadores para contribuir com as ações estratégicas voltadas ao custo assistencial.

8.2.5. AQUISIÇÃO DE TABLETS

No segundo semestre de 2022, ocorreu a entrega dos Tablets para os auditores das 27 (vinte e sete) Unidades Administrativas com o intuito de informatização da auditoria médica e de enfermagem da GEAP, frente as plataformas do Programa do Visitador e Auditoria

Digital, proporcionando mobilidade no acompanhamento das visitas, dando celeridade ao processo de auditoria e padronizando a coleta das informações a nível nacional.

8.2.6. MONITORAMENTO DA GARANTIA DE ATENDIMENTO E REEMBOLSO

Foi realizada uma remodelagem no processo resultando na construção do projeto de desenvolvimento do Sistema de Garantia de Atendimento, no qual integrará os sistemas de Pagamento a Prestador Eventual, TFD e Reembolso. Essa construção oportuniza elevar o nível de qualidade na performance referente ao agendamento dos serviços solicitados pelos beneficiários, melhor controle da Operadora na condução do processo, bem como o monitoramento dos prazos normatizados pela ANS.

Além disso, foram desenvolvidas ações de melhoria, tais como: Projeto *Case Management*, o qual resultou no desenvolvimento de aplicativo para gerenciamento de casos tendo por finalidade monitorar o plano de cuidado, assegurar a continuidade e coordená-lo em toda a rede de atenção à saúde, visando sempre a implementação de práticas sustentáveis para a Operadora. Cabe destacar ainda, a implementação sistêmica dos componentes obrigatórios da TISS para o modelo de Pagamento a Prestador Eventual.

Em abril de 2022, foi implementada a ferramenta Reembolso *Web*, o novo canal de solicitação de reembolso possibilitou maior comodidade e praticidade, sendo projetado para oferecer ao beneficiário um processo intuitivo, eficiente e transparente. No mês de junho de 2022, foi realizada a pesquisa de satisfação junto aos beneficiários no que concerne o canal de solicitação de reembolso via *Web*. Como resultado, foram registradas mais de 2.000 (duas mil) solicitações, sendo que 93% (noventa e três por cento) dos beneficiários entrevistados consideraram este o melhor canal para solicitação de reembolso. Importa registrar que 83% (oitenta e três por cento) dos entrevistados avaliaram como excelente, ótimo e bom a solicitação de reembolso pela internet.

Tendo em vista a imprescindibilidade do monitoramento dos custos despendidos com o TFD, houve a implantação de relatórios gerenciais a fim de mapear os gastos e identificar oportunidades de melhoria na rede assistencial em regiões com indisponibilidade/inexistência de prestadores.

u



8.3. SELOS E CERTIFICAÇÕES

8.3.1. ANUÁRIO ÉPOCA NEGÓCIOS 360

A GEAP Saúde figurou, de forma inédita, nos *rankings* do Anuário Época Negócios 360°, publicação nacional, com evento em São Paulo, datado de outubro de 2022. A pesquisa, realizada em junho pela Fundação Dom Cabral, elencou 420 (quatrocentos e vinte) empresas no *ranking* geral, e no do setor Saúde, 26 (vinte e seis). A partir dos dados obtidos, referentes ao ano anterior, comparou-se os resultados gerais da Operadora aos das demais marcas.

A Fundação se destacou nas categorias: Desempenho Financeiro, Visão de Futuro, Inovação, Saúde e Região Centro-Oeste. No *ranking* geral, a GEAP foi a 18ª melhor empresa do Brasil na “Região Centro-Oeste” e a 20ª melhor empresa no setor da “Saúde”. As posições são ainda melhores se observado o setor da Saúde: 4º lugar em “Desempenho Financeiro”, sendo a 1ª autogestão do *ranking*; 9º lugar em “Visão de Futuro” e 20º lugar em “Inovação”.

8.3.2. CERTIFICAÇÃO GREAT PLACE TO WORK

Com o recorde de 80% (oitenta por cento) de participação dos colaboradores, a GEAP conquistou novamente o selo de ótima empresa para se trabalhar com nota geral 89 (oitenta e nove), validando o seu comprometimento e a dedicação dos colaboradores nas ações de manutenção e melhorias da Fundação. Esta certificação dá destaque à GEAP e promove oportunidades de desenvolvimento profissional aos gestores e profissionais da Fundação, além de medir a motivação dos empregados. Uma das perguntas realizadas na pesquisa foi “as pessoas aqui têm motivação para trabalhar” na qual atingimos a nota 88 (oitenta e oito).

8.3.3. QUALIDADE NBR ISO 9001:2015

A Central Nacional de Atendimento da GEAP mantém-se como uma das poucas centrais de atendimento de plano de saúde do Brasil com a certificação internacional ISO 9001:2015.

Para a manutenção do certificado de qualidade NBR ISO 9001:2015, é necessário manter o pleno funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), que é a base fundamental para essa certificação, haja vista que por meio deste sistema, que é determinado os processos, procedimentos e outras diretrizes da qualidade. Neste sentido, em outubro de 2022, foi realizada auditoria que assegurou a manutenção do selo de qualidade à Fundação.

8.3.4. SELO EMPRESA LIMPA – PACTO EMPRESARIAL PELA INTEGRIDADE E CONTRA A CORRUPÇÃO

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.

Desde 2021, a GEAP segue renovando com o Instituto Ethos sua adesão ao Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção. Cabe destacar que a renovação exige a demonstração de uma série de evidências de medidas de mitigação de qualquer quebra de integridade do seu corpo funcional com atos ilícitos, bem como 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.

8.3.5. SELO DE ÉTICA E PERFIL DE MATURIDADE DE GESTÃO (PROBARE)

Pelo terceiro ano consecutivo, a Fundação renova a sua certificação do Programa de Autorregulamentação do Setor de Relacionamento com Clientes – PROBARE. Com isso, reafirma o seu constante empenho em contribuir para que o beneficiário tenha o melhor atendimento. Além disso, reforça o compromisso da GEAP em seguir ainda mais reconhecida pela sua credibilidade e compromisso com o bem-estar de seus beneficiários.

8.3.6. TROFÉU HEITOR FALCÃO 2022

Em novembro de 2022, a Fundação foi agraciada com o Troféu Heitor Falcão 2022, tradicional premiação anual no estado da Paraíba. Na categoria Saúde, a GEAP foi uma das 6 (seis) instituições premiadas, única autogestão da lista.

8.4. REDE ASSISTENCIAL

A Fundação implementou ações com a finalidade de garantir a conformidade das relações estabelecidas com a rede credenciada, atendendo aos regramentos estabelecidos pela ANS e demais disposições legais que regem o setor de saúde suplementar, visando, especialmente, proporcionar o acolhimento aos beneficiários, o estreitamento relacional com os prestadores assistenciais e consolidar a marca GEAP no mercado, por meio de uma gestão eficiente, sustentável, ética, transparente e inovadora.

A GEAP conta com cerca de 15.000 (quinze mil) prestadores para a garantia do atendimento em todo Brasil.

No ano de 2022, houve significativa melhoria na oferta de prestadores, com ampliação de 5,3% (cinco vírgula três por cento) da rede credenciada:

I - 520 (quinhentos e vinte) estabelecimentos de saúde: consultórios, clínicas, laboratórios e médicos;

II - 27 (vinte e sete) hospitais;

III - 98 (noventa e oito) fornecedores; e

IV - 129 (cento e vinte nove) contratos para garantir o atendimento por meio dos Programas Assistenciais de Atenção à Saúde.

Foram desenvolvidas diversas melhorias sistêmicas e evoluções no cadastro de prestadores, com a finalidade de otimizar o desempenho das atividades, aprimorando a execução e automação, ocasionando em praticidade e agilidade, tornando o processo mais eficiente, dentre as quais destaca-se:

- I - início do processo de digitalização de contratos e termos aditivos de toda a rede prestadora;
- II - disponibilização de contratos em aplicativos de mensagens;
- III - automatização de geração de minutas contratuais; e
- IV - melhoria na ferramenta de candidatos a prestador/fornecedor.



Digitalização de contratos
O processo de digitalização foi iniciado para implementar a Gestão Eletrônica de Documentos na Geap, visando um melhor controle documental e dos fluxos de trabalho. Serão digitalizados 100% dos contratos e termos aditivos da rede prestadora. Faltam 14 estados.



Disponibilização de contato em aplicativo de mensagens
Possibilidade de contato dos beneficiários com os prestadores Geap que possuem contas nesses aplicativos.



Automatização de geração de minutas contratuais
Após validação das áreas, o sistema permite emissão de minutas contratuais de maneira eletrônica.



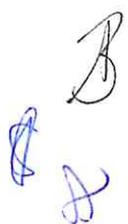
Melhoria na ferramenta de candidatos a prestador/fornecedor
Criação de ferramenta para disponibilização de documentação e solução de dúvidas referente ao processo de novo credenciamento.



Figura 7: Melhorias Sistêmicas e Evoluções no Cadastro de Prestadores (GERA, 2023)

Além disso, visando a melhoria da experiência do beneficiário, a opção de busca da rede credenciada foi repaginada considerando a diversidade dos perfis dos beneficiários para tornar a busca intuitiva e responsiva. O objetivo é fornecer uma navegação simples e atrativa, aumentando a satisfação do usuário. A nova experiência de navegação é interativa, atendendo às necessidades da busca realizada pelo beneficiário e ajudando a propagar a rede credenciada disponível na região.

10



Adicionalmente, foi realizada a revisão sistematizada dos tetos dos procedimentos odontológicos, trazendo assim maior aderência à realidade de mercado.

No ano de 2022, foram vistoriados 4.712 (quatro mil, setecentos e doze) prestadores/fornecedores com objetivo de avaliar as condições sanitárias, no que se refere à estrutura física e operacional do estabelecimento, além da comprovação da existência de recursos capazes de garantir a assistência aos beneficiários, buscando a qualidade dos serviços prestados por nossos credenciados.

Mais de 95% (noventa e cinco por cento) dos prestadores vistoriados apresentaram situação satisfatória em relação a todos os aspectos avaliados, e nos casos que foram identificadas "não conformidades" a GEAP adotou as medidas necessárias para correção das irregularidades.

8.5. MEDIDAS DE ENFRENTAMENTO DA COVID-19

Com o advento da pandemia do Covid-19, iniciada em março de 2020, as instituições foram desafiadas a buscar alternativas e soluções que garantissem a preservação da saúde dos colaboradores e a continuidade dos trabalhos.

Nesse sentido, em 2022, foram realizadas diversas ações no âmbito preventivo e de cuidado no intuito da mitigação dos riscos oferecidos por essa doença. Dentre as quais destacam-se:

- I - implemento de protocolo para atendimento médico Covid-19;
- II - disponibilização de álcool e máscaras;
- III - testagem dos casos suspeitos;
- IV - implemento e manutenção da etiqueta respiratória;
- V - concessão de *home office*;
- VI - distanciamento social;
- VII - campanhas de conscientização; e
- VIII - incentivo a imunização.

Handwritten signature and initials in blue ink.

8.6. DESVINCULAÇÃO FINANCEIRA

Em 2022, foi iniciada a operacionalização da desvinculação financeira, de forma paliativa e manual, de todos os beneficiários elegíveis que realizassem adesão ou retorno ao plano. No período de fevereiro a dezembro de 2022, cerca de 6.729 (seis mil, setecentos e vinte e nove) beneficiários foram desvinculados financeiramente.

Paralelamente, a Fundação está atuando na implementação sistêmica da automatização do desvinculo, incluindo a possibilidade de indicação do responsável financeiro quando o beneficiário for menor e/ou quando houver algum responsável legal por ele.

8.7. QUALIDADE DE INDICADORES

8.7.1. PADRÃO TISS E MONITORAMENTO TISS

Em face do cenário atual de centralização do padrão TISS e do monitoramento TISS, criou-se um fluxo de acompanhamento da demanda mensal com objetivo de padronizar as ações administrativas, subsidiar as ações de avaliação, acompanhamento econômico e assistencial, juntamente com o ajuste da troca de informações eletrônica entre os setores da GEAP e os prestadores de serviços.

Diante do acompanhamento mensal e dos ajustes realizados tanto no envio dos dados quanto no retorno dos erros pela ANS, pode-se observar uma melhora nos indicadores do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).



Gráfico 4: Resultado IDSS – Endereço (GERP, 2023)

8.7.2. SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE PRODUTOS (SIP)

Diante da centralização do SIP, no qual trata-se do envio de informações e acompanhamento da assistência prestada aos beneficiários dos planos privados de assistência à saúde, intensificou-se todo o acompanhamento e ajuste dos dados para que toda a extração feita pela tecnologia evolua de forma a atender na integralidade as determinações da ANS. Em consequência, a GEAP apresentou uma melhora nos indicadores, chegando na FAIXA 01 do monitoramento do risco assistencial, que representa a melhor nota atribuída pela ANS.

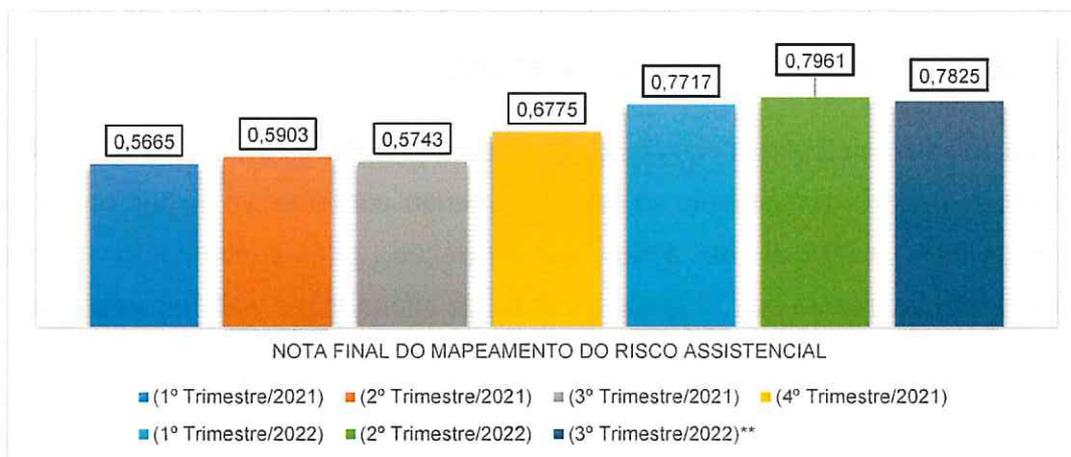


Gráfico 5: Resultado do SIP (GERP, 2023)

8.8. QUALIDADE CADASTRAL

Com a finalidade de manter o endereço dos beneficiários validados, em janeiro de 2022, foi implementada a automação sistêmica fundamentada pelo banco de dados do Diretório Nacional de Endereços da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. Ao compararmos a qualidade dessas informações de janeiro a dezembro de 2022, o percentual de qualidade dessa informação avançou em 55% (cinquenta e cinco por cento), como representado no gráfico a seguir:

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

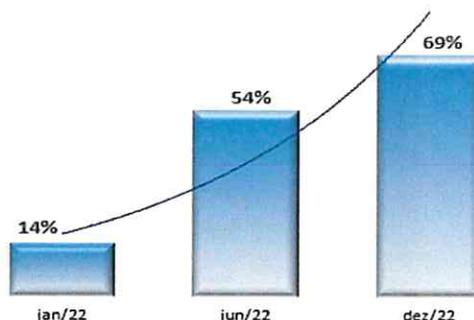


Gráfico 6: Atualização Cadastral – Endereço (GECOC, 2023)

Como resultado houve a redução do montante de correspondências devolvidas para a GEAP em 2022, sendo um total de 386 (trezentos e oitenta e seis) correspondências, das quais 72,28% (setenta e dois vírgula vinte e oito por cento) tiveram o endereço corrigido. Cabe destacar que o total de cartas devolvidas no ano de 2022, foi aproximadamente quatro vezes menor que do ano de 2021, a saber: 1.494 (um mil, quatrocentos e noventa e quatro) cartas.

Por meio da Telemedicina, foram coletadas 100.313 (cem mil, trezentos e treze) informações cadastrais, desse montante, 49.122 (quarenta e nove mil, cento e vinte e dois) foram aproveitados, sendo 24.827 (vinte e quatro mil oitocentos e vinte e sete) ligações e 24.295 (vinte e quatro mil duzentos e noventa e cinco) e-mails, representando quase 49% (quarenta e nove por cento) de aproveitamento de dados.

Em 2022, definiu-se a adoção de ações estratégicas para intensificar o monitoramento sobre as movimentações cadastrais, com a finalidade de imediata correção de erros/ausências de informações. Nesse sentido, mesmo diante de grandes desafios, como a adesão em massa de beneficiários de novas conveniadas, o percentual de representatividade das inconsistências no período de 12 (doze) meses reduziu para 2,62% (dois vírgula sessenta e dois por cento), conforme gráfico abaixo:

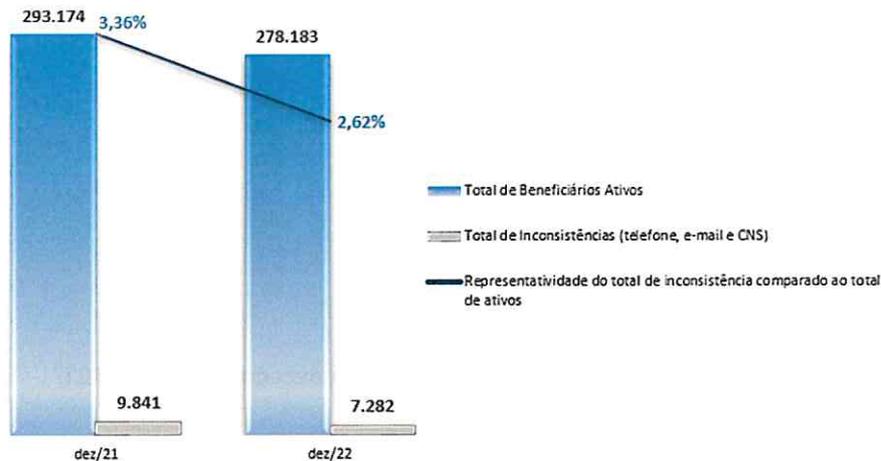


Gráfico 7: Percentual de Representatividade da Inconsistência (GECOC, 2023)

Como consequência, houve redução de 22,02% (vinte e dois vírgula zero dois por cento) no número de inconsistências cadastrais, obtendo-se o resultado de 97,38% (noventa e sete vírgula trinta e oito por cento) para a Qualidade Cadastral na GEAP, como apresentado na tabela a seguir.

Base Cadastral Geap	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	Variação anual
Total de inconsistências (E-mail e Celular)	6.853	6.460	6.433	6.318	5.523	5.617	6.094	5.962	7.893	7.238	6.935	7.770	7.051	2,89%
Total de Inconsistências CNS	2.988	2.204	2.572	2.213	2.140	1.996	2.153	2.174	2.199	1.551	1.077	319	231	-92,27%
Total de Inconsistências (telefone, e-mail e CNS)	9.841	8.664	9.005	8.531	7.663	7.613	8.247	8.136	10.092	8.789	8.012	8.089	7.282	-26,00%
Total de Beneficiários Ativos	293.174	290.215	287.716	284.778	281.702	278.351	276.764	274.830	272.541	274.651	273.487	275.000	278.183	-5,11%
Representatividade do total de inconsistência comparado ao total de ativos	3,36%	2,99%	3,13%	3,00%	2,72%	2,74%	2,98%	2,96%	3,70%	3,20%	2,93%	2,94%	2,62%	-22,02%

Tabela 9: Evolução Mensal das Inconsistências Cadastrais (GECOC, 2023)

Especificamente quanto às exigências da Agência Reguladora, disposta na RN nº 438/2018 para Portabilidade de Carência, verificou-se que, o modelo Declaração disponibilizado aos beneficiários causava retrabalho e insatisfação. Para prevenção de vulnerabilidades foi implementado nova Declaração de Portabilidade, que proporcionou clareza e coesão ao documento, bem como aumentou a qualidade e a segurança no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais.

Em 2022 o total de solicitações para emissão/envio da Declaração registradas nos canais de atendimento foi de 4.739 (quatro mil, setecentos e trinta e nove), enquanto em 2021, foi de 10.958 (dez mil, novecentos e cinquenta e oito), ou seja, redução de aproximadamente 57% (cinquenta e sete por cento), como representado abaixo:

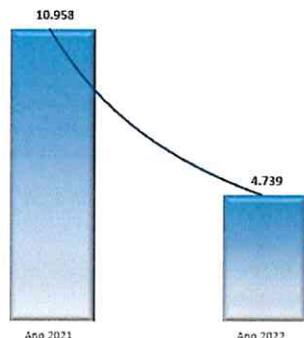


Gráfico 8: Quantidade de Declarações Emitidas (GECOC, 2023)

8.9. SISTEMA DE INFORMAÇÃO DE BENEFICIÁRIO

Os trabalhos executados foram essenciais para reduzir as inconsistências, igualar a base cadastral de forma quantitativa e qualitativa, e concomitantemente manter boa nota na dimensão de Gestão de Processos e Regulação (IDGR), 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 IDSS.

De acordo a base de dados da ANS, apresentada no Relatório de Diagnóstico Cadastral, a GEAP iniciou o ano de 2022 com o total de 4.462 (quatro mil quatrocentos e sessenta e duas) inconsistências cadastrais remanescentes do ano de 2021. Com a atuação efetiva, houve redução de mais de 81% (oitenta e um por cento) no número de inconsistências cadastrais na ANS.

Dessa forma, diante dos esforços realizados, observa-se um resultado positivo na representação da inconsistência em relação ao número total de beneficiários, deslocando de 1,49% (um vírgula quarenta e nove por cento) para 0,30% (zero vírgula trinta por cento),

obtendo um resultado expressivo de 99,70% (noventa e nove virgula setenta por cento) para o Índice de Qualidade Cadastral do SIB, como representado no gráfico abaixo.

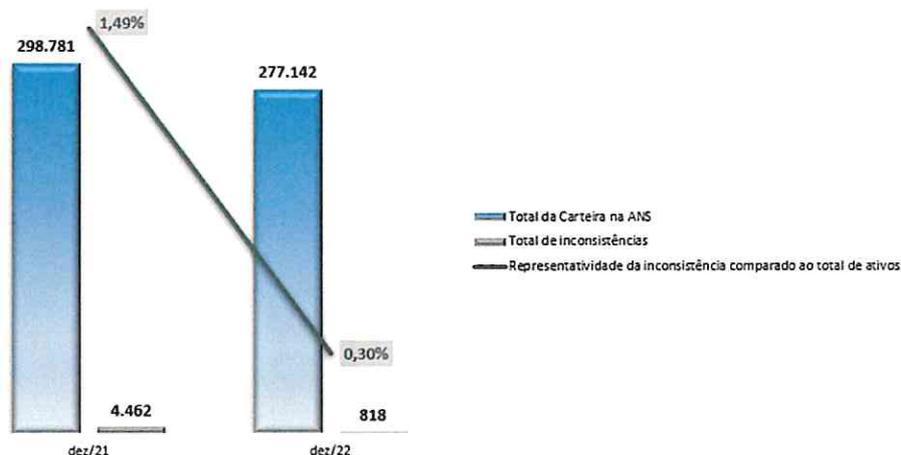


Gráfico 9: Percentual de Representatividade da Inconsistência (ANS, 2023)

8.10. AÇÕES DA OUVIDORIA

No ano de 2022, a Ouvidoria da GEAP realizou ações pautadas nos seus três eixos de atuação: pedagógico, mediador e estratégico.

Em relação ao eixo pedagógico, a Ouvidoria realizou alinhamentos técnicos semestrais, além do treinamento de 170 (cento e setenta) colaboradores da GEAP. As Educações Continuadas objetivam esclarecer dúvidas relativas às tratativas de ordens de serviço e atendimento ao beneficiário.

Com vistas ao aperfeiçoamento técnico e relacional da equipe da Ouvidoria, os empregados foram capacitados, no ano de 2022, em técnicas de Mediação de Conflitos, Facilitação de Diálogos e Comunicação Não Violenta.

Já em relação ao eixo mediador, a Ouvidoria da GEAP mediou conflitos oriundos da relação Operadora x beneficiários, prestadores de serviço e empregados, por meio da tratativa de 6.155 (seis mil, cento e cinquenta e cinco) manifestações registradas no canal de Ouvidoria Externa e 213 (duzentos e treze) demandas registradas no canal de Ouvidoria Interna.

Handwritten signature and initials

Cabe salientar que as boas práticas de gestão resultaram no aumento de 367% (trezentos e sessenta e sete por cento) nos elogios internos em relação ao ano anterior.

Quanto ao eixo estratégico, objetivando reduzir as despesas judiciais e prevenir a geração de demandas de 2ª instância, Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) e judicializações, a Ouvidoria realizou o monitoramento de prazo e qualidade das tratativas de 11.136 (onze mil, cento e trinta e seis) reclamações de 1ª instância.

A Ouvidoria manteve a média de atendimento dentro dos prazos máximos permitidos de 5 (cinco) e 7 (sete) dias úteis, com o tempo médio de atendimento inferior ao prazo estabelecido, conforme observado no gráfico a seguir.



Gráfico 10: Tempo médio de atendimento em dias (Ouvidoria, 2023)

Outra grande conquista foi a resolutividade das demandas de 2ª instância, que se manteve 100% (cem por cento) dentro do prazo. Na 1ª instância, a média foi 96% (noventa e seis por cento) concluídas dentro do prazo, alcançando seu melhor resultado.



Gráfico 11: Resolutividade de demandas (Ouvidoria, 2023)

Em 2022, foram intensificadas as ações de divulgação dos canais de comunicação, interno e externo, com notas periódicas nas redes sociais, *banner*, cartazes, *site* e portal da GEAP por meio da campanha "Você fala, a Ouvidoria escuta" com temas como: "o que é Ouvidoria

Interna”, “o que é e não é assédio moral”, etc. Outras estratégias de comunicação foram utilizadas como caixinha de perguntas e vídeo explicativo sobre a Ouvidoria no Instagram.

Além disso, a Ouvidoria aprimorou o processo de acolhimento das demandas registradas no site, alteração esta que resultou no aumento da reputação da GEAP no site Reclame Aqui, alcançando a nota 8,1 (oito vírgula um) - ótimo, no mês de outubro.



Figura 8: Nota site Reclame Aqui (Ouvidoria, 2023)

Por meio do processo interno de monitoria de desempenho individual (tempo médio de atendimento e média de avaliação do atendimento), houve um aumento na qualidade dos atendimentos prestados pela Ouvidoria, alcançando a média de 97,2% (noventa e sete vírgula dois por cento), superando a meta estabelecida de 95% (noventa e cinco por cento).

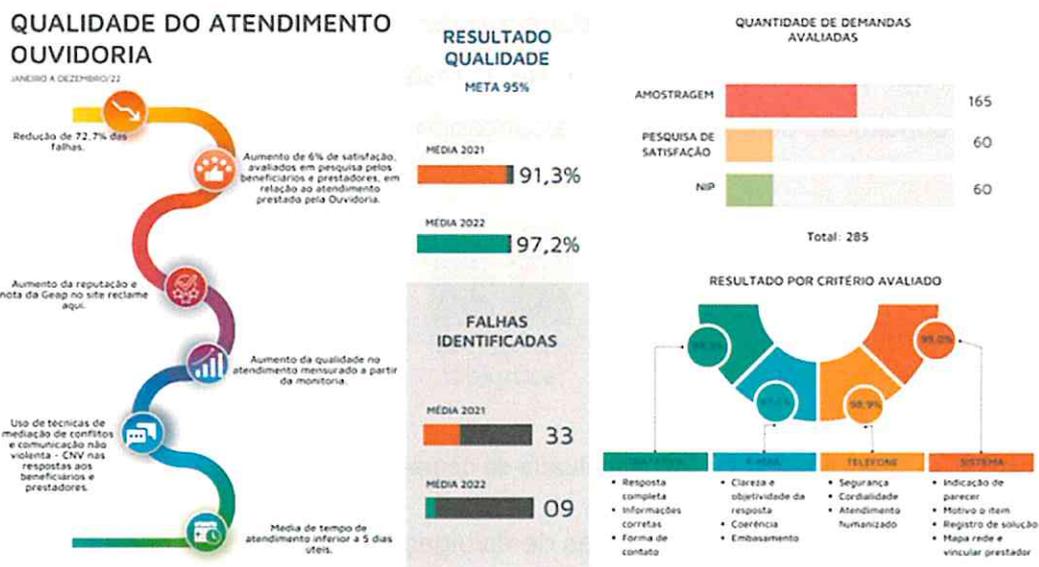


Figura 9: Resultados de Qualidade (Ouvidoria, 2023)

10

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Foi criada a “sala de acolhimento da Ouvidoria”, que é um espaço destinado ao acolhimento dos nossos clientes internos (empregados) e externos (beneficiários). Agora existe um lugar reservado e acolhedor para que as manifestações presenciais sejam tratadas com a humanização, resguardo e sigilo necessários.

A Ouvidoria adotou medidas de aperfeiçoamento de seus processos internos e colaborou com a melhoria dos processos e dos serviços ofertados pela GEAP por intermédio da emissão de 10 (dez) recomendações, fruto das análises das reclamações e sugestões dos beneficiários. Desde a criação do processo de recomendação em 2016, já foram emitidas 111 (cento e onze) recomendações e, destas, 94 (noventa e quatro) geraram aperfeiçoamento de processos/serviços/atividades, o que correspondem a 85% (oitenta e cinco por cento) das recomendações encaminhadas.

8.11. AÇÕES DA COMISSÃO PERMANENTE DE ÉTICA

A Comissão Permanente de Ética possui atribuições definidas em seu Regimento Interno, tendo como fundamento norteador o zelo pelo cumprimento dos princípios éticos resguardados no Código de Ética, Conduta e Integridade da GEAP, no Programa de Integridade da GEAP e nas demais legislações aplicáveis.

Nesse sentido, cumpre informar que no ano de 2022 foram recepcionadas 37 (trinta e sete) denúncias pelo canal da ouvidoria e e-mail, das quais, foram realizadas apurações pelos membros da Comissão que, quando cabível, respeitadas as peculiaridades, culminaram em ações de sanções, orientações e/ou sugestões com o objetivo final de promover a cultura proba e idônea.

8.12. NOTIFICAÇÃO DE INTERMEDIÇÃO PRELIMINAR

Em relação as demandas de NIP, no ano de 2022, houve uma redução de 23% (vinte e três por cento) em comparação ao ano anterior.

No ano de 2021, recebemos 1.951 (mil novecentas e cinquenta e uma) NIPs, sendo:

Handwritten marks and signatures on the right margin of the page.

- I - 1.464 (mil e quatrocentos e sessenta e quatro) inativas: 75,04% (setenta e cinco vírgula zero quatro por cento);
- II - 374 (trezentos e setenta e quatro) sem indícios de infração: 19,17% (dezenove vírgula dezeseis por cento);
- III - 25 (vinte e cinco) reparações voluntárias eficazes: 1,28% (um vírgula vinte oito por cento); e
- IV - 88 (oitenta e oito) processos administrativos: 4,51% (quatro vírgula cinquenta e um por cento).

Já no ano de 2022, recebemos 1.502 (mil quinhentas e duas) NIPs, sendo:

- I - 1.214 (mil e duzentos e quatorze) inativas: 80,83% (oitenta vírgula oitenta e três por cento);
- II - 103 (cento e três) sem indícios de infração: 6,86% (seis vírgula oitenta e seis por cento);
- III - 14 (quatorze) reparações voluntárias eficazes: 0,93% (zero vírgula noventa e três por cento);
- IV - 45 (quarenta e cinco) processos administrativos: 3,00% (três por cento); e
- V - 126 (cento e vinte e seis) sem classificação: 8,38% (oito vírgula trinta e oito por cento).



Gráfico 12: Demandas de NIP (ASJUR, 2023)

B

Handwritten signatures

O êxito em arquivamentos totalizou em R\$ 2.415.000 (dois milhões, quatrocentos e quinze mil), conforme divisão do gráfico abaixo:

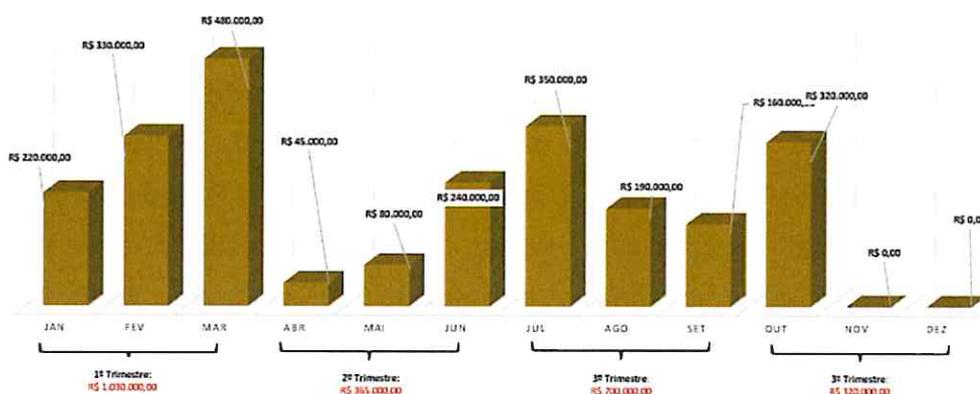


Gráfico 13: Êxito nos Arquivamentos de NIP

8.13. FORTALECIMENTO DA MARCA GEAP & AÇÕES DE COMUNICAÇÃO

Em 2022, a Fundação seguiu com a atualização da identidade visual da marca na Sede e nas Unidades Administrativas Estaduais e do Distrito Federal. Alinhado ao mesmo ideal de fortalecer a marca, utilizando-se, inclusive, da missão do projeto Guardiões da Marca, foram renovados materiais gráficos institucionais, como agenda, calendário, placas de sinalização, informativos internos e brindes.

Ao longo do ano, foram colocados no ar vários projetos editoriais, como mais 1 (uma) edição da **Revista GEAP**, 21 (vinte uma) edições do **Jornal da GEAP**, 7 (sete) edições do **Boletim Comunique-se**, diversas coberturas jornalísticas e fotográficas, bem como produções audiovisuais.

Além disso, as ações de comunicação envolveram os projetos de aperfeiçoamento, as campanhas de endomarketing, bem como as campanhas de marketing de repercussão nacional, dentre as quais destaca-se a campanha comemorativa aos **77 anos** da marca GEAP Saúde, que foi amplamente divulgada em todos os canais de comunicação, incluindo redes sociais. O conceito adotado na campanha, "**Razões de ser GEAP**", deu destaque a colaboradores de diversos lugares do Brasil e passou a basear diversas execuções de

Handwritten marks and signatures in blue ink.

comunicação, incluindo o *layout* de materiais gráficos, de endomarketing, de outras ações pontuais e até mesmo de outras campanhas, como a de renovação do selo **Great Place To Work (GPTW)**.

Por fim, foi bastante intensificado, em 2022, **o contato da marca com a imprensa nacional**, de modo que a GEAP passou a ser incluída em pautas positivas de diversos veículos e em todas as Regiões do país, como **TV Globo, TV Band, Band News, Metrôpoles, Folha de Pernambuco, Diário de Pernambuco, Portal Correio, Diário do Poder, entre outros**. A partir desse contato, a GEAP conquistou dois reconhecimentos inéditos, sendo eles figurar nos *rankings* do **Anuário 360° da Revista Época Negócios**, a nível nacional, e receber o **Troféu Heitor Falcão 2022**, a nível estadual, na Paraíba.

8.14. EVENTOS, CAPACITAÇÕES E AÇÕES DE ENDOMARKETING

Para promover a motivação dos seus empregados, a Fundação investe constantemente na construção de uma experiência que comunique seus valores e cultura organizacional, por meio de ações da área de desenvolvimento de pessoas.

Foram realizadas 152 (cento e cinquenta e duas) capacitações entre as modalidades *incompany*, externo, interno e híbrido, conforme detalhamento abaixo:

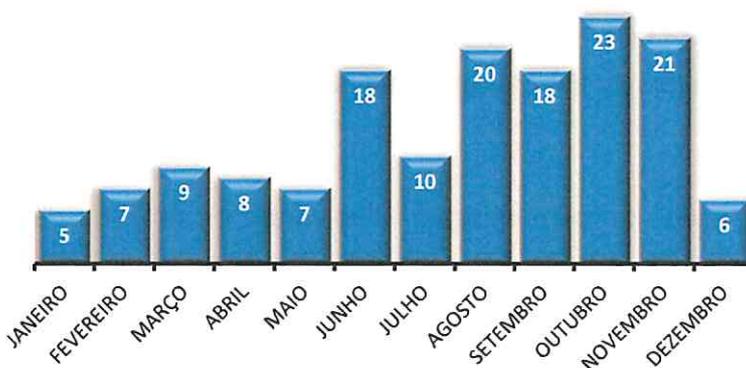


Gráfico 14: Quantitativos de treinamentos por mês em 2022 (GEPES, 2023)

Dos treinamentos realizados em 2022 soma-se um total de 10.050 (dez mil e cinquenta) participações e 45.753 (quarenta e cinco mil, setecentos e cinquenta e três) horas de treinamento para os empregados da Sede e Unidades Administrativas. Dentre as capacitações destacam-se:

I - Multiplicadores de Conhecimento: com o objetivo de promover um *onboarding* inclusivo, objetivo e bem estruturado, capacitamos mais de 115 (cento e quinze) colaboradores no Programa Multiplicadores de Conhecimento;

II - Comunique-se - módulo II "Feedbacks assertivos geram aprendizados construtivos": contou com a participação de 1.527 (hum mil, quinhentos e vinte e sete) colaboradores das Unidades Administrativas e 439 (quatrocentos e trinta e nove) colaboradores da Sede; e

III - Engajar-me: O evento foi realizado em 4 (quatro) edições para alcançar as 4 (quatro) diretorias que compõem a nossa Sede. Contamos com uma consultoria renomada e habilitada para conduzir as turmas que tiveram cerca de 100 (cem) pessoas cada.

No que se refere a endomarketing, consideramos o que os colaboradores observam, sentem e pensam por meio da análise de indicadores para elaborar campanhas que façam sentido para a organização e proporcionem a melhor experiência profissional possível a todos. Promovemos o reforço do senso de pertencimento das pessoas através de um calendário anual de ações que contempla as datas comemorativas de todos os meses.

Em 2022, foram realizadas 21 (vinte e uma) ações, sendo aplicadas 5 (cinco) pesquisas de satisfação nas quais obtivemos os seguintes indicadores:

I - 97% (noventa e sete por cento) de satisfação com as ações e campanhas;

II - 91% (noventa e um por cento) de participação;

III - 78% (setenta e oito por cento) dos colaboradores defendem a marca empregadora da GEAP postando sua experiência nas redes sociais.

8.15. REDUÇÃO DE DESPESAS

8.15.1. DESPESAS ADMINISTRATIVAS

No segundo semestre de 2022, foi realizada uma campanha de incentivo para a alteração da forma de cobrança da folha de pagamento para boleto bancário aos beneficiários vinculados ao Convênio Único, possibilitando também o pagamento por meio de débito em conta ou Pix, reduzindo assim, os gastos da GEAP com o Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO) referentes ao processamento da folha. Cerca de 44.026 (quarenta e quatro mil e vinte seis) beneficiários realizaram a alteração na forma de cobrança, proporcionando uma economia mensal de R\$ 116.668 (cento e dezesseis mil, seiscentos e sessenta e oito reais) do custo administrativo da consignação via folha.

Além disso, a área de compras da Sede, obteve uma redução de 9,52% (nove vírgula cinquenta e dois por cento) nos valores inicialmente propostos pelos fornecedores, após as ações de negociação da equipe, gerando uma redução de R\$ 1.430.459 (um milhão, quatrocentos e trinta mil, quatrocentos e cinquenta e nove reais) nas compras e contratações realizadas durante o ano de 2022.

Outra ação que proporcionou redução de despesas administrativas, em âmbito nacional, foram as mudanças de endereço das Unidades Administrativas do Amazonas, de Pernambuco, de São Paulo, do Piauí e do Rio Grande do Sul, que incorreu em uma redução em 36% (trinta e seis por cento) das despesas de aluguel e condomínio, o que representa uma redução anual de R\$ 1.268.054 (um milhão, duzentos e sessenta e oito mil, cinquenta e quatro reais).

Ocorreram também melhorias da infraestrutura predial na Sede, com a revitalização do sistema de refrigeração de ar-condicionado, contando com instalação de aparelhos mais modernos e que trouxeram maior conforto térmico aos colaboradores e propiciou uma redução de aproximadamente R\$ 156.000 (cento e cinquenta e seis mil reais) por ano de despesas com condomínio.

g



8.15.2. DESPESAS ASSISTENCIAIS

8.15.2.1. PROCESSO DE REGULAÇÃO

Por meio do processo de regulação, foram realizadas várias ações, nas quais é possível identificar que houve um custo evitado girando em média de **R\$ 191.594.611** (cento e noventa e um milhões, quinhentos e noventa e quatro mil, seiscentos e onze reais):

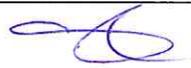
I - Regulação de Procedimentos e Eventos Assistenciais: com o trabalho realizado por uma equipe multidisciplinar, foi possível registrar um custo evitado em torno de **R\$ 117.381.310** (cento e dezessete milhões, trezentos e oitenta e um mil, trezentos e dez reais);

II - Regulação de Órteses, Prótese e Materiais Especiais (OPME): refere-se à emissão de parecer para autorização prévia quanto a pertinência técnica e cobertura do material cirúrgico utilizados em procedimentos médicos, com exceção das cirurgias de urgência/emergência que ocorrem após a sua realização, por meio da regulação OPME (OPME Pós e OPME Reverso), estima-se um custo evitado de **R\$ 46.422.746** (quarenta e seis milhões, quatrocentos e vinte dois mil, setecentos e quarenta e seis reais);

III - Regulação Odontológica: refere-se ao processo de análise prévia dos procedimentos odontológicos eletivos, urgência/emergência, cirurgias de bucomaxilofacial e materiais (OPME), que, no ano de 2022, após análise técnica pela equipe da regulação, o montante aproximado de custo evitado foi de **R\$ 2.338.985** (dois milhões, trezentos e trinta e oito mil, novecentos e oitenta e cinco reais);

IV - Regulação de Quimioterápicos Orais (QTO): foi realizada intercambialidade entre medicamento de referência pelo medicamento genérico, gerando um custo evitado em torno de **R\$ 1.743.365** (um milhão, setecentos e quarenta e três mil, trezentos e sessenta e cinco reais);

V - Consenso Médico e Odontológico: foi criado o núcleo de consenso em abril de 2022, composto por médicos, dentistas, analistas e assistentes técnicos para intensificação dos processos de consenso dos procedimentos médicos e odontológicos proporcionando um custo evitado de **R\$ 7.357.739** (sete milhões, trezentos e cinquenta e sete mil, setecentos e trinta e nove reais); e



Handwritten marks and signatures in blue ink, including a large 'A' and a dollar sign '\$'.

VI - Processo de Junta Médica e Odontológica: quando o consenso não é possível, a realização de junta médica e odontológica é de suma importância para a GEAP, uma vez que somente mediante esse processo é possível a manutenção de negativas. Desse modo, obteve-se sucesso com esse processo alcançando uma redução de custo no valor de **R\$ 16.350.465** (dezesesseis milhões, trezentos e cinquenta mil, quatrocentos e sessenta e cinco reais), sem deixar de garantir ao beneficiário a assistência adequada e segura.

8.15.2.2. INSUMOS ASSISTENCIAIS (OPME E QUIMIOTERÁPICO/ADJUVANTE)

Em janeiro de 2022, foi concluída a centralização do processo de aquisição de OPME, diretamente com os fornecedores e prestadores de serviços, sendo possível observar como consequência: redução dos valores negociados no âmbito nacional, padronização dos valores dos materiais, agilidade do processo negocial, implementação de negociações na modalidade de "Registro de Preço". Destaca-se que, até dezembro de 2022, constavam 92 (noventa e dois) registros de preço autorizados em sistema, com validade de até 12 (doze) meses.

Em relação aos Quimioterápicos Orais, em 2022, intensificou-se o controle sobre as entregas e logísticas reversas, foram aplicadas avaliações sobre o desempenho dos fornecedores baseados em três aspectos: estrutura, processos e resultados.

No final de 2022, foi estabelecida a negociação de medicamentos com valores fixos, permitindo assim uma negociação vantajosa para GEAP, visto que há previsibilidade no montante a ser adquirido, conforme histórico e prevalência de patologias.

Com a centralização da aquisição de insumos assistenciais, além da mudança no modelo de compra e análise, apurou-se um custo evitado total com insumos assistenciais de mais de R\$ 58.000.000 (cinquenta e oito milhões de reais).

6

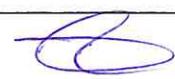




Figura 10: Custo Evitado com Insumos (GERA, 2023)

8.15.2.3. NOVOS MODELOS DE REMUNERAÇÃO

Com a finalidade de garantir o equilíbrio das receitas e despesas assistenciais da GEAP, foram intensificadas as negociações com toda a rede assistencial, propondo alteração dos modelos de remuneração, do tradicional *fee-for-service* para os novos modelos (pacotes e diárias globais).

A figura abaixo apresenta os números decorrentes das negociações realizadas em 2022:



Figura 11: Negociações (GERA, 2023)

8.15.2.4. CICLO DE GARANTIA DE ATENDIMENTO

O ciclo configura um instrumento que garante aos beneficiários o acesso das coberturas contratadas, objetivando o cumprimento dos prazos máximos de atendimento estabelecidos pela ANS, nivelado aos valores da Fundação: compromisso com a vida, responsabilidade, credibilidade nos serviços prestados e excelência no cuidado à saúde.

Handwritten signatures and marks in blue ink.

Em razão do norte estratégico da Operadora, mantivemos o custo linear correspondente ao processo no ano de 2022 em torno de 3% (três por cento) no ciclo de garantia de atendimento. Esse percentual foi obtido levando em consideração o custo assistencial total em relação ao ano de 2021.

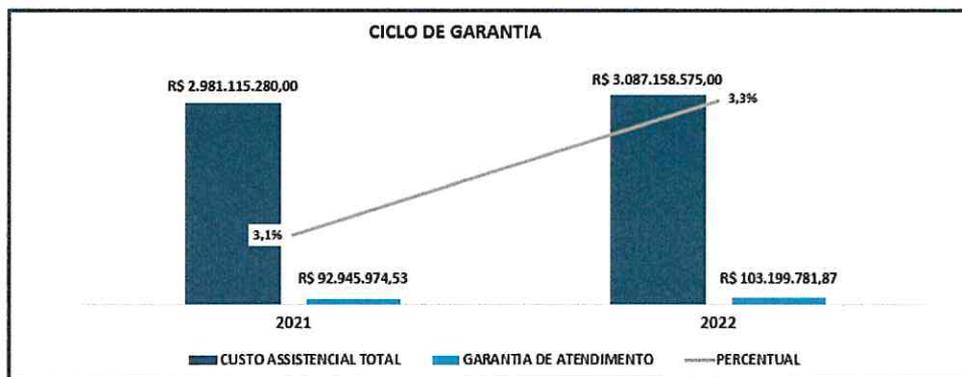


Gráfico 15: Custo dos processos de garantia de atendimento (GESAS, 2023)

Em 2022, o Pagamento a Prestador Eventual representou 2,56% (dois vírgula cinquenta e seis por cento) do custo assistencial total.

Quanto ao processo de reembolso, ao compararmos os anos de 2021 e 2022, percebe-se uma redução de 6% (seis por cento) dos custos correspondentes ao valor de R\$ 1.279.747 (um milhão, duzentos e setenta e nove mil, setecentos e quarenta e sete reais).

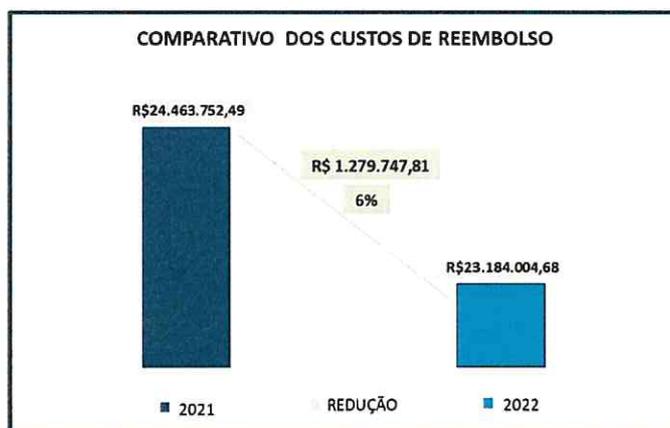


Gráfico 16: Custo dos processos de Reembolso (GESAS, 2023)

(Handwritten signatures and initials)

No que tange à remoção aérea, em junho de 2022, foi realizada a centralização do processo, resultando no domínio das análises dos valores apresentados pelos prestadores, bem como da pertinência técnica para a autorização dos referidos serviços.

8.15.2.5. AUDITORIA DE CONTAS ASSISTENCIAIS

A Fundação realiza o acompanhamento do recebimento das guias para controle e redução dos custos assistenciais.

Observa-se que em 2022 houve uma redução no quantitativo de glosa correspondente a 1% (um por cento) em relação ao ano de 2021, decorrente da migração de alguns prestadores para a auditoria digital (sistema convencional XML/Digita TISS). Foram glosados R\$ 254.783.874 (duzentos e cinquenta e quatro milhões, setecentos e oitenta e três mil, oitocentos e setenta e quatro reais). Os prestadores de serviço realizaram recurso de glosa de 31,29% (trinta e um vírgula vinte e nove por cento), sendo acatado pela Operadora 16,42% (dezesseis vírgula quarenta e dois por cento) do valor de glosa total, finalizando a glosa mantida em R\$ 212.946.320 (duzentos e doze milhões, novecentos e quarenta e seis mil, trezentos e vinte reais).

Além disso, passou pelo crivo da Auditoria Digital o valor aproximado de R\$ 145.050.000 (cento e quarenta e cinco milhões e cinquenta mil reais) e obteve-se o valor de R\$ 9.510.000 (nove milhões e quinhentos e dez mil reais), referente às glosas que não são passíveis de recurso, pois foram consensadas na plataforma por ambas as partes.

Outro aspecto relevante, foi o monitoramento do programa do auditor visitador, que visa garantir que as visitas e as desospitalizações foram realizadas conforme preconizado pelo Programa do Auditor Visitador. Como resultado, houve uma redução da média em 1,6 (um vírgula seis) dias de internação e um custo evitado de aproximadamente R\$ 75.000.000 (setenta e cinco milhões de reais) com a desospitalização.

8.15.2.6. RESSARCIMENTO AO SUS

O processamento de contas do SUS na GEAP se dá por meio da análise dos atendimentos identificados no Aviso de Beneficiário Identificado (ABI), sendo avaliado 100% (cem por

Handwritten marks: A checkmark, a large stylized signature, and a dollar sign with a checkmark.

cento) das demandas apresentadas. Essa análise busca oportunidades de redução dos custos assistenciais de utilização da rede SUS, bem como objetiva maior controle do pagamento das Guias de Recolhimento da União (GRU) advindas do Ressarcimento.

No decorrer do ano 2022, foram apresentadas a GEAP 4 (quatro) notificações de ABI totalizando o valor de R\$ 13.826.763 (treze milhões, oitocentos e vinte e seis mil, setecentos e sessenta e três reais). Sendo contestado o valor de R\$ 2.120.305 (dois milhões, cento e vinte mil, trezentos e cinco reais), desse valor, R\$ 533.044 (quinhentos e trinta e três mil, quarenta e quatro reais) já foram deferidos pela ANS, sendo que o saldo remanescente ainda se encontra em análise pela Agência Reguladora.

8.15.3. DESPESAS JUDICIAIS

Em 2022, a Fundação apresentou resultados históricos, sendo a operadora de saúde com maior taxa de sucesso nas ações judiciais, apresentando um percentual de êxito superior a 40% (quarenta por cento), enquanto, de acordo com dados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), a média de êxito das demais operadoras de saúde está entre 10% (dez por cento) e 15% (quinze por cento).

Foram julgados 1.806 (mil oitocentos e seis) processos, sendo que destes, se obteve êxito total em 775 (setecentos e setenta e cinco) processos, gerando uma despesa evitada de R\$ 93.247.020 (noventa e três milhões, duzentos e quarenta e sete mil e vinte reais).

IMPROCEDÊNCIA (extinção) – 775

PROCEDÊNCIA PARCIAL* - 190

PROCEDÊNCIA – 841

* A PROCEDÊNCIA PARCIAL significa não ter havido condenação pecuniária para a GEAP, seja a título de dano moral ou multa.

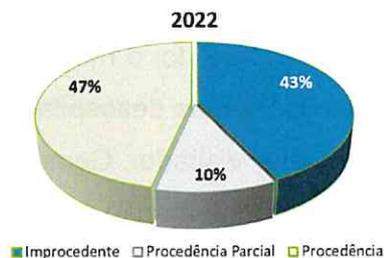


Gráfico 17: Êxito em processos judiciais (ASJUR, 2023)

Além do volume de recursos de despesas evitadas com o êxito em aproximadamente 43% (quarenta e três por cento) dos processos, a Assessoria Jurídica reduziu as despesas

efetivamente executadas em aproximadamente R\$ 8.000.000 (oito milhões), quando comparado com 2021 e mais de R\$ 98.000.000 milhões, se comparado com o custo de 2018, efetivamente realizado e corrigido com a inflação do período.

ORÇAMENTO ASIUR	2018	2019	2020	2021	2022
REALIZADO	101.027.828,09	92.357.970,70	78.239.225,67	75.331.673,17	67.310.699,97



Gráfico 18: Orçamento Previsto x Realizado (ASJUR, 2023)

8.16. REDUÇÃO DA INADIMPLÊNCIA E NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS

No ano de 2022, a inadimplência dos beneficiários fechou em 2,06% (dois vírgula zero seis por cento), apresentando uma redução em relação ao ano anterior. Tal feito foi possível devido à realização das seguintes ações conjuntas realizadas pela Central Nacional de Atendimento e pela Gerência de Cobrança:

- I - adequações nas regras de negativação do CPF do beneficiário junto ao SERASA;
- II - alteração da forma de cobrança de folha de pagamento para boleto bancário; e
- III - manutenção de células de atendimento ativo para cobrança e receptivo para negociação.

Até outubro de 2022, foram inclusos no Serasa 78.835 (setenta e oito mil, oitocentos e trinta e cinco) beneficiários, o que propiciou o aumento nas negociações de parcelamento dos débitos. A utilização de boleto bancário contribuiu para a rastreabilidade de débitos de maneira muito mais eficiente, facilitando a identificação dos pagamentos e a realização das cobranças.

Q.





No ano de 2022, foram negociados cerca de R\$ 108.861.230 (cento e oito milhões, oitocentos e sessenta e um mil, duzentos e trinta reais) em débitos de beneficiários.

8.17. REAJUSTE ABAIXO DA INFLAÇÃO

Pelo segundo ano consecutivo, e devido às ações contínuas para a oxigenação da carteira, foi possível a aplicação de reajuste abaixo do índice da ANS, 15,50% (quinze vírgula cinquenta por cento), e o terceiro ano com índices menores que dois dígitos: **9,11%** (nove vírgula onze por cento).

O histórico de reajuste demonstrado no gráfico a seguir, é referente aos planos GEAP Saúde I e II, GEAP Família, GEAP Referência, GEAP Essencial e GEAP Clássico, vinculados ao Convênio por Adesão nº 01/2013, celebrado entre a GEAP e a União. O número total de beneficiários nesses planos totaliza 86% (oitenta e seis por cento) da carteira da Fundação.



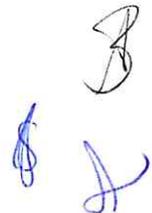
Gráfico 19: Histórico de Reajuste do Convênio Único (GEPROC, 2023)

* A RESOLUÇÃO/GEAP/INTERVENTOR Nº 02/2013 reformulou o plano de custeio, passando os planos a ter uma diferenciação na cobrança entre os beneficiários apenas pela faixa etária (antes, a diferenciação ocorria de acordo com a faixa etária e a faixa de remuneração).

As tabelas a seguir apresentam os percentuais de reajustes para os demais convênios:

Plano	2019	2020	2021	2022
GEAP Referência Vida	9,76%	14,41%	3,13%	5,57%

0

GEAP Saúde Vida	9,76%	45,58%	28,03%	5,57%
GEAP Para Você - Estaduais	9,76%	5,50%	3,13%	5,57%
GEAP Para Você - PA	9,76%	5,50%	11,07%	5,57%
GEAP Para Você - PE	30,39%	30,74%	3,13%	5,57%
GEAP Para Você - MT e PB	9,76%	5,38%	1,33%	5,57%

Tabela 10: Reajustes Convênio Único – Planos Estaduais e Vidas (GEPROC, 2023)

Convênio Índice de Reajuste - 2022

CAER	1,11%
EBC	2,35%
TRT/MA	5,30%

Tabela 11: Reajustes Convênios Diretos (GEPROC, 2023)

8.18. ACOLHIMENTO AO BENEFICIÁRIO

Com o objetivo de fidelizar o beneficiário, foram desenvolvidas as seguintes ações de manutenção, retenção e avaliação da satisfação:

- I - implementação de célula específica de retenção na Central de Teleatendimento, com êxito de 38% (trinta e oito por cento) de conversão, em média;
- II - intensificação do trabalho de manutenção pós-cancelamento; e
- III - pesquisa de satisfação do acolhimento (pós-adesão) - realizada mensalmente com a finalidade de avaliar a experiência do beneficiário na contratação da Operadora e oferecer excelência em seu atendimento nesta etapa da prestação de serviço.

P.

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]



Gráfico 20: Ativo Retenção - Portabilidade (GEPROC, 2023)

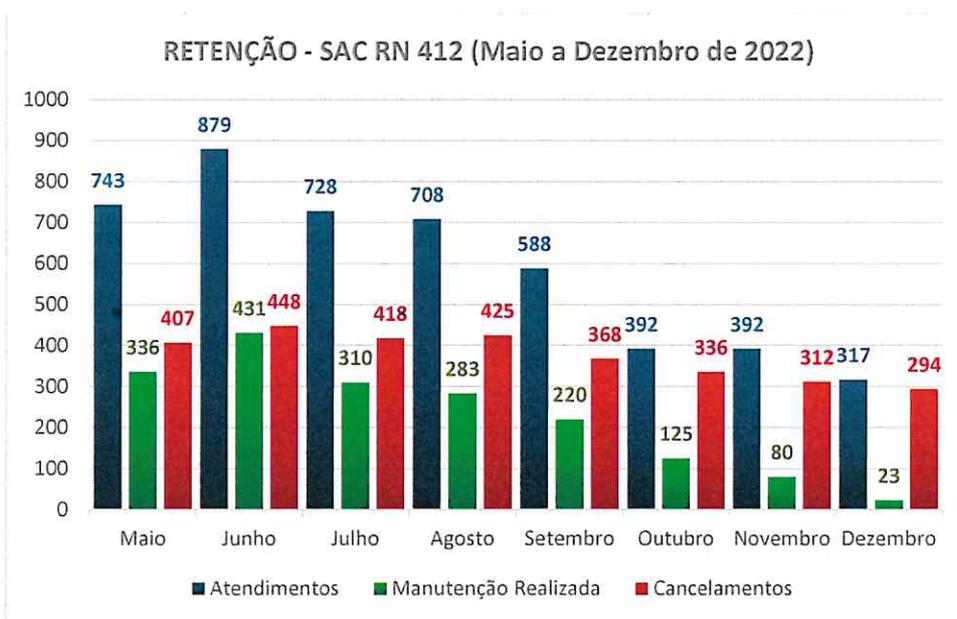


Gráfico 21: Retenção - SAC RN (GEPROC, 2023)

0

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

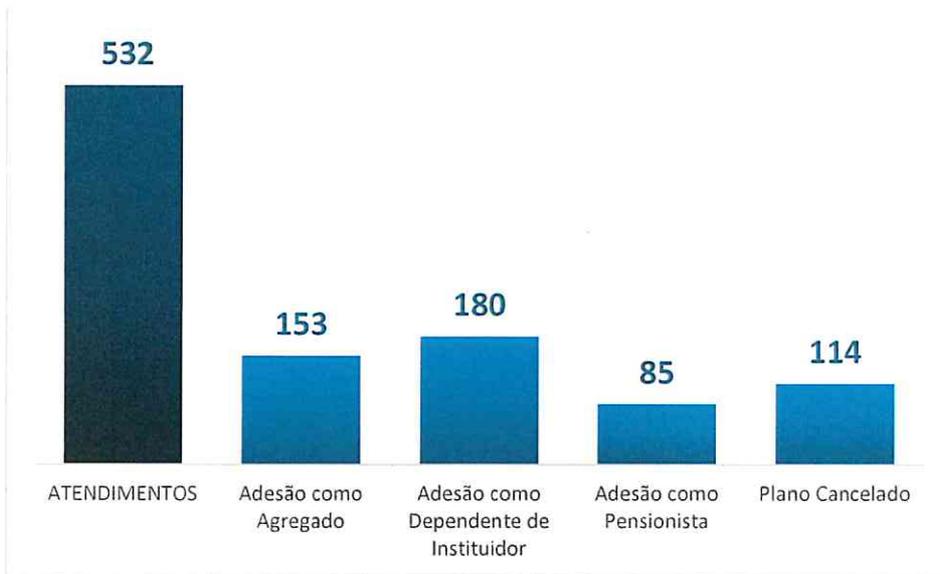


Gráfico 22: Grupo Familiar Falecidos (GEPROC, 2023)

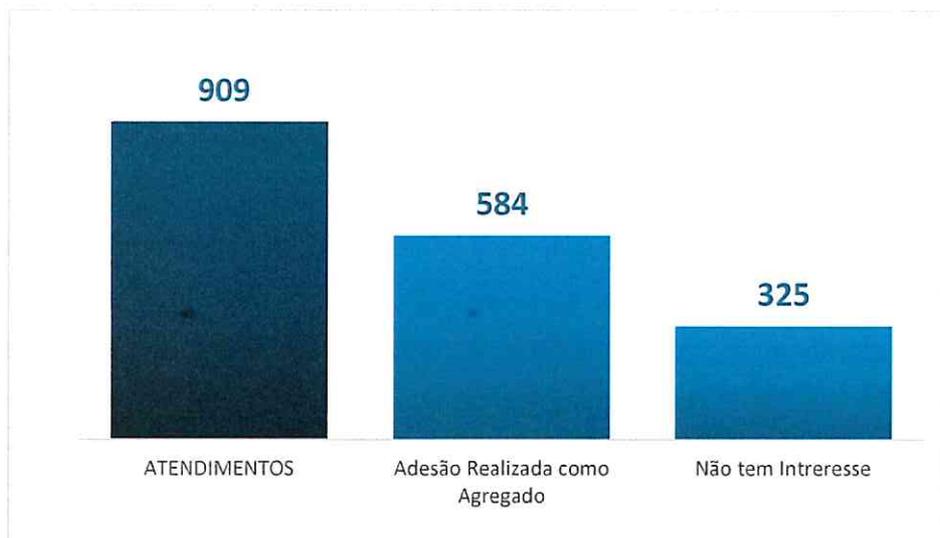


Gráfico 23: Manutenção após Maioridade (GEPROC, 2023)

[Assinatura]

[Assinatura]



Figura 12: Pesquisa de satisfação do acolhimento pós-adesão (GEPROC, 2023)

Pensando no aprimoramento do relacionamento com os beneficiários, especialmente com relação ao atendimento presencial, foi implementado o sistema de gestão da qualidade em todas as Unidades Administrativas.

Também foram desenvolvidos painéis com informações para acompanhamento e controle dos indicadores de performance, considerando: senhas atendidas e canceladas; tempo médio de atendimento; tempo médio de espera; taxa de ocupação; absenteísmo; produtividade; qualidade no atendimento; e nível de serviço. Além dos painéis, o sistema informatizado de atendimento foi customizado para dar o apoio necessário a todo processo de atendimento, desde o agendamento até o fechamento do atendimento aos beneficiários.

Gradativamente, a Fundação implementou o modelo de agendamento para o Atendimento Presencial, com esse modelo, no ano de 2022, foi possível obter os resultados apresentados na figura abaixo:

u

[Handwritten signature]

[Handwritten signatures]



Figura 13: Tempo Médio de Espera (GEAT, 2023)

Fazendo um comparativo com o cenário encontrado no primeiro semestre de 2021, podemos constatar:

- I - aumento significativo do nível de serviço de 63,90% (sessenta e três vírgula noventa por cento) para 95,59% (noventa e cinco vírgula cinquenta e nove por cento);
- II - redução do tempo médio de espera para atendimento de 27 (vinte e sete) minutos e 54 (cinquenta e quatro) segundos para 5 (cinco) minutos e 15 (quinze) segundos;
- III - redução de 27% (vinte e sete por cento) do quantitativo de colaboradores.

Uma das ações constantes do Sistema de Gestão da Qualidade é a monitoria da qualidade dos atendimentos, realizada com base em um método de avaliação de fatores que são considerados importantes no atendimento e que devem ser observados fielmente.

A partir de julho, foi iniciado o processo de refinamento do Sistema de Gestão da Qualidade ajustando os detalhes identificados durante as visitas e a experiência adquirida com a realidade vivida. Nesse sentido, foi realizada uma imersão no processo de monitoria da qualidade para entender a realidade do relacionamento presencial com os beneficiários e melhor adaptar o método implantado. Outra medida foi melhorar o processo de apuração e apresentação dos indicadores de performance, possibilitando uma análise diária, semanal e mensal efetiva dos resultados alcançados e das ações de melhoria contínua.

Handwritten signatures and initials in the bottom right corner of the page.

Assim, o uso de técnicas, ferramentas e processos de gerenciamento forneceu uma base sólida para o atingimento de metas e objetivos da Fundação, conforme indicadores apresentados a seguir:

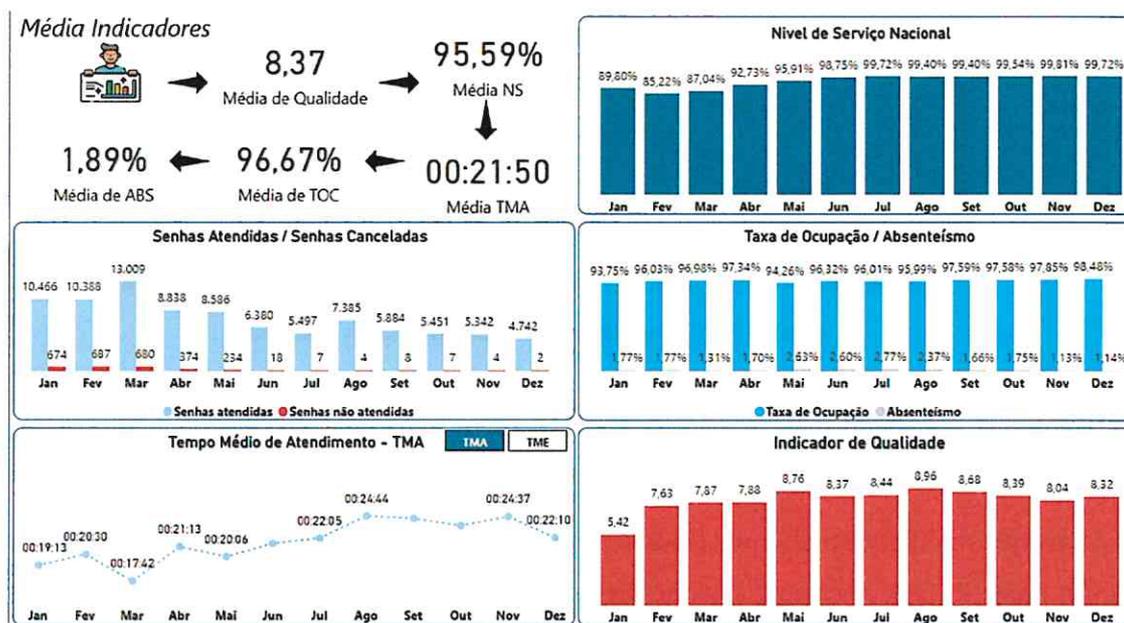
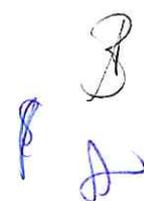


Figura 14: Indicadores de Performance Nacional (GEAT, 2023)

8.19. PROGRAMAS DE ATENÇÃO À SAÚDE

Para a operacionalização do conjunto de serviços disponibilizados, os Programas de Atenção à Saúde da Fundação organizam-se em três pontos contínuos de atenção à saúde: primário, secundário e terciário. Esses pontos de atenção à saúde operam de forma cooperativa e independente, são estabelecidos sem hierarquia, organizam-se de forma poliárquica, são igualmente importantes e se relacionam horizontalmente, implicando em uma atenção integral com intervenções promocionais, preventivas, curativas, cuidadoras e reabilitadoras.

No primeiro ponto de atenção, ou atenção primária à saúde, encontram-se os programas: Hiperdia; Acesso a bens e serviços; Auxílios Financeiros; Campanhas de Saúde; Telemedicina; Campanha de vacinação; e o Programa Clínicas GEAP. Na atenção secundária à saúde: o Programa de Gerenciamento de Casos Crônicos (PGC) e o



Programa de Tratamentos Seriadados (TS). Por fim, na atenção terciária à saúde: a Internação Domiciliar (ID).

8.19.1. DA ATENÇÃO PRIMÁRIA

O **Programa Hipertensão** tem por objetivo desenvolver ações que possibilitem e estimulem a adoção de comportamentos e estilo de vida saudáveis, por meio da promoção de saúde, prevenção de doenças, atenção integral à saúde aos beneficiários com diagnóstico de hipertensão arterial e/ou diabetes mellitus e assistência preventiva aos beneficiários com risco Hipertensão e/ou Diabetes Mellitus (tipo I ou tipo II). Em 2022, houve a ampliação do quadro de prestadores com perfil de atuação para o Programa Hipertensão, que buscou fortalecer o programa e aumentar a adesão dos beneficiários hipertensos e diabéticos e, assim, diminuir os índices de internações preveníveis.

O **Programa para Acesso à Bens e Serviços** foi instituído com o objetivo de disponibilizar vantagens e descontos para serviços e produtos por meio de convênios com instituições de diversos setores.

O **Programa de Auxílios Financeiros** busca facilitar a aquisição ou a locação de Órteses e Próteses não cirúrgicas, aquisição de medicamentos especiais ou obtenção de auxílio financeiros para educação do menor com deficiência. Atualmente, mais de 101 (cento e um) produtos e medicamentos que podem ser utilizados pelos beneficiários.

Em 2022 foram retomadas das ações presenciais nas Patrocinadoras e, conseqüentemente, o retorno das atividades das **Campanhas de Saúde** da Geap. Assim, foram realizadas uma média de 12 (doze) ações de saúde por mês, correspondendo um total de 546 (quinhentas e quarenta e seis) ações de saúde no ano e um total de mais de 22 mil (vinte e duas mil) participações em todo o Brasil.

A GEAP promove a **Campanha de Vacinação** para os funcionários, estagiários, jovens aprendizes e profissionais terceirizados da Fundação. Em 2022, foram disponibilizadas 1.700 (um mil e setecentas) doses de vacinas para todas as Unidades Administrativas e para a Diretoria Executiva. Destas doses, 98,65% (noventa e oito vírgula sessenta e cinco

0-
B
\$ e

por cento) foram aplicadas e 1,35% (um vírgula trinta e cinco por cento) não foram aplicadas.

Foi criado o **Programa Clínicas Geap** para o atendimento dos beneficiários na Atenção Primária em Saúde (APS). Os serviços tiveram início nas Unidades Administrativas Estaduais de São Paulo, Espírito Santo, Minas Gerais, Bahia Paraná e no Distrito Federal.

Os cuidados nas unidades de atendimento são coordenados pelo médico de família e por uma com equipe multidisciplinar, cada uma dentro das suas competências, composta por enfermeiro, nutricionista, psicólogo e fisioterapeuta. Além disso, quando necessário, os beneficiários podem ser encaminhados para rede a credenciada parceira para outros atendimentos.

O Programa Clínicas Geap possui 367 (trezentos e sessenta e sete) beneficiários ativos, 17 (dezessete) beneficiários inativos e 384 (trezentos e oitenta e quatro) beneficiários captados. Dos beneficiários ativos, 26,16% (vinte e seis vírgula dezesseis por cento) são do sexo masculino e 73,84% (setenta e três vírgula oitenta e quatro por cento) do sexo feminino. A faixa etária predominante é a de 60 a 69 anos.

As Doenças Crônicas Não Transmissíveis (DCNT) estão presente em 88,00% (oitenta e oito por cento) dos beneficiários ativos e as principais são: hipertensão arterial 44,00%(quarenta e quatro por cento), dor crônica osteomioarticular 35%(trinta e cinco por cento) e diabetes mellitus 15%(quinze por cento). Entre os beneficiários monitorados, a procura ao Pronto Socorro (OS) correspondeu a 14,48% (quatorze vírgula quarenta e oito por cento) e apenas 5,6%(cinco vírgula seis por cento) tiveram alguma internação.

8.19.2. DA ATENÇÃO SECUNDÁRIA

O Programa de Gerenciamento de Casos Crônicos (PGC) compõe a Política de Atenção Domiciliar da Geap. O objetivo deste programa é disponibilizar assistência de baixa e média complexidade aos beneficiários com restrições de mobilidade e com dificuldade para utilização da rede de serviços da operadora.



O Programa de Tratamentos Seriadados é composto por quatro tipos de serviços de saúde: a Fisioterapia Domiciliar (FD); a Medicação Domiciliar (MD); a Oxigenoterapia Domiciliar (OD); e o Curativo Domiciliar (CD). Ambos os serviços têm por objetivo reduzir a sobrecarga do Programa de Gerenciamento de Casos Crônicos (PGC), bem como auxiliar no processo de desospitalização dos beneficiários que necessitem desses serviços de forma pontual.

8.19.3. DA ATENÇÃO TERCIÁRIA

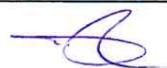
O **Programa de Internação Domiciliar** tem a finalidade realizar a desospitalização aos beneficiários clinicamente estáveis, portadores de patologias cuja recuperação seja prolongada, com a necessidade de cuidados médicos de enfermagem e equipe multidisciplinar, bem como de suporte de equipamentos e de medicamentos hospitalares.

Nos últimos três anos, o programa vem apresentando uma redução no custo médio da diária de internação domiciliar, em 2020, o custo médio da diária era de R\$ 686,86 (seiscentos e oitenta e seis reais e oitenta e seis centavos) e em 2022 o custo correspondeu a R\$ 635,76 (seiscentos e trinta e cinco reais e setenta e seis centavos). O monitoramento deste indicador teve seu início em 2019 e tem o objetivo de promover a redução das despesas no atendimento aos beneficiários que estão em regime de ID.

8.20. AÇÕES DE CAPTAÇÃO

As principais ações coordenadas com vistas a ampliar a carteira da GEAP com sustentabilidade e fidelizar o beneficiário foram:

- I - formalização de novos convênios por adesão com 9 (nove) patrocinadores que, além das vidas captadas, entregam um potencial de aproximadamente 40.000 (quarenta mil) beneficiários entre titulares, dependentes e grupo familiar;
- II - lançamento de 20 (vinte) novos produtos com abrangência de Grupo de Municípios e Municipal;
- III - assinatura do Terceiro Termo Aditivo ao convênio da GEAP com a União, que trouxe novas condições que impactam diretamente na ampliação da carteira:
 - a) ampliação do rol de beneficiários; e



b) adesão de planos diferentes entre titular, dependentes e agregados da mesma família.

IV - contratação e treinamento de 59 (cinquenta e nove) novos colaboradores em 16 (dezesseis) unidades da federação que não contavam com equipes próprias de relacionamento institucional; e

V - campanha Sua Seleção na GEAP, com o intuito de promover e divulgar o terceiro termo aditivo ao Convênio com a União, que possibilitou o incremento de 10.753 (dez mil setecentos e cinquenta e três) novos beneficiários nos meses de validade, o que representa 36,30% (trinta e seis vírgula trinta por cento) do total de ingressos do ano.

No gráfico abaixo, podemos aferir um acréscimo de 67% (sessenta e sete por cento) no número de beneficiários e um decréscimo de 13% (treze por cento) nos cancelamentos, referentes ao resultado do ano passado.

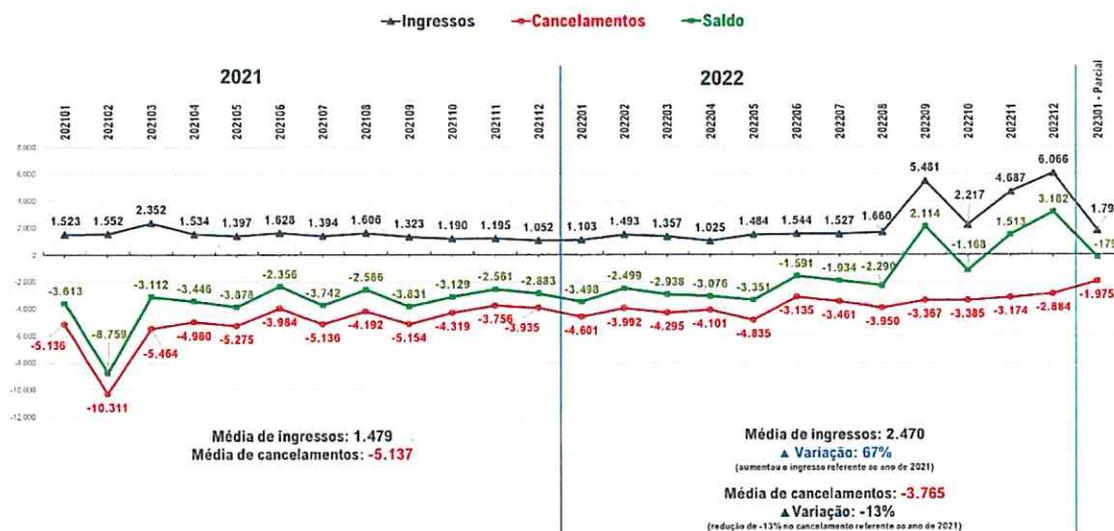
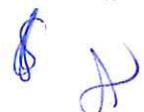


Gráfico 24: Ingressos X Cancelamento (GEPROC, 2023)

A matriz a seguir demonstra a variação dos ingressos e cancelamentos de 2022 em relação ao ano de 2021. O aumento dos ingressos e a diminuição dos cancelamentos em grande parte dos estados é resultado do esforço da Fundação em combater o declínio da sua carteira.

g

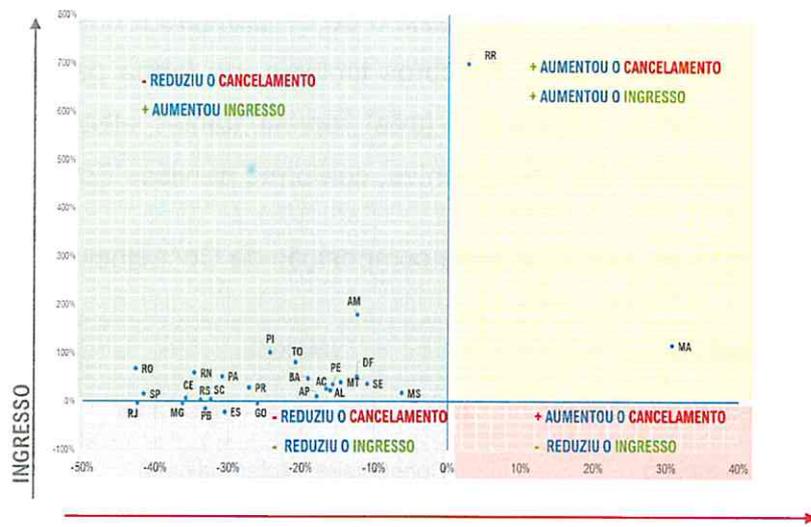


Gráfico 25: Variação dos ingressos e cancelamentos (GEPROC, 2023)

Cumprir destacar que o estado de Roraima que teve um aumento no número de ingressos em cerca de 700% (setecentos por cento) quando comparamos o ano de 2022 com 2021. Essa variação expressiva se deu por conta da negociação com o convênio do Tribunal de Justiça de Roraima (TJ/RR), que entrou de forma compulsória e atualmente possui 4.017 (quatro mil e dezessete) vidas.

9. REORGANIZAÇÃO DE CONTROLE DIRETO OU INDIRETO

A GEAP Autogestão em Saúde, operadora de saúde na modalidade de autogestão, registrada na ANS sob o número 323080, possui seu quadro de administradores distribuído da seguinte forma:



Figura 15: Quadro de Administradores (Gestão dos Conselho, 2023)

Handwritten signature and scribbles.

O Conselho de Administração, órgão máximo de deliberação e orientação estratégica da entidade, é integrado por 6 (seis) membros titulares, de forma paritária, sendo 3 (três) representantes dos Patrocinadores e 3 (três) representantes eleitos pelos Beneficiários Titulares, além do número igual de suplentes, conforme previsão Estatutária.

O ano de 2022 iniciou-se com a seguinte composição de Conselheiros:

NOME	CARGO	DATA DA POSSE	FIM DO MANDATO
Thiago Meirelles Fernandes Pereira	Conselheiro Titular - Presidente	25/06/2020	27/01/2022
Ada Liz Cavalhero	Conselheira Titular Indicada	29/10/2021	19/12/2022
Cristiane Teles Faria da Silva	Conselheira Titular Indicada	23/09/2021	18/04/2022
Fábio Almeida Rabelo	Conselheiro Titular Eleito	30/04/2021	30/04/2024
Márcio Freitas De Paiva	Conselheiro Titular Eleito	30/04/2021	30/04/2024
Vilma Ramos	Conselheira Titular Eleita	30/04/2021	30/04/2024
Márcia Cristina De Oliveira Schultz	Conselheira Suplente Eleita	30/04/2021	30/04/2024
Ronald Acioli Da Silveira	Conselheiro Suplente Eleito	30/04/2021	30/04/2024
Farlei Meyer	Conselheiro Suplente Eleito	30/04/2021	30/04/2024
Mariana Prado Franceschi de Andrade	Conselheiro Indicado Suplente	13/08/2021	21/12/2022

Tabela 12: Composição do CONAD início de 2022 (Gestão dos Conselho, 2023)

Após movimentação dos cargos, ocorreram as seguintes alterações:

NOME	SUBSTITUINDO	CARGO	POSSE	SAÍDA
Marcelo Lopes da Ponte	Thiago Meirelles Fernandes Pereira	Conselheiro Titular - Presidente	27/01/2022	02/01/2023
Henrique Marques Vieira Pinto	Cristiane Teles Faria da Silva	Conselheiro Titular	28/07/2022	29/12/2022
Mariana Prado Franceschi de Andrade	Mariana Suplente	Conselheiro Titular Indicada	21/12/2022	09/01/2023

Tabela 13: Movimentações no CONAD em 2022 (Gestão dos Conselho, 2023)

D.

Quanto ao Conselho Fiscal, órgão superior de fiscalização das atividades econômico-financeiras da Fundação, ele é integrado por 4 (quatro) membros, de forma paritária, entre representantes dos Patrocinadores e representantes eleitos pelos Beneficiários Titulares.

No início do ano de 2022, o CONFIS foi composto pelos seguintes membros:

NOME	CARGO	DATA DA POSSE	FIM DO MANDATO
Cricia Rodrigues dos Espirito Santo	Conselheira Titular - Presidente	16/04/2021	16/04/2024
Djalter Rodrigues Felismino	Conselheiro Titular Eleito	16/04/2021	16/04/2024
Eduardo Aggio de Sá	Conselheiro Titular Indicado	18/05/2021	23/03/2023
Irineu Messias de Araújo	Conselheiro Suplente Eleito	16/04/2021	16/04/2024
Simone de Lucena Lira	Conselheira Suplente Eleita	16/04/2021	16/04/2024
Nerissa Neves Pereira Ferreira	Conselheiro Titular Indicada	18/05/2021	18/07/2022
Robson Crepaldi	Conselheiro Suplente Indicado	05/04/2021	10/05/2022

Tabela 14: Composição do CONFIS (Gestão dos Conselho, 2023)

Após movimentação dos cargos, ocorreram as seguintes alterações:

NOME	SUBSTITUINDO	CARGO	POSSE	SAÍDA
Giancarlo Bernardi Possamai	Nerissa Neves Pereira Ferreira	Conselheiro Titular Indicado	22/08/2022	03/01/2023
Carlos Antonio Lopes de Araújo	Robson Crepaldi	Conselheiro Suplente Indicado	18/11/2022	11/01/2023

Tabela 15: Movimentações no CONFIS (Gestão dos Conselho, 2023)

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 composição da Diretoria Executiva, em 2022, iniciou-se apresentando a seguinte composição:

0.



NOME	CARGO	RESOLUÇÃO
Ricardo Marques Figueiredo	Diretor-Presidente	RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD/Nº 359/2019
Marco Antonio Rassier Filho	Diretor de Administração	RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD/Nº 384/2019
Cláudio Lopes Barbosa	Diretor de Finanças	RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD/Nº 361/2019
Luciano Monteiro Serrão	Diretor de Controle de Qualidade	RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD/Nº 388/2019
Pablo Gontijo Resende	Diretor de Saúde	RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD/Nº 440/2020

Tabela 16: Composição da DIREX em 2022 (Gestão dos Conselho, 2023)

Após movimentação dos cargos, ocorreram as seguintes alterações:

NOME	CARGO	RESOLUÇÃO
Pablo Gontijo Resende	Diretor-Presidente	RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD/Nº 572/2022
Aron Ferreira Machado	Diretor de Administração Substituto (01/09/2022 a 17/09/2022)	ATO DE SERVIÇO/GEAP/DIREX Nº 340/2022
Aron Ferreira Machado	Diretor de Administração Substituto (18/09/2022 a 16/12/2022)	ATO DE SERVIÇO/GEAP/DIREX Nº 356/2022
Aron Ferreira Machado	Diretor de Administração Interino (17/12/2022 a 16/03/2023)	ATO DE SERVIÇO/DIRAD/GEPES/COBAT Nº 466/2022
Cláudio Lopes Barbosa	Diretor Financeiro	RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD/Nº 361/2019
Cezar Wilker Tavares Schwab Rodrigues	Diretor Assistencial	RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD/Nº 520/2022

Tabela 17: Movimentações na DIREX (Gestão dos Conselho, 2023)

Mediante as movimentações supracitadas, destaca-se que o quadro de administradores da Operadora na ANS foi atualizado, conforme previsto no Art. 4º da RN nº 311/2012-ANS.

9.1. REESTRUTURAÇÃO ORGANIZACIONAL

Em 2019, iniciaram-se os estudos e as atividades de análise e redesenho dos processos, que resultaram na reestruturação organizacional da GEAP, aprovada em 2022. A nova estrutura foi planejada buscando um desenho atual e moderno que estivesse alinhado com as boas práticas de mercado e que tornasse os processos de negócio da Fundação mais ágeis e eficazes.

Buscou-se na reestruturação, a organização das áreas da Diretoria Executiva e das Unidades Administrativas, saneando as distorções existentes, amplificando a sinergia e o alinhamento entre os setores, que permitiu a GEAP funcionar de maneira mais dinâmica e responsável, resultando no aumento da credibilidade interna e externa.

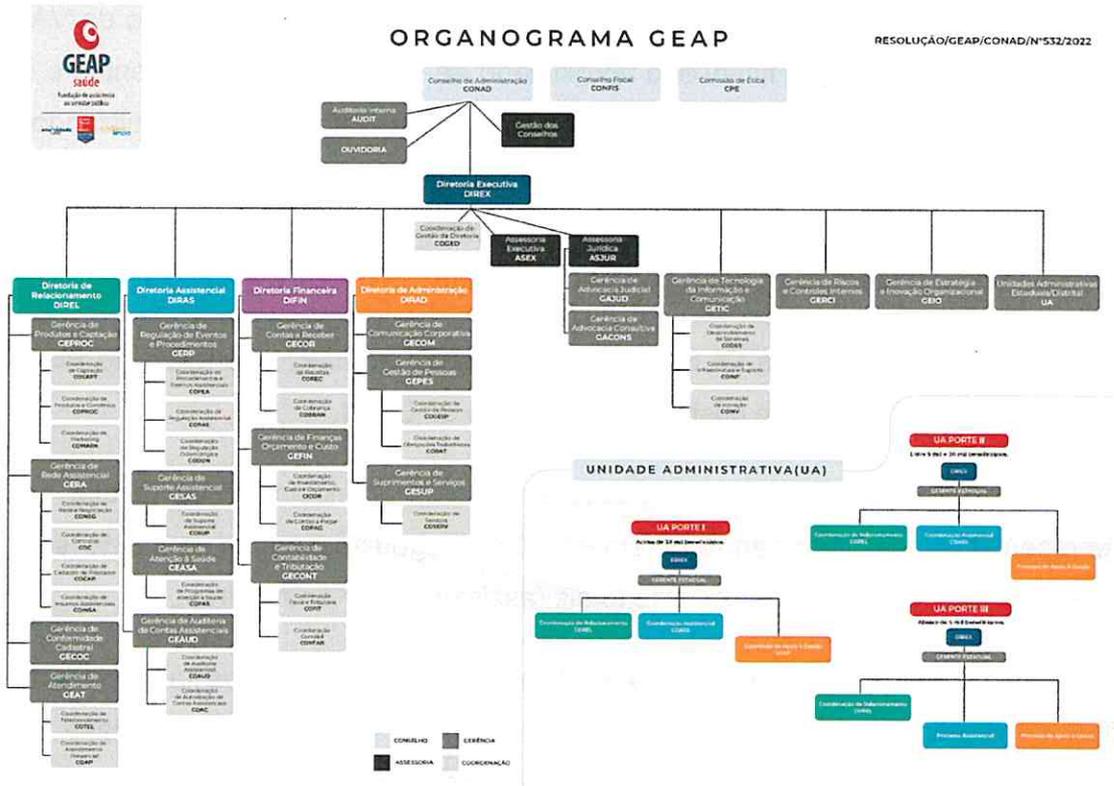


Figura 16: Organograma GEAP (GEIO, 2023)

10. PRINCIPAIS INVESTIMENTOS REALIZADOS

Os recursos financeiros da GEAP foram aplicados da seguinte forma:

I - **65,51%** (sessenta e cinco vírgula cinquenta e um por cento) no “BB Renda Fixa Curto Prazo Corporate Ágil”, com rendimento líquido anual de R\$ 176.085.992 (cento e setenta e seis milhões, oitenta e cinco mil, novecentos e noventa e dois reais) e rentabilidade do fundo no ano de 11,85% (onze vírgula oitenta e cinco por cento);



B

D

II - 34,47% (trinta e quatro vírgula quarenta e sete por cento) no “BB Renda Fixa Crédito Privado LP Dedicado ANS 20 Milhões”, com rendimento líquido anual de R\$ 92.240.603 (noventa e dois milhões, duzentos e quarenta mil, seiscentos e três reais) e rentabilidade do fundo no ano de 13,11% (treze vírgula onze por cento);

III - CVRDA6 – 12.800 (doze mil e oitocentos) debêntures da 6ª Emissão da VALE S.A., correspondendo ao valor financeiro aproximado de R\$ 488.238 (quatrocentos e oitenta e oito mil, duzentos e trinta e oito reais) em 29/12/2022 (valor calculado utilizando o preço médio das negociações do ativo no mercado secundário do último dia de negociações do ano). Ativo custodiado no Departamento de Ações e Custódia do Banco Bradesco, em processo de transferência para a corretora Ágora; e

IV - OIBR4 – 40 ações da OI S.A., correspondendo ao valor financeiro de R\$ 20 (vinte reais) em 30/12/2022. Ativo custodiado no Banco do Brasil.

A rentabilidade desses ativos se traduz em receita financeira. Essa receita era pouco representativa nos últimos anos, porém em 2022 chegou ao patamar de 7,83% (sete vírgula oitenta e três por cento) das receitas totais (assistenciais + financeiras).

Esse crescimento se deve a dois fatores: **1)** o crescimento dos ativos financeiros da GEAP, fruto de repetidos anos de saldo positivo de aplicações; e **2)** aumento da taxa SELIC em 2022, taxa à qual a carteira de investimentos é correlacionada.

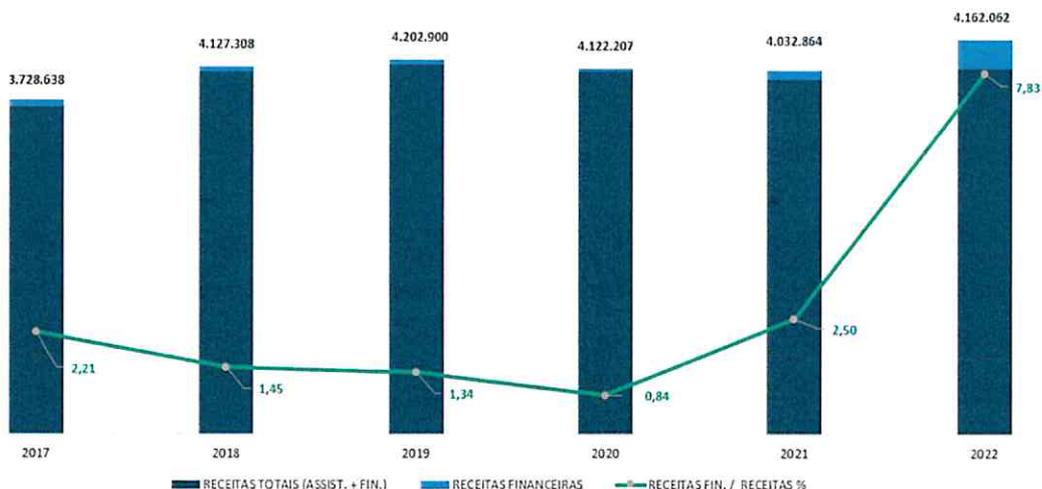


Gráfico 26: Representatividade das Receitas Financeiras em milhares e percentual (GEFIN, 2022)

Handwritten signatures and initials in blue ink.

Esse cenário para 2023 não é permanente, podendo mudar em um ciclo de baixa dos juros no Brasil, porém ainda assim mostra a segurança financeira da Fundação frente aos riscos e passivos.

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 31/12/2022, com destaque aos ativos garantidores vinculados à ANS que representam mais de 34% (trinta e quatro por cento) do total dos recursos financeiros.

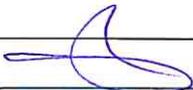
NOME DO ATIVO	ESPECIFICAÇÃO	VALOR	%
BB RF CP Corporate Ágil	Fundo Aberto	1.748.805.891,18	65,51%
BB RF LP Dedicado - ANS	Fundo Dedicado ANS	920.255.085,44	34,47%
CVRDA6	Debênture	488.238,80	0,02%
OIBR4	Ação	20,40	0,00%

Tabela 18: Ativos Financeiros (GEFIN, 2022)

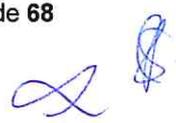
12. PERSPECTIVAS E PLANOS DA ADMINISTRAÇÃO PARA O(S) EXERCÍCIO(S) SEGUINTE(S)

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.

Assim, estão previstas a execução de 121 (centro e vinte uma) ações que contemplam as atividades estratégicas para cumprimento dos objetivos estratégicos durante o exercício 2023.



0-



13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

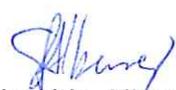
Os dados apresentados neste relatório refletem, em síntese, o esforço sistemático da alta administração por meio de iniciativas de melhoria contínua e estratégias adotadas que permitiram alcançar os resultados demonstrados e o equilíbrio econômico-financeiro da GEAP.

No último exercício, a GEAP teve como diretriz de gestão a condução das ações focadas na execução 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 e o alinhamento e integração de todos os níveis de gestão da Fundação (operacional, tático e estratégico).

Assim, houve o fortalecimento das ações que evidenciam que a integridade, a governança, o planejamento, a gestão de riscos, a eficiência e a efetividade impulsionaram os trabalhos da GEAP em 2022, de forma a agregar resultados positivos, com foco na sustentabilidade e na garantia da prestação dos serviços a todos os beneficiários.



José da Silva Pacheco
Diretor de Relacionamento Interino



Silvia Almeida Albernaz Bottin
Diretora Financeira Interina



Rosana Cláudia de Souza
Diretor Assistencial Interina



Bruce Abrantes Roque de Oliveira
Diretor de Administração Interino



Douglas Vicente Figueredo
Diretor-Presidente