# Relatório de Administração

# Exercício 2023



# **Expediente**

### **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

Marilene Ferrari Lucas Alves Filha - Presidente Marcelo de Oliviera Panella - Titular Indicado Renata Magioli Santos - Suplente Indicada Rogério Guedes Soares - Titular Indicado Genivano Pinto de Araújo - Suplente Indicado Fábio Almeida Rabelo - Titular Eleito Márcio Freitas de Paiva - Titular Eleito Vilma Ramos - Titular Eleita Márcia Cristina de Oliveira Schultz - 1ª Suplente Jair Teixeira dos Reis - 2º Suplente Leonardo Campo Dall Orto - 3º Suplente

#### **CONSELHO FISCAL**

Cricia Rodrigues do Espírito Santo - Presidente Djalter Rodrigues Felismino - Titular Eleito Norberto Temoteo de Queiroz - Titular Indicado Swedenberger do Nascimento Barbosa - Titular Indicado 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 Rocha - Diretora Assistencial Interina Silvia Almeida Albernaz Bottin - Diretora Financeira Interina Douglas Vicente Figueredo - Diretor de Administração em exercício

#### **EQUIPE TÉCNICA**

Emiliana Brito Vieira - Gerente de Riscos e Controles Internos
Allan Camello Silva
Antonio da Paz Carneiro
Berlânia Barbosa Santos Carvalho
Felipe Gomes De Oliveira Santana
Joyselene Oliveira Gama
Karina Rodrigues Coelho
Samantha Gomes de Merícia
Sandra Pereira da Silva
Tábata Dantas de Oliveira

#### FICHA CATALOGRÁFICA

GEAP Autogestão em Saúde (GEAP). Relatório de Administração [recurso eletrônico] – Brasília/DF: GEAP, 2024. 72 páginas. 1. Relatório. 2. Gestão. 3. ANS.



# 2023

# Sumário

1.	APRE	SENTAÇÃO	. 05
2.	A GE	AP AUTOGESTÃO EM SAÚDE	. 06
3.	REOR	GANIZAÇÃO DE CONTROLE DIRETO OU INDIRETO	. 07
	3.1	ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	. 10
	3.2	PERFIL DO NOSSO TIME	. 11
4.	PLAN	EJAMENTO ESTRATÉGICO 2019-2023	. 13
	4.1	CADEIA DE VALOR	. 13
<b>5</b> .	SELO	S E CERTIFICAÇÕES	
	5.1	QUALIDADE NBR ISO 9001:2015.	
	5.2	SELO EMPRESA LIMPA – PACTO EMPRESARIAL PELA INTEGRIDADE E CONTRA A CORRUPÇÃO	
	5.3	SELO DE ÉTICA E PERFIL DE MATURIDADE DE GESTÃO (PROBARE)	
	5.4	WOMEN ON BOARD	. 16
6.	RENO	VAÇÃO DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE	. 17
7.	PERF	IL DE BENEFICIÁRIOS	. 18
	7.1	NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS DA CARTEIRA	. 18
	7.2	DISTRIBUIÇÃO DE BENEFICIÁRIOS	. 19
8.	POLÍ	FICA DE DESTINAÇÃO DE SUPERÁVITS E DESEMPENHO FINANCEIRO	. 23
	8.1	PROVISÕES PARA OUTRAS CONTINGÊNCIAS	. 24
	8.2	RECEITAS E DESPESAS TOTAIS	. 24
	8.3	DESPESAS ADMINISTRATIVAS	. 24
	8.4	DESPESAS ASSISTENCIAIS	. 24
9.	PASS	IVO JUDICIAL	. 25
10.	INDIC	ADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS	. 26
	10.1	ATIVOS VINCULADOS	. 26
	10.2	LASTRO FINANCEIRO	. 27
	10.3	MARGEM DE SOLVÊNCIA	. 28
	10.4	PATRIMÔNIO LÍQUIDO	. 28
11.	PRIN	CIPAIS INVESTIMENTOS REALIZADOS	. 29
12.	CAPA	CIDADE FINANCEIRA E A INTENÇÃO DE MANTER, ATÉ O VENCIMENTO, OS TÍTULOS E VALORE	S
	MOBI	LIÁRIOS CLASSIFICADOS NA CATEGORIA MANTIDOS ATÉ O VENCIMENTO	. 30
13.		CIPAIS FATOS QUE INFLUENCIARAM NA PERFORMANCE E NO RESULTADO DO EXERCÍCIO 2023	
		AÇÕES DE CAPTAÇÃO	
		ACOLHIMENTO AO BENEFICIÁRIO E INOVAÇÃO TECNOLÓGICA	
	13.3	CUIDADO INTEGRADO À SAÚDE	. 37
14.		IORIA DE PROCESSOS	
		COMPRAS E CONTRATAÇÕES	
	14.2	PROCESSO DA REGULAÇÃO DE PROCEDIMENTOS E EVENTOS ASSISTENCIAIS	
	14.3	MELHORIA DE PROCESSO NA REGULAÇÃO E AUTORIZAÇÃO DE HONORÁRIOS DE QUIMIOTERAPIA	
	14.4	CONSENSO E JUNTA MÉDICA	. 46



# 

	14.5 ÓRTESES, PRÓTESES E MATERIAIS ESPECIAIS (OPME)	
15.	REDUÇÃO DA INADIMPLÊNCIA E NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	49
16.	REDE ASSISTENCIAL	51
17.	AÇÕES DE COMUNICAÇÃO	54
18.	GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS	55
19.	AUDITORIA DIGITAL	56
20.	GARANTIA DE ATENDIMENTO	57
21.	RESSARCIMENTO AO SUS	58
22.	QUALIDADE DE INDICADORES  22.1 PADRÃO TISS E MONITORAMENTO TISS  22.2 SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE PRODUTOS - SIP:	60
23.	QUALIDADE CADASTRAL	
24.	OUVIDORIA E CANAIS DE DENÚNCIA	63
25.	NOTIFICAÇÃO DE INTERMEDIAÇÃO PRELIMINAR (NIP)	65
26.	PLANEJAMENTO DA ADMINISTRAÇÃO PARA O FUTURO DA GEAP	67
27.	ASG (AMBIENTAL, SOCIAL E GOVERNANÇA CORPORATIVA)	68
28.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	72





# 1. APRESENTAÇÃO

O Relatório Anual de Administração apresenta as ações de gestão realizadas no exercício de 2023, que tiveram como foco a retomada do crescimento e a reorganização da gestão, tendo como premissa os eixos: beneficiários, patrocinadores, prestadores e colaboradores, levando a GEAP a alcançar, antes do final do ano, a meta de 300.000 (trezentos mil) beneficiários.

Retrata, ainda, as medidas inovadoras adotadas pela atual gestão com relação ao posicionamento da GEAP frente ao mercado, ao promover um diálogo aberto com os beneficiários, os patrocinadores, os prestadores e os colaboradores, resultando em novas estratégias de relacionamento; ampliação da rede credenciada, que conta hoje com mais de 14 mil prestadores de serviços assistenciais e, aproximadamente, 2 mil prestadores integrantes dos programas de atenção à saúde e fornecedores de insumos assistenciais; incorporação de novas tecnologias; reavaliação dos planos ofertados; e inovação da atenção primária, tudo em prol do acolhimento ao beneficiário, a partir do atendimento personalizado e humanizado.

Outro fator relevante foi a celebração de novos convênios com o Judiciário, os Governos Estaduais e Municipais, além da adesão de instituições federais ao convênio com a União, ampliando o *Market Share* da GEAP no setor público.

Destacamos que o relatório tem como pressuposto a observância aos requisitos presentes nos normativos da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), principalmente constantes na Resolução Normativa nº 528/2022, e foi elaborado no modelo apresentado pela *Global Reporting Initiative* (GRI), no GRI 2: Conteúdos Gerais 2021.





# 2. A GEAP AUTOGESTÃO EM SAÚDE

A GEAP, registrada no CNPJ nº 03.658.432/0001-82 e na ANS sob o nº 323080, atua há 78 anos no mercado de saúde suplementar, com abrangência em todo o território nacional, mediante a manutenção, criação, administração e operação de planos privados de assistência à saúde e de assistência médica, destinados aos servidores públicos, observada a legislação aplicável.

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.

A Fundação tem como premissas a inovação, a ética e a sustentabilidade como fatores essenciais à condução do negócio para promover a assistência à saúde aos seus beneficiários com qualidade, ofertar planos a preços competitivos e acolher no atendimento.

Presente no mercado de saúde suplementar desde 1945, a GEAP é uma das mais importantes operadoras de planos de saúde do Brasil, principalmente no âmbito das autogestões. Atualmente, sua carteira é composta por 52,37% de beneficiários na faixa etária de 59 anos a mais, dos quais, mais de 500 (quinhentos) são centenários (Fonte: BI Beneficiários. Acessado em 21/02/2024).





# 3. REORGANIZAÇÃO DE CONTROLE DIRETO OU INDIRETO

A GEAP tem como órgãos estatutários o Conselho de Administração (CONAD), instância de deliberação e orientação estratégica, o Conselho Fiscal (CONFIS), instância de fiscalização e controle, e a Diretoria Executiva (DIREX), instância responsável pela gestão administrativa e execução das políticas e diretrizes estabelecidas pelo CONAD.

Os conselhos têm as seguintes composições:

#### **CONAD**

- 6 membros (titulares) e respectivos suplentes
- 3 representantes indicados pelos Patrocinadores
- 3 representantes eleitos pelos Beneficiários

#### **CONFIS**

- 4 membros (titulares) e respectivos suplentes
- 2 representantes indicados pelos Patrocinadores
- 2 representantes eleitos pelos Beneficiários

A partir da substituição dos membros indicados pelos patrocinadores União, Ministério da Saúde (MS) e Ministério de Previdência Social (INSS), bem como a posse de dois novos conselheiros suplentes eleitos, o CONAD teve a seguinte composição no exercício de 2023:

	NOME	CARGO	DATA DA POSSE	FIM DO MANDATO	
	Francisca Lucileide de Carvalho	Titular Indicada - Presidente	31/01/2023	29/08/2023	
	Sinval Alan Ferreira Silva	Titular Indicado	31/01/2023	29/08/2023	
	José do Carmo Alves Siqueira	Titular Indicado	31/01/2023	29/08/2023	
	Vilma Ramos	Titular Eleita	30/04/2021	Abril/2024	
	Márcio Freias de Paiva	Titular Eleito	30/04/2021	Abril/2024	
	Fábio Almeida Rabelo	Titular Eleito	30/04/2021	Abril/2024	
	Márcia Cristina de Oliveira Schultz	Suplente Eleita	30/04/2021	Abril/2024	
CONAD	Ronald Acioli da Silveira	Suplente Eleito	30/04/2021	17/04/2023	
CO	Com a movimentação dos cargos, ocorreram as seguintes alterações:				
	Marilene Ferrari Lucas Alves Filha	Titular Indicada – Presidente	31/08/2023	Atualmente	
	Rogério Guedes Soares	Titular Indicado	31/08/2023	Atualmente	
	Marcelo de Oliveira Panella	Titular Indicado	31/08/2023	Atualmente	
	Genivano Pinto de Araújo	Suplente Indicado	31/08/2023	Atualmente	
	Renata Magioli Santos	Suplente Indicada	31/08/2023	Atualmente	
	Jair Teixeira dos Reis	Suplente Eleito	20/07/2023	Abril/2024	
	Leonardo Campo Dall Orto	Suplente Eleito	20/07/2023	Abril/2024	

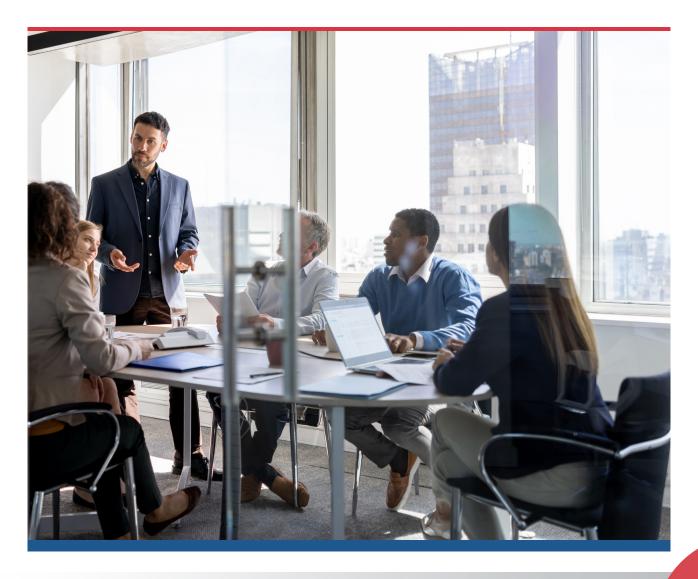


# 2023

O CONAD editou 106 (cento e seis) Resoluções no ano de 2023. Dessas, 32 (trinta e duas) Resoluções trataram de aprovações de convênios com novos patrocinadores. O total de Resoluções de 2023 representa o dobro de Resoluções editadas no ano anterior, que totalizaram 53 (cinquenta e três).

O CONFIS também sofreu alterações em sua composição, tendo a União substituído seu membro em duas ocasiões, conforme se verifica nos quadros abaixo:

	NOME	CARGO	DATA DA POSSE	FIM DO MANDATO	
	Cricia Rodrigues do Espírito Santo	Titular Eleita - Presidente	16/04/2021	Abril/2024	
	Djalter Rodrigues Felismino	Titular Eleito	16/04/2021	Abril/2024	
	Eduardo Aggio de Sá	Titular Indicado	18/05/2021	22/03/2023	
CONFIS	Simone de Lucena Lira	Suplente Eleita	16/04/2021	Abril/2024	
	Irineu Messias de Araújo	Suplente Eleito	16/04/2021	29/01/2024	
	Com a movimentação dos cargos, ocorreram as seguintes alterações:				
	Marcos Rogério de Souza	Titular indicado	22/03/2023	21/11/2023	
	Norberto Temoteo Queiroz	Titular indicado	21/11/2023	Atualmente	





### A DIREX, no exercício de 2023, apresentou a seguinte composição:

NOME		CARGO	INÍCIO	FIM	RESOLUÇÃO	
	Pablo Gontijo Resende	Diretor-Presidente Diretor-Presidente interino	28/12/2022	08/02/2023	RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD Nº 572/2022 RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD Nº 573/2023 RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD Nº 578/2023	
	Douglas Vicente Figueredo	Diretor-Presidente	08/02/2023	Atualmente	RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD № 578/2023	
	Cezar Wilker Tavares Schwab Rodrigues	Diretor de Controle de Qualidade - DICON*	27/01/2022	31/01/2023	RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD Nº 520/2022 RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD Nº 576/2023	
	Rosana Cláudia de Souza Rocha	Diretora Assistencial - DIRAS* Interina	31/01/2023	Atualmente	RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD Nº 576/2023	
	Pablo Gontijo Resende	Diretor de Saúde - DISAU*	07/01/2020	09/02/2023	RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD № 440/2020 RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD № 579/2023	
	José da Silva Pacheco	Diretor de Relacionamento - DIREL* Substituto	31/01/2023	08/02/2023	RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD Nº 575/2023 RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD Nº 579/2023	
	José da Silva Pacheco	Diretor de Relacionamento - DIREL* Interino	09/02/2023	Atualmente	RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD № 579/2023	
	Cláudio Lopes Barbosa	Diretor de Finanças - DIFIN	03/04/2019	31/01/2023	RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD № 361/2019 RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD № 577/2023	
	Sinval Albino de Paula	Diretor de Finanças - DIFIN interino	31/01/2023	09/02/2023	RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD Nº 577/2023 RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD Nº 580/2023	
DIREX	Silvia Almeida Albernaz Bottin	Diretora Financeira - DIFIN Interina	09/02/2023	Atualmente	RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD Nº 580/2023	
۵	Ana Paula Lucas Sandoval Machado	Diretora de Administração - DIRAD Interina	01/02/2023	10/02/2023	RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD Nº 574/2023 RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD Nº 582/2023	
	Bruce Abrantes Roque de Oliveira	Diretor de Administração - DIRAD Interino	10/02/2023	17/01/2024	RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD Nº 582/2023 ATO DE SERVIÇO/DIRAD/GEPES/COBAT/N.º 000020/2024	
	Com a movimentação dos cargos, a composição da Diretoria Executiva ao final do exercício de 2023, estava assim apresentada:					
	Douglas Vicente Figueredo	Diretor-Presidente	08/02/2023	Atualmente	RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD № 578/2023	
	Rosana Cláudia de Souza Rocha	Diretora Assistencial – DIRAS* Interina	31/01/2023	Atualmente	RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD № 576/2023	
	José da Silva Pacheco	Diretor de Relacionamento – DIREL* Interino	09/02/2023	Atualmente	RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD № 579/2023	
	Silvia Almeida Albernaz Bottin	Diretora Financeira – DIFIN Interina	09/02/2023	Atualmente	RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD № 580/2023	
	Bruce Abrantes Roque de Oliveira	Diretor de Administração – DIRAD Interino	10/02/2023	17/01/2024	RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD Nº 582/2023 ATO DE SERVIÇO/DIRAD/GEPES/COBAT/N.º 000020/2024	
					nizacional da GEAP, ocasião em que a Diretoria AU) foi alterada para Diretoria de Relacionamento	

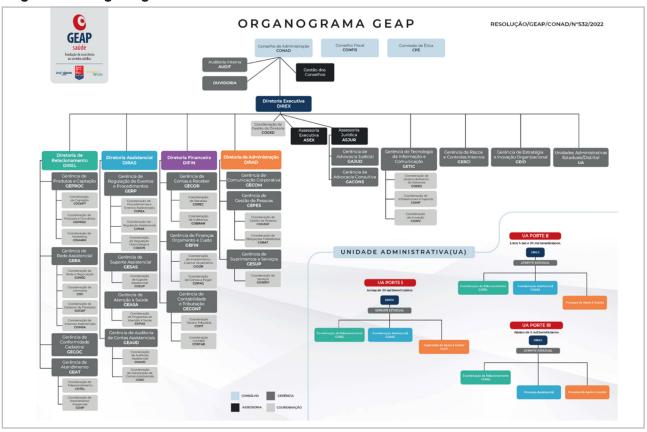
Mediante as movimentações supracitadas, o quadro de administradores da operadora na ANS foi atualizado, conforme previsto no Art. 4º da Resolução Normativa nº 311/2012, publicada pela referida Agência.



### 3.1 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A estrutura organizacional da GEAP, aprovada pela RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD/ Nº. 532/2022, de 26 de maio de 2022, que vigorou durante o exercício de 2023, está representada no organograma abaixo:

Figura 01: Organograma GEAP



Fonte: GEIO.





Ao longo do exercício, a gestão estudou o organograma para adequá-lo aos novos desafios e metas da GEAP. Diante desse contexto, concluiu-se pela necessidade de um novo desenho organizacional que proporcionasse o desempenho das atividades de maneira ágil e eficiente, possibilitando a integração das relações e dos processos em direção a um único objetivo: o alcance da missão e visão definidos.

A nova proposta de estrutura foi apresentada para análise e deliberação do CO-NAD, sendo registrada sua aprovação na RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD nº 667/2023, de 14 de dezembro de 2023.

#### 3.2 PERFIL DO NOSSO TIME

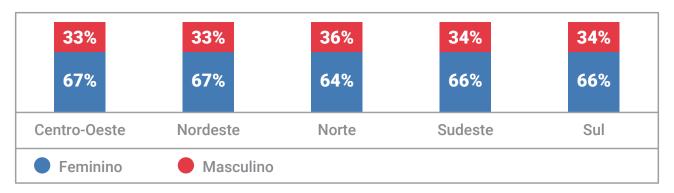
Ao término do exercício de 2023, a GEAP contava com 2.038 (dois mil e trinta e oito) colaboradores, assim discriminados:

Figura 02 - Distribuição de recursos humanos



Fonte: GEPES.

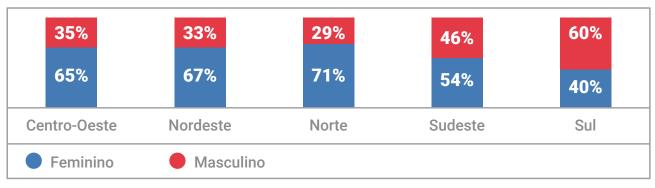
Gráfico 01 - Percentual de empregado por gênero



Fonte: GEPES.

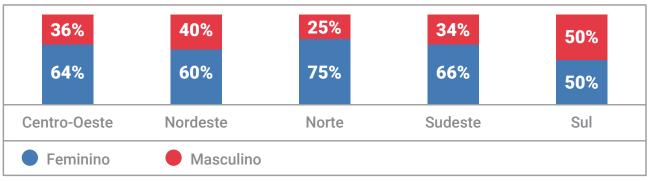


Gráfico 02 - Percentual de aprendiz por gênero



Fonte: GEPES.

Gráfico 03 - Percentual de estagiário por gênero



Fonte: GEPES.

A GEAP, anualmente, negocia com os representantes sindicais e celebra Acordos Coletivos de Trabalho, o que está atrelado, de certa forma, na concessão de benefícios aos empregados além dos mínimos estabelecidos nas normas trabalhistas.

A proporção dos salários médios de todos empregados (excluindo-se aprendizes e estagiários) equivale a 13,12% do salário do empregado mais bem pago. Ademais, ao todo, a GEAP tem 86 (oitenta e seis) colaboradores com deficiência.





# 4. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2019-2023

No exercício de 2023, a GEAP teve como bússola o Planejamento Estratégico 2019–2023, aprovado pelo CONAD por meio da RESOLUÇAO/GEAP/CONAD nº 391/2019, de 16 de julho de 2019.

No último ano do quinquênio abrangido pelo Planejamento Estratégico vigente, a nova gestão realizou diagnóstico sobre sua execução e obteve resultado: 4 (quatro) objetivos concluídos em face dos 18 (dezoito) objetivos estratégicos constituídos, quais sejam: i) sair da direção fiscal e atingir indicadores do Programa de Saneamento; ii) reduzir em 50% as despesas judiciais; iii) atingir a sustentabilidade dos indicadores monitorados pela ANS; e iv) promover a motivação e o alinhamento.

Diante do cenário apresentado e do curto espaço de tempo para finalização do ciclo estratégico (2019-2023), a nova gestão direcionou os esforços para os quatro pilares que tinham como objetivo recuperar e fomentar a sustentabilidade da GEAP, por meio do: i) crescimento da carteira; ii) qualidade no atendimento; iii) redução do custo assistencial; e iv) redução do passivo jurídico.

Esse direcionamento impulsionou o crescimento da carteira da GEAP, que superou a marca de 300.000 (trezentas mil) vidas no final de 2023. Observou-se, ainda, uma redução de 14% no passivo jurídico da Fundação, contemplando os prognósticos possível, provável e remoto.

Em dezembro de 2022, a GEAP possuía R\$ 1.073.854.212 (um bilhão setenta e três milhões oitocentos e cinqüenta e quatro mil duzentos e doze reais) em valores discutidos em processos judiciais e, em dezembro de 2023, esse valor foi para R\$ 924.778.350 (novecentos e vinte e quatro milhões setecentos e setenta e oito mil trezentos e cinqüenta reais).

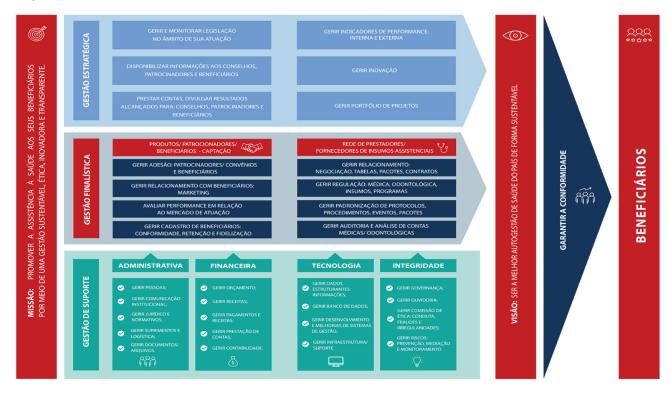
#### 4.1 CADEIA DE VALOR

A Cadeia de Valor da GEAP, conforme Planejamento Estratégico 2019 – 2023, reúne os macroprocessos executados, com o objetivo de criar valor para seus beneficiários de forma 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, criando, assim, vantagem competitiva em seu segmento de mercado, fortalecendo a marca e a qualidade de seus produtos e serviços prestados.



Figura 03: Cadeia de Valor GEAP



Fonte: GEIO.





2023

# 5. SELOS E CERTIFICAÇÕES

### **5.1 QUALIDADE NBR ISO 9001:2015**

Após auditoria, a GEAP manteve a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade perante a norma NBR ISO 9001:2015, no tocante ao "Relacionamento com os beneficiários e prestadores de serviços da GEAP", o que inclui as 27 (vinte e sete) Unidades de Atendimento Presencial nos estados e mantém a Operadora como uma das poucas certificadas no Brasil.





# 5.2 SELO EMPRESA LIMPA – PACTO EM-PRESARIAL PELA INTEGRIDADE E CON-TRA A CORRUPÇÃO

Signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção desde 2019, a GEAP manteve o selo "Empresa Limpa", promovido pelo Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, que reflete a postura adotada pela Fundação de rechaço à quebra de integridade.

A renovação, que acontece anualmente, exige a demonstração de uma série de evidências da adoção de medidas de mitigação de quaisquer atos ilícitos, bem como o comprometimento da Alta Administração com a política de integridade, projetando a imagem de credibilidade da GEAP, principalmente ao público externo, como empresa proba, consolidando sua marca.

# 5.3 SELO DE ÉTICA E PERFIL DE MATURIDADE DE GESTÃO (PROBARE)

Pelo quarto ano consecutivo, a Central Nacional de Atendimento da GEAP renovou a certificação PROBARE – Programa de Autorregulamentação do Setor de Relacionamento com Clientes. A certificação agrega credibilidade à GEAP ao atestar e reconhecer a organização pela concretização de seu esforço em cumprir as exigências éticas e as práticas de gestão estabelecidas. Com isso, é reafirmado o constante empenho e o compromisso em manter a qualidade de acolhimento, satisfação e bem-estar de seus beneficiários.







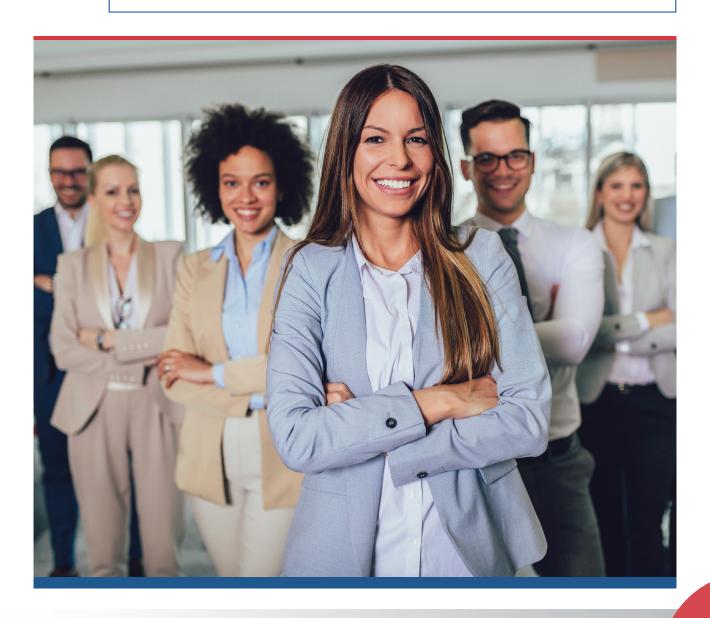
### 5.4 WOMEN ON BOARD

Em 2023, a GEAP foi certificada com o selo *Women on Board*, iniciativa apoiada pela ONU Mulheres em reconhecimento ao compromisso com a equidade de gênero e a valorização da existência de ambientes corporativos com a presença feminina em conselhos de administração ou consultivos.

Uma das iniciativas que contribuíram para o reconhecimento foi a implantação da Política de Equidade de Gênero na GEAP, cujo lançamento foi marcado pela campanha "Pra Elas", realizada em 8 de março de 2023, que enfatizou, dentre outros aspectos, a valorização do trabalho das mulheres, por meio de adoção de medidas voltadas ao público feminino.



# Das **150 empresas certificadas**, apenas **três são operadoras de saúde**.





# 6. RENOVAÇÃO DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

A ANS publicou a Resolução Normativa nº 518/2022, o que foi um fator determinante para que a GEAP renovasse seu Programa de Integridade, por meio da RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD. Nº 599/2023, de 29 de maio de 2023, com ênfase nas novas normas e premissas de gerenciamento de riscos e controles internos, com o objetivo de qualificar e fortalecer a governança corporativa, mantendo firme o propósito fundamental do Programa de fomentar a cultura ética e tendo a integridade como diretriz essencial para a execução das atividades em prol da sustentabilidade da GEAP.

Das ações realizadas ao longo de 2023 para comunicar e fomentar os temas relativos ao Programa de Integridade, destacam-se:

Renovação da Identidade Visual: foi produzida uma logomarca exclusiva, alusiva ao Programa de Integridade, a qual compõe o papel timbrado de todos os documentos oficiais da GEAP.

Integridade

Cartilha digital e interativa: a cartilha do Programa de Integridade foi diagramada, a partir da nova identidade visual, e disponibilizada na página da internet da GEAP em formato digital e interativo.

Link: <a href="https://www.geap.org.br/governanca/programa-de-integridade-geap/">https://www.geap.org.br/governanca/programa-de-integridade-geap/</a>

Atualização da Intranet e Internet: as páginas denominadas "governança", acessíveis de forma irrestrita a todo público externo (internet) e interno (intranet), foram atualizadas com o conteúdo do Programa de Integridade renovado, como um dos meios de disseminação de suas diretrizes.

Quiz Integridade: no dia 16 de agosto de 2023, a GEAP promoveu um jogo de perguntas e respostas, interativo e online, com o intuito de estimular a leitura e a prática das diretrizes emanadas pelo Programa de Integridade. A ação teve adesão de 864 (oitocentos e sessenta e quatro) colaboradores e houve premiação para os três participantes que tiveram melhor desempenho na dinâmica.







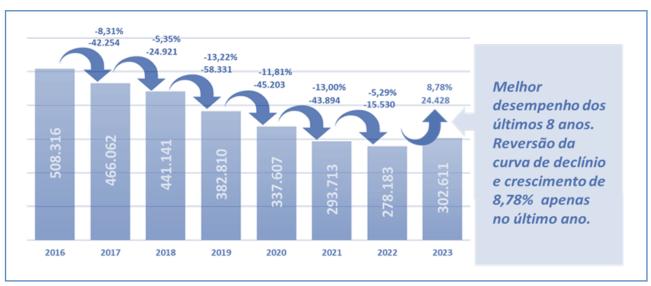
# 7. PERFIL DE BENEFICIÁRIOS

### 7.1 NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS DA CARTEIRA

A retrospectiva dos resultados dos últimos oito anos evidenciou uma tendência anual de decréscimo progressivo no número de beneficiários, materializando um cenário que, em pouco tempo, se tornaria irreversível, culminando na insustentabilidade da GEAP.

Nesse cenário, o ano de 2023 se destaca positivamente como um período de inflexão, com notável aumento na adesão aos planos disponibilizados, totalizando 41.133 (quarenta e uma mil, cento e trinta e três) novas inscrições, além de 11.201 (onze mil, duzentos e uma) regularizações e reingressos. Paralelamente, foram registrados 27.912 (vinte e sete mil, novecentos e doze) cancelamentos. Essa dinâmica resultou em um saldo líquido de 24.428 (vinte e quatro mil, quatrocentos e vinte e oito) beneficiários ao final do período analisado, representando uma mudança significativa na trajetória de redução observada nos anos anteriores.

Gráfico 04 - Evolução anual da carteira de beneficiários da GEAP



Fonte: BI Beneficiários. Acessado em 1º de jan. de 2024. (GEPROC).

A meta de 300.000 (trezentos mil) beneficiários, inicialmente programada para ser atingida em dezembro de 2023, foi alcançada já em novembro, um marco importante no contexto das operações da GEAP, ressaltando a eficácia das estratégias adotadas pela gestão e o comprometimento das equipes em atingir objetivos desafiadores.

Comparado ao mercado, conforme dados obtidos na Sala de Situação da ANS¹, até dezembro de 2023 o **índice de crescimento foi de 5,54**%, superando outras Autogestões que apresentaram um crescimento geral negativo de -0,28% no mesmo período. O resultado

<sup>-</sup> Base acessada no dia 30/01/2024, o que reflete a realidade do mercado na data de sua coleta.



<sup>1</sup> Notas:

<sup>-</sup> Devido a dinamicidade cadastral e temporalidade do calendário da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) disponibilizado às Operadoras de Plano de Saúde para atribuição das informações ou atualizações das movimentações de beneficiários, a quantidade de beneficiários da GEAP na Agência Reguladora pode variar em relação ao BI Beneficiários.

<sup>-</sup> Considerou-se apenas as operadoras de mercado do segmento "Assistência Médica", excluindo aquelas classificadas como "Exclusivamente Odontológicas".

também ultrapassou o desempenho global da Saúde Suplementar, cujo crescimento foi de apenas 1,91%.

Em escala nacional, as Autogestões possuem um montante de 3.921.245 (três milhões, novecentos e vinte e um mil, duzentos e quarenta e cinco) beneficiários ativos vinculados a 138 (cento e trinta e oito) operadoras, ficando a GEAP em segunda colocação por quantidade de vidas, representando 7,65% do total.

Comparada com outras operadoras de grande porte, que possuem mais de 100.000 (cem mil) beneficiários ativos no mês, o desempenho da GEAP foi o segundo melhor entre as Autogestões.

Tabela 01 - Autogestões com mais de 100 mil vidas em dezembro de 2023

OPERADORAS DE MERCADO	CRESCIMENTO	MARKET SHARE	POSIÇÃO POR DESEMPENHO
CAIXA DE ASSISTÊNCIA DOS FUNCIONÁRIOS DO BANCO DO BRASIL	-1,05%	1°	4°
GEAP AUTOGESTÃO EM SAÚDE	5,54%	<b>2</b> °	2°
ASSOCIAÇÃO PETROBRAS DE SAÚDE - APS	-1,55%	3°	6°
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	-2,68%	4°	9°
POSTAL SAÚDE CAIXA DE ASSISTÊNCIA E SAÚDE DOS EMPREGADOS DOS CORREIOS	-5,43%	5°	10°
CAIXA DE ASSISTENCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL	-1,49%	6°	5°
VALE S/A	2,43%	7°	3°
FUNDAÇÃO SAÚDE ITAÚ	-2,66%	8°	8°
FUNDAÇÃO CESP	-2,20%	9°	7°
BRF S/A	11,67%	10°	1°

Fonte: Sala de Situação da ANS. Acessado em 30 de jan. de 2024 (GEPROC).

# 7.2 DISTRIBUIÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

Atualmente, **80,21% do total da carteira da GEAP está concentrado em 14 (quatorze) estados**, liderados pelo Distrito Federal e pelo Rio de Janeiro, evidenciando o impacto dessas regiões na composição geral.



Fonte: BI Beneficiários. Acessado em 1º de jan. de 2024 (GEPROC).



116.508

302.611

100%

A GEAP encerrou o ano com 51,23% ou 155.021 (cento e cinquenta e cinco mil e vinte e um) de seus beneficiários na faixa etária de 60 anos ou mais, destacando-se os 551 (quinhentos e cinquenta e um) beneficiários centenários que representam 0,18% da carteira.

**CARTEIRA GEAP EM 2023** Faixa Etária Feminino Pirâmide Etária Masculino Total % 1,55% 4.419 0-4 1,46 % 4.690 9.109 3,0% 5.035 1,66 % 1,80% 5-9 5.439 10.474 3.5% 10-14 4.629 1,59% 4.806 9.435 3,1% 15-19 4.476 1,48 % 1,45% 4.373 8.849 2,9% 20-24 4.805 1,38% 4.163 8.968 3,0% 1,43% 25-29 5.532 1,83 % 4.315 9.847 3,3% 2,05% 2,70 % 30-34 8.182 6.218 14.400 4,8% 3,55 % 2,81% 35-39 10.743 8.510 19.253 6.4% 2,92% 6,4% 40-44 10.668 8.844 19.512 1,98% 45-49 7.795 2,58 % 6.000 13.795 4.6% 2.10 % 1,51% 3,6% 50-54 6.345 4.566 10.911 55-59 8.149 2,69 % 1,62% 4.888 13.037 4,3% 60-64 13.401 4,43 % 2,45% 7.400 20.801 6,9% 6,36 % 3,21% 65-69 19.261 9.726 28,987 9,6% 6,76 % 3,42% 70-74 20.442 10.356 30.798 10.2% 5,72 % 75-79 17.299 2,85% 8.630 25.929 8,6% 4.71 % 2.03% 6,7% 80-84 14.246 6.140 20.386 85-89 11.136 3.68 % 1.43% 4.333 15.469 5,1% 2,20 % 0,75% 90-94 6.649 2.262 8.911 2,9% 95-99 2.458 0.81 % 0,24% 731 3.189 1.1% 0,13 % 0,04% 100-104 393 108 501 0,2% 0,01% 0,00% 105-109 38 10 48 0,0% 110-114 1 0,00 % 0,0% 0.00 % 115-119 1 1 0,0%

Figura 04 - Distribuição por faixa etária e sexo

Fonte: BI Beneficiários. Acessado em 1º de jan. de 2024(GEPROC).

186.103

Total

A distribuição de beneficiários por sexo evidencia uma predominância feminina, representando aproximadamente 61,50% da carteira em comparação com os 38,50% masculina.

Ao analisar a composição por faixa etária, observa-se que metade dos beneficiários titulares (53,07%) se concentra entre 63 e 84 anos. No caso dos dependentes, a faixa de 3 a 23 anos e de 65 a 75 anos contribui com 50,31%, enquanto os agregados situam-se na faixa de 24 a 46 anos, totalizando 49,09%.

Esses dados apontam para a necessidade de estratégias direcionadas ao rejuvenescimento da base e à adequação da oferta de serviços conforme as distintas faixas etárias identificadas para existência do mutualismo na carteira que é o que proporciona a sustentabilidade.

Em relação à distribuição da carteira por plano de saúde, há **concentração de cerca de 80,63% dos beneficiários em seis planos**: GEAP SAÚDE II, GEAP FAMÍLIA, GEAP CLÁSSICO, GEAP REFERÊNCIA, GEAP REFERÊNCIA VIDA e GEAP ESSENCIAL. O plano GEAP SAÚDE II é a escolha de 45,70% dos beneficiários, seguido pelo plano FAMÍLIA (equivalente ao Saúde II, mas destinado aos agregados) preferido por 12,49%, e o Clássico, por 8,22%.



Tabela 02 - Distribuição de beneficiários por Plano

PLANO	BENEFICIÁRIOS ATIVOS	PLANO	BENEFICIÁRIOS ATIVOS
GEAP SAÚDE II	138.285	GEAP PARA VOCÊ MT	654
GEAP FAMÍLIA	37.800	GEAP BASIC II CE	645
GEAP CLÁSSICO	24.881	GEAP PARA VOCÊ ES	586
GEAP REFERÊNCIA	17.107	GEAP BASIC I PA	548
GEAP REFERÊNCIA VIDA	15.906	GEAP CLASS II RN	512
GEAP ESSENCIAL	10.022	GEAP BASIC I SP	490
GEAP PARA VOCÊ DF	9.881	GEAP CLASS II BA	444
GEAP SAÚDE	7.772	GEAP PARA VOCÊ GO	382
GEAP REFERÊNCIA VIDA II	6.510	GEAP BASIC I MG	338
GEAPSAÚDE VIDA	5.351	GEAP CLASS II MG	311
GEAP PARA VOCÊ RJ	2.748	GEAP BASIC II PI	255
GEAP BASIC I RJ	2.382	GEAP CLASS II PB	244
GEAP PARA VOCÊ AM	2.313	GEAP CLASS II SP	226
GEAP BASIC II BA	1.941	GEAP PARA VOCÊ PE	224
GEAP PARA VOCÊ RS	1.787	GEAP CLASS II PI	211
GEAP PARA VOCÊ MS	1.556	GEAP CLASS II PA	174
GEAP PARA VOCÊ SC	1.547	GEAP PARA VOCÊ PA	174
GEAP BASIC I RN	1.441	GEAP CLASS II PE	98
GEAP PARA VOCÊ PB	1.437	GEAP CLASS II CE	89
GEAP BASIC I PE	1.340	GEAP BASIC II PR	54
GEAP PARA VOCÊ MG	1.232	GEAP BASIC II AM	11
GEAP CLASS II RJ	1.068	GEAP BASIC II MT	9
GEAP PARA VOCÊ PR	852	GEAP CLASS II PR	8
GEAP BASIC I PB	765		-

Fonte: BI Beneficiários. Acessado em 1º de jan. de 2024 (GEPROC).

Em relação à vinculação por convênio, a maior parcela da carteira é composta por servidores atrelados ao Convênio Único (88,37%), enquanto os Convênios Diretos contribuem com 9,85% e outras conveniadas (GEAP e VIVAPREV) representam 1,78%.

**42**Novas Conveniadas

No ano de 2023, foram conveniadas 42 (quarenta e duas) novas entidades, divididas entre 25 (vinte e cinco) órgãos diretos e 17 (dezessete) órgãos no escopo do Convênio Único. Merece destaque a expansão das parcerias com os órgãos do Judiciário e a inclusão das primeiras Prefeituras, Assembleias Legislativas e Câmaras Municipais no rol de patrocinadoras, que passaram a oferecer os planos da GEAP a seus colaboradores.



# 2023

Nesse contexto, para atender às necessidades dos beneficiários, patrocinadoras e GEAP, houve ampliação do portfólio de produtos, por meio da concepção de 16 (dezesseis) novos planos adaptados às particularidades regionais, visando ampliar a captação de vidas e assegurar a sustentabilidade da carteira de beneficiários.

# 16 Novos Planos

Assim, atualmente, a GEAP conta com 63 (sessenta e três) planos diferentes em seu portfólio.

# **63 Planos** diferentes em seu portifólio



# 8. POLÍTICA DE DESTINAÇÃO DE SUPERÁVITS E DESEMPENHO FINANCEIRO

Os superávits apurados pela Fundação, sem fins lucrativos, são destinados à constituição de reserva de riscos conforme apresentado na tabela abaixo. Esse montante está devidamente suportado por ativos de aplicações financeiras, em conformidade com a Política de Investimentos da GEAP, aprovada por meio da RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD nº 481/2020, de 26 de novembro de 2020, que foi elaborada com o objetivo de atender às práticas de governança corporativa, controles internos e gestão de riscos, em atendimento às disposições da ANS.

Tabela 3: Reservas de Riscos

RESERVA DE EMERGÊNCIA	523.619.850
RESERVA DE CONTINGÊNCIA	297.509.909
TOTAL	821.129.760

Fonte: GEFIN.

Além das reservas de risco, o **Lastro Financeiro**, que é o total de ativos garantidores que lastreiam as provisões técnicas da GEAP, também foi aplicado em concordância com a Resolução Normativa nº 521/2022 da ANS, em montante suficiente a suportar as provisões técnicas.

Para fins de cálculo dos ativos garantidores, a GEAP contemplou, em 2023, as seguintes provisões técnicas:

- Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar PESL: 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 PE-ONA: 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 no SUS

   PEONA SUS: estimativa do montante de eventos/sinistros originados no SUS, que tenham ocorrido e que não tenham sido avisados.

A GEAP constituiu, em dezembro 2023, acima de 100% da totalidade das necessidades de Vinculação e Lastro Financeiro exigidas pela ANS, caracterizando não somente suficiência frente à exigibilidade, como, também, segurança para a gestão financeira da Fundação e cooperação com a estabilidade do sistema de saúde suplementar nacional.

Em 2023, houve progresso das atividades da Comissão de Investimentos da GEAP, o que aprimorou a transparência, a governança e a gestão dos investimentos.



### 8.1 PROVISÕES PARA OUTRAS CONTINGÊNCIAS

Em complemento às provisões foram reconhecidas em outras contingências o valor de R\$ 589.603 (quinhentos e oitenta e nove mil seiscentos e três reais) proveniente das guias notificadas do Ressarcimento ao SUS que foram requeridas em 2ª instância e não houve a emissão da GRU, conforme disposto na Resolução Normativa nº 528/2022 da ANS.

#### **8.2 RECEITAS E DESPESAS TOTAIS**

Tabela 04. Receitas e Despesas Totais - 2022 e 2023

Conta	2022	2023	%
Receita	4.036.326.214	4.551.289.682	12,76%
Despesa	3.891.735.510	4.272.265.914	9,78%
Resultado/Superávits	144.590.704	279.023.768	92,97%

Fonte: Balanço GECONT.

No exercício de 2023 as receitas aumentaram 12,76%, se comparadas com as do exercício anterior, e as despesas 9,78%, tendo um superávit aumentado em 92,97%.

### 8.3 DESPESAS ADMINISTRATIVAS

Tabela 05. Comparativo das despesas administrativas entre 2022 e 2023

Mês/Ano	Despesas Administrativas
Dez/22	392.240.088
Dez/23	472.601.045

Fonte: GECONT.

As despesas administrativas, em 2023, tiveram uma variação de 20,49%, impulsionada pelos projetos instituídos pela nova gestão, com vistas a investir na GEAP com a qualificação das ações e aumento de beneficiários.

#### 8.4 DESPESAS ASSISTENCIAIS

Tabela 6. Comparativo das despesas administrativas entre 2022 e 2023

Mês/Ano	Despesas Assistenciais
Dez/22	3.087.158.575
Dez/23	3.526.254.217

Fonte: GECONT.

Em 2023, as Despesas Assistenciais variaram 14.22% em relação ao ano anterior, aumento diretamente relacionado com o crescimento da carteira.



# 9. PASSIVO JUDICIAL

A GEAP implementou diversas ações com vistas à redução e o controle do passivo judicial, no decorrer do exercício de 2023:

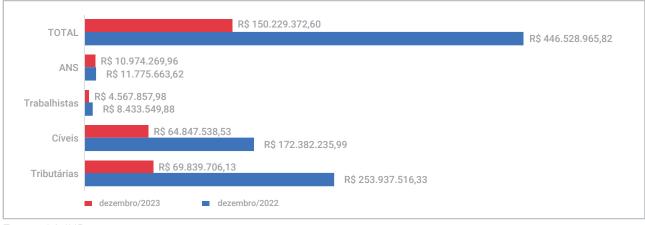
Contratação de apoio jurídico externo, com reconhecido saber jurídico, em processos de maior relevância econômica e com temas atípicos.	Realização de encontros periódicos (presenciais e virtuais) entre os advogados da GEAP e as equipes das UAs em todos os estados da Federação, com o objetivo de treinar e prevenir fatos ensejadores de ações judiciais.
Estudos para implantação de inteligência artificial, jurimetria e integração responsiva de sistemas, para evitar retrabalho e atividades repetitivas.	Criação de novas diretrizes para solução de conflitos judiciais, tendo como premissa a composição amigável nos processos judiciais, conforme a situação do caso.
Criação de Núcleos de Acordos Judiciais (NAJ), para implementação das diretrizes.	Revisão dos prognósticos de perda das ações judiciais, para ter maior fidedignidade nos registros.
Integração dos advogados especialistas em direito do trabalho com a área de Recursos Humanos.	Investimento em treinamento e cursos, bem como em obras jurídicas atualizadas.

Em 31 de dezembro de 2022, a GEAP contava com um passivo judicial na monta de R\$ 446.528.965 (quatrocentos e quarenta e seis milhões, quinhentos e vinte e oito mil e novecentos e sessenta e cinco reais), oriundo das ações judiciais cujo prognóstico de perda era considerado provável.

Com as ações empreendidas, o passivo judicial foi reduzido para R\$ 150.229.372 (cento e cinquenta milhões, duzentos e vinte e nove mil e trezentos e setenta e dois reais), em 31 de dezembro de 2023, mesmo com o ajuizamento de 1.681 (hum mil, seiscentos e oitenta e uma) ações contra a GEAP, no mesmo período.

Esse resultado representa uma redução de 66,35% do passivo judicial da instituição, o que contribuiu para o seu equilíbrio econômico-financeiro e propiciou a liberação de recursos que se encontravam contingenciados e que puderam ser direcionados para a melhoria geral do atendimento aos beneficiários.

Gráfico 06: Variação na Contingência (Provável) - dezembro de 2022 e 2023



Fonte: ASJUR.



# 10. INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS

A situação econômico-financeira da GEAP é monitorada pelas áreas estratégicas da Fundação, por meio de indicadores medidos pela ANS, visa contribuir para a continuidade e saúde financeira, em consonância com sua missão institucional, bem como manter a conformidade perante a agência reguladora.

A GEAP estabeleceu indicadores mensais, além dos monitorados pela ANS, que têm por objetivo a realização de acompanhamento dos resultados da Fundação aliado ao Planejamento Estratégico, sendo os principais destacados abaixo:

Figura 05 - Indicadores

INDICADORES	dez-22	dez-23			
Demonstra a relação em % entre o resultado líquido com o total das receitas assistenciais (contraprestações efetivas), por meio desse indicador é possível evidenciar a rentabilidade da empresa					
MLL	3,97% 6,91%				
Apresenta a relação entre o resultado líquido e o patrimônio líquido					
ROE	7,32%	12,37%			
Representa a diferença entre o ativo e o passivo circulante de uma empresa, demonstrando o capital líquido que a empresa possui, frente aos seus passivos de curto prazo a pagar					
CCL	R\$ 1.958.676.583	R\$ 2.165.815.686			
Demonstra a capacidade da Fundação em honrar seus compror	nissos com os ativos conversíveis em dinh	eiro no curto prazo			
LC	2,87	2,84			
Representa o tempo médio que a operadora leva para receber o créditos (PPSC)	s créditos de operações de saúde, já desc	ontada a provisão para perdas sobre			
PMRC	74,81	68.51			
		/			
Representa o tempo médio que a operadora leva para pagar aos	s prestadores				
Representa o tempo médio que a operadora leva para pagar aos	s prestadores 56,31	54,22			
	56,31				
PMPE	56,31				
PMPE  Apresenta o resultado líquido da empresa acumulado, após a de	56,31 edução de todas as despesas	54,22			

### **10.1 ATIVOS VINCULADOS**

A suficiência dos **Ativos Garantidores Vinculados** na ANS partiu do montante de R\$ 68.806.356 (sessenta e oito milhões, oitocentos e seis mil, trezentos e cinquenta e seis reais), ao final do primeiro trimestre de 2022, para o valor de R\$ 379.345.430 (trezentos e setenta e nove milhões, trezentos e quarenta e cinco mil, quatrocentos e trinta reais), em dezembro de 2023, o que em termos percentuais passou de 9% para 59%.



**Tabela 07: Ativos Garantidores Vinculados** 

MÊS/ANO	EXIGIBILIDADE	CONSTITUÍDO	EXCESSO/ INSUFICIÊNCIA	%
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%
mar/23	818.069.048	938.596.489	120.527.442	15%
jun/23	593.416.714	964.532.565	371.115.851	63%
set/23	601.303.027	992.969.101	391.666.074	65%
dez/23	639.984.271	1.019.329.701	379.345.430	59%

Fonte: GEFIN.

Ao comparar os valores de dezembro de 2022 com o mesmo período de 2023, podemos constatar que existe aumento da suficiência dos ativos garantidores vinculados de R\$ 54.620.715 (cinquenta e quatro milhões seiscentos e vinte mil setecentos e quinze reais), representando uma variação positiva de 16,82%.

#### 10.2 LASTRO FINANCEIRO

Conforme demonstrado a seguir, observa-se a suficiência de **Lastro Financeiro** no valor de R\$ 320.166.660 (trezentos e vinte milhões, cento e sessenta e seis mil, seiscentos e sessenta reais), no primeiro trimestre de 2022. Em dezembro de 2023, o valor foi de R\$ 549.107.202 (quinhentos e quarenta e nove milhões, cento e sete mil, duzentos e dois reais), mantendo patamares superavitários.

Ao comparar os valores de dezembro de 2022 com o mesmo período de 2023, podemos constatar que existe o aumento de suficiência de R\$ 61.868.351 (sessenta e um milhões e oitocentos e sessenta e oito mil e trezentos e cinquenta e um reais), representando uma variação positiva de 12,70%.

Tabela 08: Lastro Financeiro

MÊS/ANO	EXIGIBILIDADE	CONSTITUÍDO	EXCESSO/ Insuficiência	%
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%
mar/23	1.166.686.556	1.543.907.849	377.221.293	32%
jun/23	928.268.106	1.453.583.939	525.315.833	57%
set/23	930.026.380	1.480.530.200	550.503.820	59%
dez/23	985.333.620	1.534.440.822	549.107.202	56%

Fonte: GEFIN.



A ANS monitora diretamente os ativos garantidores da GEAP por meio do sistema SAGA-E, sem que haja, dessa forma, a necessidade de envio de extratos bancários ou relatórios financeiros acerca desse tema.

Os altos níveis de suficiência, tanto de vinculação quanto de lastro, especialmente no segundo semestre de 2023, ocorreram devido à implantação de uma nova política de relacionamento com prestadores e fornecedores, com estímulos para adesão ao programa de auditoria digital de guias, o que resultou na diminuição do prazo de pagamentos e do valor das provisões técnicas.

### 10.3 MARGEM DE SOLVÊNCIA

A **Margem de Solvência** da GEAP atingiu, em 2023, mais de 100% da constituição, indicando suficiência plena em observância ao regulamentado pela ANS.

Tabela 09: Margem de Solvência

MÊS/ANOS	EXIGIBILIDADE	CONSTITUÍDO	EXCESSO/INSUFICIÊNCIA	%
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%
mar/23	847.900.956	2.047.913.576	1.200.012.620	142%
jun/23	888.459.751	2.114.344.357	1.225.884.607	138%
set/23	943.170.904	2.329.552.982	1.386.382.078	147%
dez/23	992.416.981	2.251.849.197	1.259.432.216	127%

Fonte: GECONT.

## 10.4 PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Em relação ao **Patrimônio Líquido** da GEAP, houve um crescimento em torno de 14% em relação ao exercício de 2022.

Tabela 10: Patrimônio Líquido

MÊS/ANOS	PATRIMÔNIO LÍQUIDO
mar/22	1.981.898.163
jun/22	1.952.323.081
set/22	1.819.346.146
dez/22	1.976.293.655
mar/23	2.048.941.960
jun/23	2.117.905.368
set/23	2.332.635.694
dez/23	2.255.317.423

Fonte: GECONT.



# 11. PRINCIPAIS INVESTIMENTOS REALIZADOS

Os recursos financeiros da GEAP foram aplicados da seguinte forma:

- I. 63,24% no "BB Renda Fixa Curto Prazo Corporate Ágil", com rendimento líquido anual de R\$ 187.273.593 (cento e oitenta e sete milhões, duzentos e setenta e três mil, quinhentos e noventa e três reais) e rentabilidade do fundo no ano de 12,62%;
- II. 36,74% no "BB Renda Fixa Crédito Privado LP Dedicado ANS", com rendimento líquido anual de R\$ 100.624.700 (cem milhões, seiscentos e vinte e quatro mil, setecentos reais) e rentabilidade do fundo no ano de 12,95%;
- III. 0,002% no "BB Automático Fluxo Mais", com rendimento líquido anual de R\$ 1.574 (mil quinhentos e setenta e quatro reais) e rentabilidade do fundo no ano de 10,22%;
- IV. CVRDA6 12.800 (doze mil e oitocentas) debêntures da 6ª (sexta) Emissão da VALE S.A., correspondendo ao valor financeiro aproximado de R\$ 462.963 (quatrocentos e sessenta e dois mil, novecentos e sessenta e três reais), em 28 de dezembro de 2023 (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; e
- V. OIBR4 4 (quatro) ações da OI S.A., correspondendo ao valor financeiro de R\$ 6 (seis reais), em 28 de dezembro de 2023. Ativo custodiado no Banco do Brasil.





# 12.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 está distribuída entre os ativos financeiros, elencados no quadro abaixo, posicionados em 31/12/2023, com destaque aos ativos garantidores vinculados à ANS, que representam mais de 36% do total dos recursos financeiros.

**Tabela 11: Ativos Financeiros** 

NOME DO ATIVO	ESPECIFICAÇÃO	VALOR	%
BB RF CP Corporate Ágil	Fundo Aberto	1.757.494.611,88	63,24%
BB RF LP Dedicado - ANS	Fundo Dedicado ANS	1.020.879.782,97	36,74%
BB Automático Fluxo Mais	Fundo Aberto	45.557,52	0,00%
CVRDA6	Debênture	462.963,33	0,02%
OIBR4	Ação	6,52	0,00%
Total		2.778.882.922,22	100%

Fonte: GEFIN.



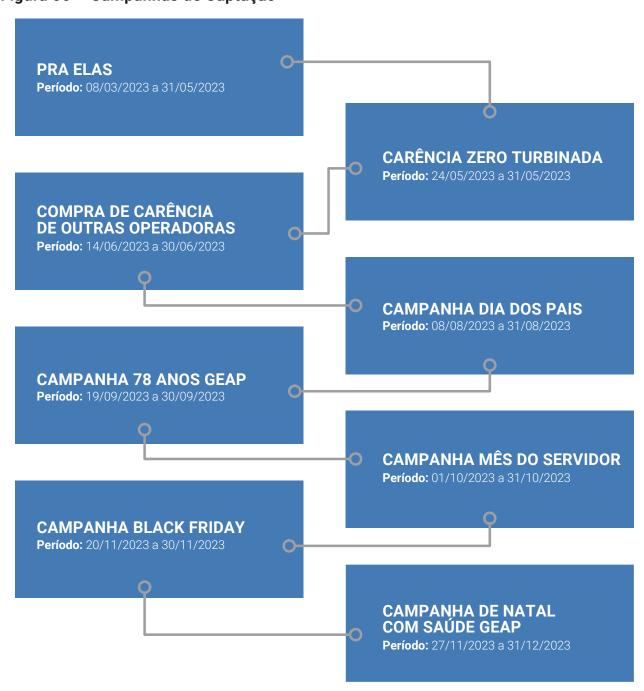


# 13. PRINCIPAIS FATOS QUE INFLUENCIARAM NA PERFORMANCE ENO RESULTADO DO EXERCÍCIO 2023

# 13.1 AÇÕES DE CAPTAÇÃO

No exercício de 2023, a GEAP implementou estratégias que visaram, não apenas o alcance dos resultados, mas, também, o fortalecimento da sua presença nos estados e o aumento da carteira, com sustentabilidade, tais como as campanhas de captação:

Figura 06 - Campanhas de Captação





Na busca constante por ampliar e qualificar a captação dos beneficiários, a GEAP passou a acompanhar e participar de eventos com potenciais patrocinadores. Um deles, foi a XXIV edição da Marcha dos Prefeitos, o maior evento municipalista da América Latina, que ocorreu entre 27 e 30 de março de 2023.

Figura 07 - Marcha dos Prefeitos 2023

## Números do evento

- Mais de 1.240 contatos
- 70 manifestando interesse em estabelecer Convênio



A GEAP também expandiu seus canais de captação mediante a contratação de empresa especializada que disponibilizou plataforma abrangente para utilização do *WhatsApp* e outros aplicativos de mensagens no atendimento ao beneficiário.

A plataforma foi implantada em março de 2023, permitindo a criação de Chatbot, que possibilitou uma experiência mais dinâmica, com interação ágil e personalização do atendimento. Foram iniciadas 22.901 (vinte e duas mil novecentos e uma) conversas, economizando mais de 3.123 (três mil cento e vinte e três) horas com mensagens automatizadas.

Figura 08 – Relatório da Plataforma WhatsApp



Conversas	± ☆
Conversas inciadas	22901
Conversas encerradas	20089
Mensagens recebidas por conversa 🚱	7.2
Mensagens enviadas por conversa	8.9

Em abril de 2023, foi implementada a célula de Captação com 25 (vinte e cinco) operadores responsáveis pelo atendimento de potenciais beneficiários oriundos do teleatendimento (Receptivo). Em 20 de maio de 2023, houve a qualificação das equipes de captação, por meio da primeira edição do "EmPoderAção", treinamento específico com foco na captação e retenção de beneficiários.



### Figura 09 - Capacitação da Equipe de Captação



46,73% Índice de Retenção

Resultado de dezembro de 2023

Já em setembro de 2023, foi realizado o **Prêmio Captação**, projeto de reconhecimento para as equipes de captação da GEAP que se destacaram no primeiro semestre de 2023. Os agentes de captação e analistas de relacionamento institucional concorreram com Unidades Administrativas do mesmo porte, sendo premiados os primeiros lugares por cargo e por porte da Unidade.

Destacam-se, ainda, as seguintes ações de captação realizadas pela GEAP.

- 1. Visitas frequentes aos RHs dos órgãos conveniados: a aproximação constante e estratégica com os RHs fortaleceu a presença da GEAP nos órgãos, estreitando laços e permitindo o agendamento de pontos de atendimento, resultando na ampliação de leads captados e em maior conversão de adesões.
- 2. Apresentações institucionais para os servidores: realizadas de maneira híbrida, essas apresentações visaram disseminar os benefícios da GEAP, esclarecer dúvidas e, consequentemente, converter leads em adesões.
- 3. Eventos para o bem-estar dos servidores: a promoção de eventos, como o "Pense Diferente" e o "Circuito Saúde", proporcionou serviços de saúde e experiências voltadas ao bem-estar dos servidores, contribuindo para a visibilidade da marca e a captação de beneficiários.
- 4. Prospecção de novos órgãos conveniados: a captação de órgãos não conveniados, oportunizada após a queda da Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) nº 5086, permitiu a oferta dos planos da GEAP para seus servidores.
- 5. Reestruturação do programa "Mais Benefícios": campanhas on-line e





- off-line para divulgar as atualizações e vantagens do programa "Mais Benefícios".
- 6. Plano de comunicação segmentado por regiões: investimentos em mídias on-line e off-line segmentados regionalmente para fortalecer a marca, captar e fidelizar beneficiários, além de ampla divulgação da rede credenciada.
- **7. Divulgação da marca GEAP**: uso estratégico de diversas plataformas digitais e mídias tradicionais para promover a marca.
- **8. Melhoria do sistema de adesão**: modernização do processo de adesão, tornando-o mais ágil e seguro para facilitar a inclusão de novos beneficiários.
- 9. Aproximação com prestadores de serviços: estreitamento das relações com os prestadores para que atuem como parceiros da GEAP, garantindo um atendimento de qualidade aos beneficiários.
- 10. Humanização no tratamento de beneficiários inadimplentes: ações segmentadas de acolhimento e retenção de beneficiários inadimplentes, com análises financeiras personalizadas e planos acessíveis, visando valorizar sua trajetória na GEAP e garantir sua permanência.
- 11. Estruturação do processo de telecaptação de beneficiários: criação e desenvolvimento de uma equipe de profissionais para atuar especificamente nas oportunidades identificadas pelas demais equipes de relacionamento com os beneficiários.
- 12. Criação de fluxo de identificação de oportunidades de adesão de novos beneficiários: envolve as equipes de todos os canais de atendimento aos beneficiários.

Outras ações realizadas tiveram como foco a fidelização e a retenção de beneficiários, o que contribuiu para a ampliação da carteira e o reposicionamento da marca.

- Reformulação do Sistema de Atendimento da GEAP: adequação para utilização no atendimento presencial por ocasião do relacionamento com os beneficiários em todas as Unidades Administrativas nos estados.
- Reestruturação do processo de retenção de beneficiários: criação e desenvolvimento de uma equipe de relacionamento com profissionais capacitados no processo de retenção dos beneficiários que manifestam a decisão de realizar o cancelamento do seu plano de saúde.

O conjunto dessas estratégias contribuiu para a reversão do declínio no número de vidas na carteira em 2023, de modo que, a partir de março, a recuperação se tornou gradativa e sustentável, culminando em um crescimento de 8,78% ao final do ano em relação ao início do período.



CRESCIMENTO GERAL DE 1,30% 0,92% 0,62% 1,05% Reversão do declínio e 1,94% início do crescimento sutentável 0,73% 0,17% 1,04% 302.611 0,73% 280. IAN FEV MAR ABR MAI

Gráfico 0 - Evolução mensal da carteira de beneficiários da GEAP em 2023

Fonte: BI Beneficiários. Acessado em 1º de jan. de 2024 (GEPROC).

A performance evolutiva da carteira de beneficiários da GEAP é fruto da relação favorável entre os ingressos e os cancelamentos. A média mensal de ingressos foi de 4.361 (quatro mil trezentos e sessenta e um) beneficiários, enquanto os cancelamentos alcançaram a média de 2.326 (dois mil trezentos e vinte e seis).

A média de cancelamento **foi 38,22% menor se comparada com a do ano anterior**, queda que contribuiu para a obtenção de um saldo líquido positivo ao final do período.

O saldo líquido médio mensal corresponde a 2.035 (dois mil e trinta e cinco), sendo que o mês de julho apresentou o melhor resultado, com saldo líquido de 5.508 (cinco mil quinhentos e oito) beneficiários, seguido pelos meses de novembro e agosto.

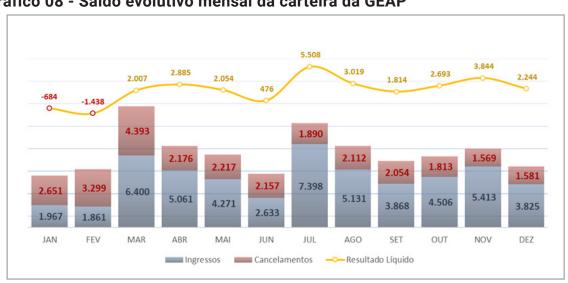


Gráfico 08 - Saldo evolutivo mensal da carteira da GEAP

Fonte: BI Beneficiários. Acessado em 1º de jan. de 2024 (GEPROC).



# 13.2 ACOLHIMENTO AO BENEFICIÁRIO E INOVAÇÃO TECNOLÓGICA

Uma das premissas adotadas pela nova gestão da GEAP diz respeito ao atendimento aos beneficiários, que passou a ser pautado no acolhimento e na proteção, tratando beneficiários e ex-beneficiários de forma personalizada e humanizada.

A partir de 2023, a GEAP passou a realizar **o Monitoramento Diário do Cartão de Identificação dos Beneficiários - CIB**, o que permitiu acompanhar as principais atividades humanas e sistêmicas, prevenindo transtornos ao beneficiário no momento de seu atendimento, como a ausência de cartão com validade, cumprimento de carência indevida, entre outras.

O monitoramento possibilitou um ganho para a satisfação do atendimento, a fidelização do beneficiário e evitou a abertura de ordens de serviços que poderiam acarretar reclamações e demandas judiciais.

Em comparação com o exercício anterior, houve melhoria nos indicadores de performance do atendimento ao beneficiário:

Tabela 12 - Indicadores de performance do atendimento ao beneficiário

INDICADORES	2022	2023	PERC. DE MELHORIA
NÍVEL SERVIÇO (ESCALAS DE 0% A 100%)	95,59%	99,45%	3,86%
TEMPO MÉDIO ATENDIMENTO (HORA/MIN)	21:50	20:12	8,09%
TEMPO MÉDIO DE ESPERA (HORA/MIN)	05:30	02:42	103,70%
QUALIDADE (ESCALA DE 0 A 10)	8,37	8,97	7,17%
TAXA DE OCUPAÇÃO (0% A 100%)	96,67%	97,97%	1,34%
ABSENTEÍSMO	1,89%	1,43%	32,17%

Fonte: GEAT.

Outra ação importante foi a mudança do sistema utilizado para o processo de captação e adesão de beneficiários, o que possibilitou melhorias, como o controle e o acompanhamento das propostas encaminhadas à GEAP desde o início do cadastro pelo captador até a efetivação da adesão, mitigando, assim, eventuais falhas operacionais, indisponibilidade documental e descumprimento de prazos.

No período de junho a dezembro de 2023, atingimos a marca de 4.677 (quatro mil e seiscentos e setenta e sete) beneficiários inscritos por meio da nova plataforma. Ademais, a mudança de tecnologia contribuiu, ainda, para redução de custos operacionais, como gastos com papel (cópias e impressões) e espaço para armazenamento da documentação física nas Unidades Administrativas.

A GEAP também realizou melhorias em seus sistemas, inclusive algumas sugeridas pelos beneficiários em pesquisas, o que gerou ganhos de eficiência, qualidade e satisfação do beneficiário. Dentre as quais, destacam-se:

- ferramenta de regularização de pendência documental online, por meio do sistema WEB de reembolso;
- disponibilização da visualização das documentações anexadas às



solicitações já protocoladas;

- atualização completa do Manual de Reembolso WEB, tornando-o mais explicativo, didático e atual com as novas ferramentas disponibilizadas;
- desenvolvimento do novo sistema de Garantia de Atendimento GDA, para aperfeiçoamento da performance no agendamento dos serviços solicitados pelo beneficiário, no monitoramento dos prazos estabelecidos pela ANS e no controle da GEAP na condução do processo. Ainda em 2023, foi finalizada a 1ª etapa do projeto, referente ao registro da solicitação de agendamento do beneficiário;
- redução, em dois dias, do prazo de recebimento da medicação oral para beneficiários em tratamento oncológico, a partir do desenvolvimento, no sítio da GEAP, de uma ferramenta que permite aos beneficiários solicitarem seu medicamento quimioterápico oral, incluir documentação e acompanhar o "status" da solicitação;
- redução de 72 horas para autorização das solicitações de autorização de consulta odontológica e pacotes odontológicos (Pacote Odontológico Periodontal Básico e Pacote Odontológico Preventivo), que passou a ser on-line;
- entrega de integração e módulos de sistemas eletrônicos relacionados à Tratamento Fora de Domicílio – TFD, migração do Digita TISS, adequação ao Padrão TISS 4.0, integração entre sistemas com a empresa de telemedicina e Automatização de Processos via Robotização – RPA;
- ampliação da capacidade de armazenamento e segurança do ambiente, permitindo maior segurança cibernética; e
- implantação de tecnologia de computação em nuvem.

### 13.3 CUIDADO INTEGRADO À SAÚDE

O cuidado integrado foi materializado com a maior sinergia e cooperação entre os eixos de atenção primária, secundária e terciária, que passaram a ser operacionalizados pela GEAP de forma cooperativa e independente entre si, proporcionando a integralidade do cuidado por meio de intervenções promocionais, preventivas, curativas, cuidadoras e reabilitadoras.

No eixo prevenção, a Atenção Primária à Saúde (APS) é o primeiro nível de atenção em saúde e se caracteriza por um conjunto de ações, no âmbito individual e coletivo, com foco no autocuidado, na promoção da saúde, na prevenção de doenças e na qualidade de vida, pautada nos princípios da acessibilidade, longitudinalidade, integralidade, coordenação do cuidado, abordagem familiar e educação em saúde.

Este nível de atenção oferece acompanhamento multidisciplinar com médico de família, nutricionista, psicólogo, fisioterapeuta e/ou educador físico, para todas as fai-



xas etárias, desde a concepção até a velhice, onde cada pessoa é avaliada de maneira individual e tem estabelecido um plano de cuidado específico, conforme suas necessidades biopsicossociais. Esse modelo favorece o fortalecimento de vínculo do beneficiário com a sua equipe de referência.

O Médico de Família (MF) é capacitado para atender todas as faixas etárias, de crianças a idosos, e tem o objetivo de acompanhar o paciente por toda a vida, tornando-se assim o médico de confiança da família, podendo resolver até 80% das necessidades relacionadas à saúde e, quando necessário, realizar a navegação do beneficiário na rede assistencial da GEAP para auxílio diagnóstico e/ou tratamento. Ou seja, na APS, o acompanhamento ocorre antes da doença.

A APS da GEAP é ofertada para os beneficiários de todos os planos, na modalidade de atendimento virtual e presencial, com a isenção total de coparticipação dos serviços, que compreendem consultas virtuais, presenciais e pequenos procedimentos.

O atendimento virtual oferece apenas consultas de avaliação e acompanhamento e está disponível em todo território nacional. É realizado 100% em ambiente digital da GEAP, na área do beneficiário, seguindo todas as recomendações da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, Lei nº 13.709/2018.

A modalidade presencial é composta por clínicas especializadas com unidades personalizadas e acolhedoras de prestadores de serviços contratados pela GEAP, que atendem nos estados DF, BA, ES, MG, SP, RJ e RR. Além das consultas presenciais, são ofertados os procedimentos de inserção e retirada de DIU (hormonal e cobre), inserção e retirada de *Implanon*, vacina contra o *Human Papiloma Virus - HPV*, curativos, pequenas suturas, inalação, cantoplastia, coleta de citopatológico, administração de medicamentos e outros.

Em 2023, a GEAP realizou 38.686 (trinta e oito mil seiscentos e oitenta e seis) atendimentos aos beneficiários distribuídos entre os prestadores contratados nesta modalidade.

Outra linha de cuidado ofertada pela GEAP no eixo prevenção é o Programa Hiperdia, que oferece atenção integral, exclusivamente, aos beneficiários com diagnóstico de hipertensão arterial sistêmica (HAS) e/ou diabetes mellitus (DM) tipo I ou tipo II, bem como a assistência preventiva aos beneficiários com fatores de risco para o desenvolvimento destas doenças. O programa abrange ações que estimulam a adoção de comportamentos e estilo de vida saudáveis.

4.069
Atendimentos realizados
em 2023



Atualmente o programa possui 5.591(cinco mil quinhentos e noventa e um) beneficiários atendidos pelos prestadores de serviços contratados, e 4.069 (quatro mil e sessenta e nove) atendimentos realizados em 2023.

No que diz respeito à educação em saúde, a GEAP realiza campanhas de saúde, seguindo os temas do calendário nacional do Ministério da Saúde, com o objetivo de levar informações e estimular os beneficiários e a comunidade em geral sobre a importância dos cuidados com a saúde e a prevenção de doenças e agravos relacionados aos seus determinantes e condicionantes.

Em 2023, foram realizadas, nas patrocinadoras, uma média de 50 (cinquenta) ações de saúde por mês, correspondendo a um total de 597 (quinhentos e noventa e sete) ações de saúde no ano, com a participação de, aproximadamente, 24.000 (vinte e quatro) mil beneficiários e comunidade em geral, em todo o Brasil.

Figura 10 - Temas, eventos e ações do Calendário de Campanhas de Saúde GEAP 2023.

Janeiro	Fevereiro	Março	Abril
<b>Janeiro Branco:</b> Saúde Mental	Carnaval (21 a 23/02): Prevenção das Infecções Sexualmente Transmissíveis (IST)	Saúde da Mulher Março Amarelo (Cons- cientização da Endome- triose) Março Lilás (Câncer do Colo do Útero)	07/04 - Dia Mundial da Saúde Semana de Imunização dos Trabalhadores da GEAP; 26/04 - Dia Nacional de Prevenção e Combate à Hipertensão Arterial Sistê- mica
Maio	Junho	Julho	Agosto
<b>31/05 -</b> Dia Mundial sem Tabaco	<b>14/06</b> - Junho Vermelho Dia Mundial do Doador de Sangue	<b>Julho amarelo</b> - combate às hepatites virais <b>10/07</b> - Dia da Saúde Ocular	01 a 08/08 - Agosto Dourado (Aleitamento Materno) 15/08 - Dia da Gestante 08/08 - Dia Nacional de Com- bate ao Colesterol
Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
<b>Setembro Amarelo</b> (Prevenção ao Suicídio)	Outubro Rosa Prevenção do Câncer de Mama 11/10 Dia Nacional de Pre- venção da Obesidade	Saúde do Homem Novembro Azul (Câncer de Próstata) 14/11 – Dia Mundial do Diabetes	<b>Dezembro Laranja</b> (Preven- ção do câncer de pele)

Fonte: GEASA.

Na esteira do pilar inovação fomentado pela GEAP, o serviço de APS passou a ser ofertado também por telemedicina, isto é, atendimento médico por videochamada.

A Telessaúde incorporou, além dos serviços de atenção primária à saúde, os serviços de especialidades e de pronto atendimento clínico e pediátrico, e foi uma estratégia fundamental adotada pela GEAP para viabilizar o atendimento em todo território nacional suprindo o vazio assistencial imposto pela distância territorial.

A ampliação do acesso, da quantidade de especialidades e da divulgação resultaram em um aumento do número de atendimentos, que subiram de 25.148 (vinte e cinco mil, cento e quarenta e oito) para 33.228 (trinta e três mil, duzentos e vinte e oito) atendimentos realizados em 2023.



Figura 11 - Especialidades atendidas pela Telessaúde GEAP

- alergia e imunologia
- angiologia
- cardiologia
- cirurgia geral
- dermatologia
- endocrinologia
- gastroenterologia
- geriatria
- ginecologia e obstetrícia
- homeopatia

- mastologia
- · medicina da família
- medicina preventiva
- nutrição
- oftalmologia
- ortopedia e traumatologia
- otorrinolaringologia
- pediatria
- psicologia
- psiquiatria
- urologia

Fonte: GEASA.

Outras iniciativas que fizeram parte da atuação da equipe de Cuidado Integral à Saúde na GEAP foram:

**GEAP + Benefícios:** visa disponibilizar vantagens e descontos aos beneficiários na utilização de serviços e aquisição de produtos por meio de convênios com instituições de diversos setores.



**Programa de Auxílios Financeiros:** teve como objetivo auxiliar na compra ou no aluguel de órteses e próteses não cirúrgicas, na compra de medicamentos especiais ou no apoio financeiro para a educação do menor com deficiência.

1.239
Beneficiários atendidos
em 2023

Em 2023 o Programa abrangeu 1.239 (mil duzentos e trinta e nove) Beneficiários com mais de 101 (cento e um) produtos e medicamentos.

Programa de Gerenciamento de Casos Crônicos (PGC): parte estratégica da Política de Atenção Domiciliar da GEAP com o objetivo de disponibilizar assistência em ambiente domiciliar de baixa e média complexidade aos beneficiários com restrições de mobilidade e com dificuldade para utilização da rede ambulatorial de serviços contribuindo para a redução dos custos assistenciais com internações hospitalares.



O programa dispõe de uma equipe multiprofissional composta por Médico Gerenciador de Casos (MGC) e Enfermeiro Gerenciador de Casos (EGC), que são os principais responsáveis pelo acompanhamento do beneficiário durante o processo de reabilitação, além de técnico de enfermagem; fisioterapeuta; fonoaudiólogo; nutricionista; psicólogo; e terapeuta ocupacional.

O Programa foi ofertado pela GEAP, mediante o cumprimento dos critérios de elegibilidade, sendo eles: clínicos, administrativos e socioeconômicos/ambientais, de acordo com a cobertura do plano de saúde do beneficiário e conforme a disponibilidade de prestador credenciado na localidade do atendimento.

A manutenção do padrão de qualidade assistencial fornecido pelas empresas credenciadas com a GEAP foi garantida por meio de visitas domiciliares aos beneficiários do Programa para aperfeiçoamento contínuo das boas práticas assistenciais.

Em 2023, o PGC atendeu um total de 4.284 (quatro mil duzentos e oitenta e quatro) beneficiários alcançando uma média de 39.226 (trinta e nove mil, duzentos e vinte e seis) atendimentos realizados durante este período.

**Programa de Tratamentos Seriados:** em complemento ao PGC, o programa foi composto por quatro tipos de modalidades de atendimento: Fisioterapia Domiciliar (FD); Medicação Domiciliar (MD); Oxigenoterapia Domiciliar (OD); e Curativo Domiciliar (CD), nos quais, foram disponibilizados, em ambiente domiciliar, atendimentos pontuais aos beneficiários com restrições de mobilidade e beneficiários recém-desospitalizados com vistas a evitar novas internações e minimizar os riscos de infecções hospitalares.

**2.639 Beneficiários alcançados**em 2023

Em 2023, o programa de tratamentos seriados atendeu um total de 2.639 (dois mil, seiscentos e trinta e nove) beneficiários alcançados durante este período.

Programa de Internação Domiciliar: modalidade assistencial que consiste na oferta de cuidados aos pacientes com quadro clínico complexo e estável que necessitam de atendimento continuado com auxílio de equipe multidisciplinar, equipamentos, materiais, medicamentos, atendimento de urgência/emergência, constituindo alternativa terapêutica importante para minimizar os riscos decorrentes de uma internação hospitalar prolongada.

1.300
Beneficiários atendidos
em 2023

Em 2023, o Programa de Internação Domiciliar atendeu um total de 1.300 (mil e trezentos) beneficiários em âmbito nacional.



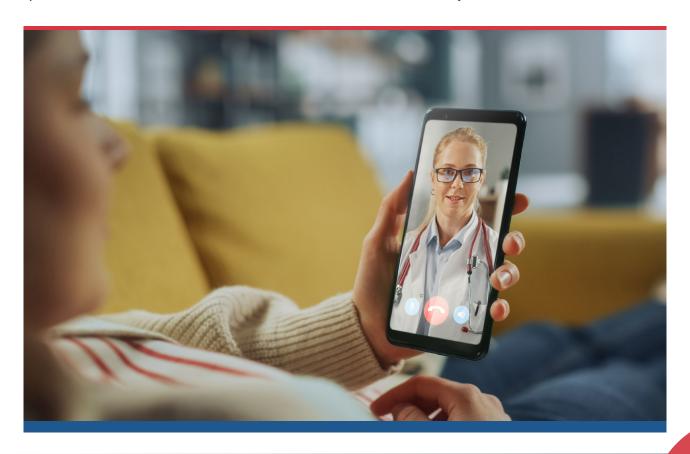
Monitoramento nutricional dos beneficiários: teve como finalidade o monitoramento e regulação inteligente dos prestadores de serviço, fornecedores de dieta e o acompanhamento nutricional de todos os beneficiários inscritos nos Programas de Atenção Domiciliar (PAD), que fizeram o uso de nutrição enteral e/ou suplementos por via oral, com o objetivo de manutenção e/ou recuperação do estado nutricional dos beneficiários ainda em domicílio, assim como, melhoria no atendimento assistencial nutricional.

Em 2023, a equipe de nutricionistas realizou, além dos monitoramentos mensais, negociações para contratações de fornecedores de nutrição enteral, avaliando tecnicamente as propostas comerciais e a pertinência de utilização de nutrições. Foram realizadas atividades administrativas internas e externas como: treinamentos, elaboração de protocolos, manuais e pareceres técnicos.

2.069
Beneficiários atendidos
em 2023

Em 2023, 2.069 (dois mil, e sessenta e nove) beneficiários foram atendidos, culminando em 12.547(doze mil, quinhentos e quarenta e sete) análises nutricionais.

Além disso, foi iniciada a gravação de uma série de vídeos educacionais voltados aos beneficiários quanto aos prestadores de *homecare*, com o intuito de melhorar a qualidade assistencial e reduzir a necessidade de intervenções.





### 14. MELHORIA DE PROCESSOS

### 14.1 COMPRAS E CONTRATAÇÕES

Nos processos de compras e contratações a GEAP realiza a gestão e a fiscalização dos contratos, acompanhando o cumprimento das cláusulas previstas e buscado estratégias para a redução de custos por meio de negociação com as empresas contratadas, com vistas a garantir mais qualidade nos serviços e a controlar os riscos inerentes às contratações.

No ano de 2023, com relação ao Fundo Fixo de Caixa, foram recebidas 997 (novecentas e noventa e sete) demandas de compras, contratações ou fornecimento. Após negociações, foi obtida uma redução de 2% do total de compras e contratações, representando uma economia anual de R\$ 466.609 (quatrocentos e sessenta e seis mil, seiscentos e nove reais).

Outra estratégia implantada, buscando melhores resultados, foi a realização de Requisição de Pesquisa de Preços - RPP visando alcançar maior economicidade nas contratações, no momento da renovação dos contratos.

A GEAP realizou, ainda no mesmo exercício, um projeto de unificação dos contratos de limpeza e conservação, o que proporcionou uma redução dos custos, em consequência do ganho em escala e aumento da qualidade na prestação dos serviços. A medida adequou as alocações de cargos em consonância com o objetivo da contratação, mitigando fragilidades e riscos.

Com a centralização será obtida uma redução de 2,89%, representando uma economia anual de R\$ 205.276 (duzentos e cinco mil, duzentos e setenta e seis reais).

## 14.2 PROCESSO DA REGULAÇÃO DE PROCEDIMENTOS E EVENTOS ASSISTENCIAIS

Em 2023, o processo de Regulação de Procedimentos e Eventos Assistenciais foi reformulado e passou a ser operacionalizado de forma mais célere, com o objetivo de melhorar a performance, por meio de respostas rápidas, eficazes e eficientes relacionadas às autorizações.

Essa reformulação ocorreu, também, por meio da contratação de uma empresa, que iniciou os serviços de regulação em setembro de 2023 e abarcou as solicitações de procedimentos médicos hospitalares, Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico (SADT), urgência/emergência, prorrogação de diárias e análises das solicitações de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME).

Ademais, a referida empresa dispõe de uma central de regulação 24 horas por dia e 7 dias por semana, o que permite regular as solicitações de urgência/emergência com eficácia e celeridade mediante a auditoria concorrente.

No referido exercício, foram analisadas 1.904.376 (um milhão, novecentas e quatro mil, trezentas e setenta e seis) solicitações, totalizando um valor regulado de R\$ 168.804.459 (cento e sessenta e oito milhões, oitocentos e quatro mil, quatrocentos e cinquenta e nove reais).



Figura 12 - Custo assistencial evitado oriundo de guias entrantes em 2023

1.904.376
Quantitativo de Solicitações

1.894.397.991 Valor Solicitado 1.725.593.531 Valor Autorizado **168.804.459**Valor Regulado

Fonte: Painéis GERP.

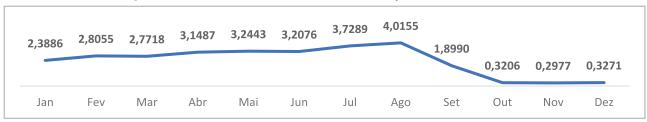
Com o monitoramento do desempenho organizacional, observa-se que, a partir de setembro de 2023, houve um ganho operacional, com a diminuição do tempo médio de conclusão das solicitações, em especial SADT, impactando na satisfação dos beneficiários, na redução de reclamações e em diagnósticos mais rápidos, conforme demonstrado nos gráficos abaixo.

Gráfico 09 - Tempo Médio de Conclusão da Solicitações de Internação



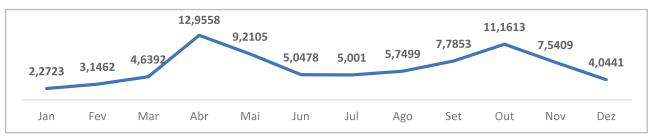
Fonte: GERP.

Gráfico 10 - Tempo Médio de Conclusão da Solicitações de SADT



Fonte: GERP.

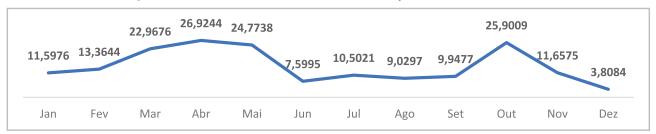
Gráfico 11 - Tempo Médio de Conclusão da Solicitações de OPME Pré



Fonte: GERP.



Gráfico 12 - Tempo Médio de Conclusão da Solicitações de OPME Pós



Fonte: GERP.

Uma das etapas mais importantes da reestruturação do processo de regulação, é o monitoramento da empresa parceira, para o qual a GEAP criou fluxos internos, visando acompanhar o cumprimento do escopo de serviços e os prazos, no intuito de garantir assistência aos beneficiários e mitigar os riscos operacionais, de mercado e legais.

Por fim, em dezembro de 2023, a GEAP promoveu treinamento para a equipe da empresa parceira, intitulado de "Jornada do Cliente", em que foi apresentado cada processo e esclarecidas as dúvidas dos participantes.

Com relação ao custo assistencial em 2023, a GEAP obteve uma média de 6,18% de custo evitado a nível nacional, devido às glosas realizadas na auditoria com a identificação de cobrança indevida. Essas glosas representam um total de R\$ 240.021.355 (duzentos e quarenta milhões e vinte e um mil e trezentos e cinquenta e cinco reais), separadas da seguinte forma:

Gráfico 13 - Distribuição de Glosas



Fonte: GEAUD.



## 14.3 MELHORIA DE PROCESSO NA REGULAÇÃO E AUTORIZAÇÃO DE HONORÁRIOS DE QUIMIOTERAPIA

Com base nos protocolos terapêuticos, foi possível realizar alinhamento e ajustes nos códigos cobrados pelos prestadores de serviços da GEAP, readequando-os em consonância com sua efetiva utilização, o que possibilitou a redução dos custos, sem interferir no plano terapêutico dos beneficiários em tratamento.

Estima-se que o custo evitado com oncologia injetável, em 2023, foi em torno de R\$ 7.200.000 (sete milhões e duzentos mil reais).

#### 14.4 CONSENSO E JUNTA MÉDICA

O consenso é um recurso implantado na GEAP, com a finalidade de garantir a melhor assistência ao beneficiário. Essa ação, além de estreitar o relacionamento com os prestadores, visa garantir uma assistência de qualidade, em consonância com a necessidade dos beneficiários, dentro do prazo que preconiza a Resolução Normativa nº 566/2022 da ANS e de acordo com o pedido do profissional assistente.

Em 2023, foram realizados 317 (trezentos e dezessete) consensos, o que proporcionou economia de R\$ 8.713.200 (oito milhões, setecentos e treze mil, duzentos reais).

Quando a realização do consenso não é efetiva, é instaurada a Junta Médica em consonância com o disposto na Resolução Normativa nº 424/2017 da ANS.

Em 2023, foram instauradas 806 (oitocentas e seis) Juntas Médicas, evitando onerar a GEAP em aproximadamente R\$ 22.972.963 (vinte e dois milhões, novecentos e setenta e dois mil, novecentos e sessenta e três reais), sem prescindir da garantia de atendimento ao beneficiárioaos beneficiários.

R\$ 31.686.164

**Economia** 

com o consenso e junta médica

### 14.5 ÓRTESES, PRÓTESES E MATERIAIS ESPECIAIS (OPME)

A regulação de OPME consiste na emissão de parecer para autorização prévia quanto à pertinência técnica e cobertura do material cirúrgico utilizados em procedimentos médicos. Assim, o valor regulado com OPME, em 2023, foi de R\$ 67.813.773 (sessenta e sete milhões oitocentos e treze mil setecentos e setenta e três reais).

Nas aquisições de OPME foram alcançados descontos que somaram mais de R\$ 43 milhões de reais, representando 9% do valor total.



#### 14.6 ODONTOLOGIA

Uma das linhas de cuidado da GEAP, na especialidade da odontologia, é o compromisso com a saúde bucal que contempla o incentivo aos bons hábitos de higiene e a prevenção de eventos, promovendo a saúde e o bem-estar geral.

A GEAP atingiu, em 31 de dezembro de 2023, o total de 230.411 (duzentos e trinta mil, quatrocentos e onze) beneficiários inscritos nos planos com cobertura odontológica, o que totalizou um percentual de 76% da carteira.

Foram autorizados 585 (quinhentos e oitenta e cinco) procedimentos, além do rol da ANS, conforme tabela abaixo:

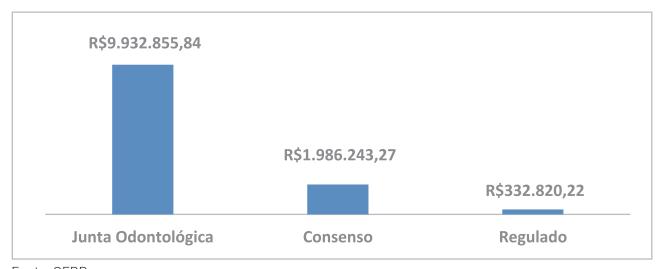
Tabela 13: Procedimentos odontológicos extra-rol - 2023

Procedimentos autorizados em 2023		
PROCEDIMENTOS AUTORIZADOS EM 2023	QUANTIDADE	
CONSERTO EM PROTESE PARCIAL REMOVIVEL (EM CONSULTORIO E EM LABORATORIO)	227	
CONSERTO EM PROTESE TOTAL (EM CONSULTORIO E EM LABORATORIO)	32	
CONSERTO EM PROTESE TOTAL ( EXCLUSIVAMENTE EM CONSULTORIO)	37	
ÓRTESE MIORRELAXANTE (PLACA OCLUSAL ESTABILIZADORA)	262	
PROVISÓRIO PARA INLAY/ONLAY	27	
Total Geral	585	

Fonte: DW GEAP.

Com a intensificação dos processos de junta odontológica e consensos, instaurados para dirimir divergências técnicas entre o profissional requisitante e a equipe técnica da GEAP, além de garantir a assistência adequada ao beneficiário, foi possível evitar, em 2023, um custo superior a R\$ 12.000.000 (doze milhões):

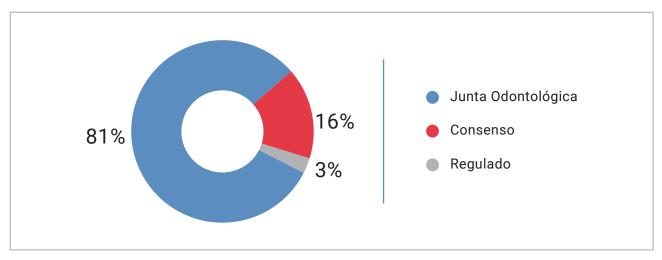
Gráfico 14 - Custo evitado por junta odontológica e consensos



Fonte: GERP.



Gráfico 15 - Valor Economizado

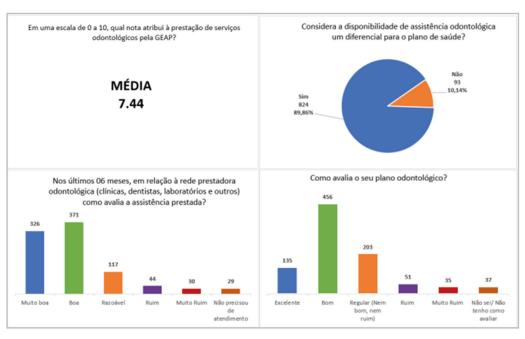


Fonte: GERP.

Outrossim, em julho de 2023, a GEAP realizou uma pesquisa de satisfação para avaliar a percepção dos beneficiários em relação à cobertura odontológica.

A pesquisa foi realizada com 917 (novecentos e dezessete) beneficiários, que se demonstraram satisfeitos com a prestação dos serviços. Desses, 89,86% consideram a disponibilidade de assistência odontológica um diferencial para o plano de saúde.

Gráfico 16 - Pesquisa de Satisfação em relação à assistência odontológica



Fonte: GERP.

Na pergunta: "Numa escala de 0 a 10, qual nota o(a) senhor(a) atribuiria à prestação de serviços odontológicos pela GEAP? Sendo 0 "Nada Satisfeito" e 10 "Totalmente Satisfeito", a nota média apurada foi de 7,44, sendo registradas 207 (duzentos e sete) respostas com a nota máxima (10) e 147 (cento e quarenta e sete) respostas com a nota 9, o que comprova a satisfação dos beneficiários com os serviços prestados.



## 15. REDUÇÃO DA INADIMPLÊNCIA E NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS

Com o objetivo de oferecer melhores condições de negociação aos beneficiários inadimplentes, recuperar débitos e permitir o reingresso aos planos de saúde administrados pela GEAP, foram adotadas medidas estratégicas no ano de 2023, que contemplaram:

Programa Dívida Zero de Negociação de Dívidas de Beneficiários: a iniciativa teve como objetivo oferecer melhores condições de negociação do saldo devedor dos beneficiários cancelados e permitir o seu retorno aos planos de saúde da GEAP, com foco na ampliação da carteira com sustentabilidade e na redução da inadimplência.

Com duração de quatro meses, de junho a setembro de 2023, o programa contemplou medidas como isenção total de encargos e descontos por cenários, para atrair um maior número de devedores a adimplir os valores.



O Programa Dívida Zero foi uma iniciativa bem-sucedida, que permitiu a recuperação de débitos que não tinham expectativa de retorno, sem impactar a sustentabilidade financeira da GEAP.



**SERASA:** Em complemento às ações para redução da inadimplência e recuperação de débitos, foram realizadas consultas ao SERASA para enriquecer os dados cadastrais (e-mail e telefone) e higienizar o cadastro identificando os beneficiários falecidos.



A consulta de e-mail e a verificação de óbito foi realizada em 64.462 (sessenta e quatro mil quatrocentos e sessenta e dois) CPFs, dos quais 7.814 (sete mil e oitocentos e quatorze) foram identificados como falecidos (12,82%).

Essa ação permitiu alcançar um maior número de devedores e possibilitou a baixa dos débitos dos falecidos de R\$ 65.936.224 (sessenta e cinco milhões e novecentos e trinta e seis mil e duzentos e vinte e quatro reais).

Ademais, os critérios de aplicação das sanções por inadimplência foram revistos e alterados, a partir de setembro de 2023. Uma das medidas foi a negativação na SE-RASA, conforme critérios estabelecidos, de modo que, em setembro de 2023, foram realizados 111.618 (cento e onze mil seiscentos e dezoito) novos registros referentes a valores que estavam com mais de 60 (sessenta) dias de atraso nos últimos 54 (cinquenta e quatro) meses.

Especialização da Cobrança: a GEAP contratou empresa especializada em cobrança extrajudicial para realizar negociação com beneficiários cancelados, em situação de inadimplência. O processo da empresa conta com ferramentas de comunicação, integradas de maneira inteligente e oferta de negociações via Cartão de Crédito com parcelamentos em até 18 (dezoito) vezes e em até 3 (três) cartões diferentes, impactando positivamente o alcance na recuperação de débitos de maneira mais ágil, segura e eficaz.

No que tange ao recebimento de valores, a GEAP ampliou a rede bancária disponível para cadastro do pagamento dos boletos em débito automático.





### 16. REDE ASSISTENCIAL

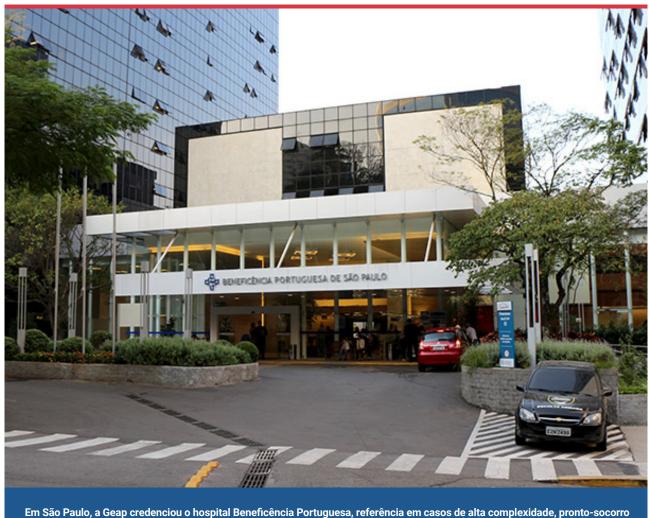
Em busca da qualificação da rede e diversificação das especialidades oferecidas ao beneficiário, com garantia de diversas opções de atendimento, a GEAP, ao retomar o crescimento da carteira e reorganizar a gestão, iniciou um processo de aproximação dos prestadores, oferecendo incentivos para melhoria do atendimento, acolhimento aos beneficiários e ampliação da rede credenciada.

#### Exemplos de credenciamentos realizados:

novos prestadores e fornecedores em 2023

novos hospitais credenciados em 2023

709 extensões de especialidades, em 2023 de prestadores contratados



Em São Paulo, a Geap credenciou o hospital Beneficência Portuguesa, referência em casos de alta complexidade, pronto-socorro geral e corpo clínico renomado, além de oferecer pronto atendimento privativo, hotelaria personalizada e cuidado intimista.

## 2023





JUL

**SET** 





JUN





AGO





OUT

DEZ





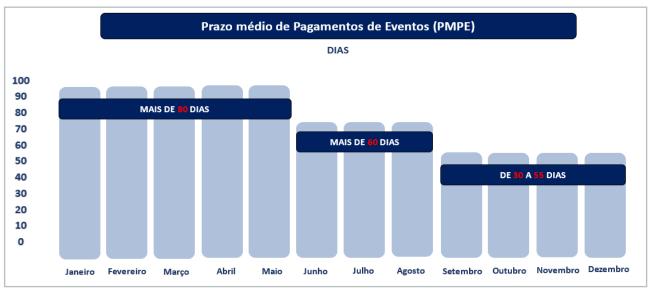
NOV



Em outra vertente de atuação, a GEAP implementou estratégias voltadas à qualidade, conformidade e sustentabilidade da rede credenciada. Assim, promoveu o 1º Encontro de Prestadores e Fornecedores, de forma presencial em Brasília, convidando os 100 (cem) principais prestadores para anunciar as melhorias no processo de pagamento àqueles que aderiram à ferramenta de auditoria digital, como a redução do prazo do pagamento, a partir de junho de 2023, de 90 (noventa) para 40 (quarenta) dias, com previsão de chegar a 30 (trinta) dias, quando metas de qualidade do serviço forem atingidas.



Gráfico 17 - Prazo médio de Pagamento de Eventos (PMPE)



Fonte: DIFIN.



## 17. AÇÕES DE COMUNICAÇÃO

Com foco na retomada de crescimento e reposicionamento da marca, em 2023, a GEAP promoveu diversas ações relacionadas à ampliação de sua visibilidade perante o público, com ações próprias e advindas de notícias veiculadas em portais.

Realizou, ainda, campanhas de *marketing digital* e *off-line*, com o objetivo de gerar *leads*, impulsionar a captação de vidas e fidelizar os beneficiários.

#### **Principais Resultados**

44.036.492

Número de pessoas impactadas

(Alcance)

74.843.437

Quantidade de vezes que um anúncio (on-line e off-line) foi visualizado (Impressões) 513.533

Cliques nos links de campanhas *on-line* que direcionam para cadastro ou adesão

#### **Principais Campanhas**

- Carência zero
- Dia das Mães
- Novas redes credenciadas
- · Isenção de carência
- Faça sua adesão
- Aniversário GEAP 78 anos
- Convênio Ebserh
- · Mês do servidor
- Dívida Zero

- 100 dias de gestão
- Novos órgãos conveniados
- Dia dos Pais
- Telessaúde
- GEAP Premia
- Outubro Rosa Série Dráuzio Varela
- Novembro Azul Série Dráuzio Varela
- Black Friday GEAP
- Natal com saúde GEAP

No que tange ao endomarketing, que é o conjunto de ações que visa desenvolver um bom ambiente de trabalho para os colaboradores, a GEAP realizou ações para conscientizar sobre a saúde do colaborador, firmou parcerias importantes para andamento do trabalho realizado e mobilizou e integrou as informações entre as áreas da Diretoria Executiva, em Brasília, e das Unidades Administrativas (UAs).

Destaca-se a iniciativa da GEAP de intensificar suas interações nas redes sociais, com o objetivo de estreitar o relacionamento com os beneficiários e fortalecer a presença da GEAP nas plataformas, como Facebook, Instagram, YouTube e Google Meu Negócio, sendo que o atendimento no último contribuiu para melhorar a classificação da Fundação nas avaliações online.

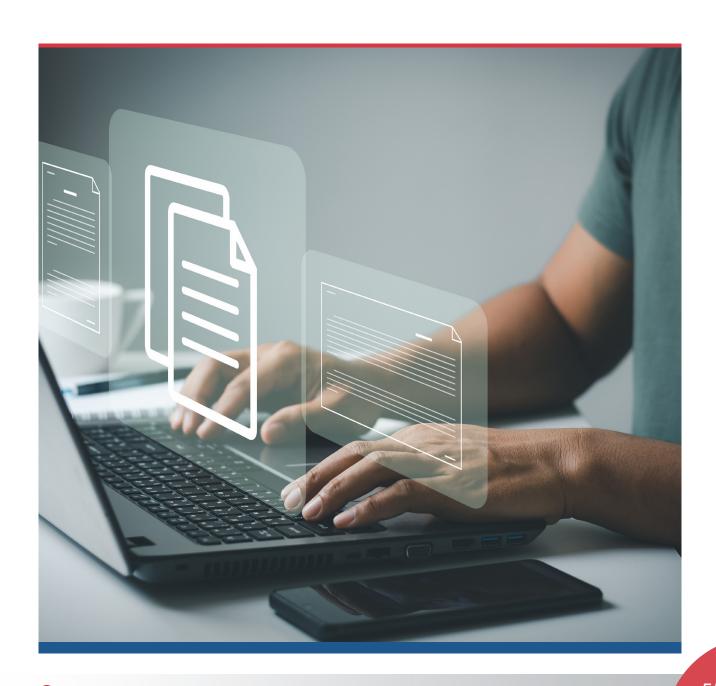
Houve, ainda, a manutenção de parcerias já existentes que oferecem benefícios para o colaborador.



## 18. GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS

Em 2023, a GEAP consolidou a migração do processo físico para o processo eletrônico, implantando, efetivamente, o Sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos – GED, que havia se iniciado no final do ano de 2022.

A utilização do GED gerou uma mudança de cultura no âmbito da GEAP, trazendo benefícios decorrentes do uso do *software*, como a otimização e velocidade das tramitações de processos, o uso das assinaturas eletrônicas, a trilha de auditoria dos documentos digitais, a ampliação da transparência, a redução das impressões e, consequentemente, a diminuição de gasto com papel.





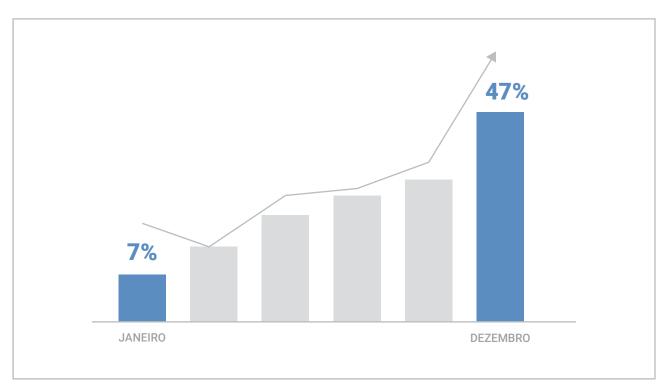
### 19. AUDITORIA DIGITAL

A GEAP investiu em avanços tecnológicos para progredir na valorização e na melhoria do relacionamento com sua rede prestadora. Desde setembro de 2023, os hospitais, clínicas, médicos, centros de saúde e fornecedores puderam aderir à auditoria digital, gerando mais autonomia para validação do pagamento pelo corpo técnico, maior previsibilidade de pagamento e o fim do trabalho com recurso de glosa.

Por meio da modalidade digital, os prestadores puderam receber o pagamento das guias no mês subsequente ao consenso, dispensando a apresentação de documentação física.

Para promover a adesão de prestadores à plataforma de auditoria digital, a GEAP ampliou a divulgação das vantagens em reuniões, via Teams, com os prestadores de serviços. Este projeto iniciou-se com 7% dos prestadores de curva "A" aderidos à auditoria digital e findou o ano com 47% de adesão desses prestadores, em âmbito nacional.

Figura 12 – Percentual de prestadores da curva A, que aderiram a plataforma de auditoria digital.



Fonte: DIFIN.



### 20. GARANTIA DE ATENDIMENTO

O ciclo da Garantia de Atendimento configura um instrumento apto a garantir o acesso dos beneficiários às coberturas contratadas quando da indisponibilidade e inexistência de rede credenciada na localidade de demanda, nos prazos estabelecidos pela ANS, por meio da Resolução Normativa nº 566/2022.

Nesse ciclo estão contemplados os processos: Pagamento a Prestador Eventual e Tratamento Fora do Domicílio – TFD. O processo de Reembolso é tratado como obrigatoriedade da operadora em ressarcir os beneficiários, ou seja, uma medida reparadora caso não seja possível garantir o atendimento nas modalidades anteriores.

No exercício de 2023, 21.580 (vinte e um mil, quinhentos e oitenta) beneficiários foram assistidos, chegando ao número de 58.931 (cinquenta e oito mil, novecentos e trinta e uma) solicitações atendidas, perfazendo a representatividade de 3,32% do custo total assistencial:

Tabela 14: total de beneficiários e solicitações atendidas na Garantia de Atendimento

Ano	Modalidade	Beneficiário assistidos	N °de Solicitações
2023	Prestador Eventual	11.339	34.902
	Reembolso	9.895	23.262
	TFD	346	767
	Total Garantia de Atendimento	21.580	58.931

Fonte: GESAS.

A GEAP, com o objetivo de melhorar os processos internos referentes aos reembolsos e aprimorar o acolhimento aos beneficiários, realizou, no segundo semestre de 2023, pesquisa de satisfação, relacionada ao sistema de solicitação via WEB.

O resultado da pesquisa demonstrou que, aproximadamente, 95% dos beneficiários que responderam à pesquisa, consideram o canal WEB como a melhor opção para solicitar o reembolso. Importa comunicar que mais de 85% dos beneficiários atribuíram avaliação positiva para a ferramenta, considerando o sistema como "excelente, ótimo e bom".

Cabe destacar, ainda, a Remoção Terrestre que se aplica, quando ocorre a necessidade de transferência do Beneficiário de uma unidade de saúde a outra para continuidade da assistência. Em 2023, a GEAP atendeu 4.800 (quatro mil e oitocentas) solicitações de remoção, distribuídas entre as cinco regiões do país:

2.004 Beneficiários 95 Prestadores **R\$ 2.090.548**Valor total



### 21. RESSARCIMENTO AO SUS

O Ressarcimento ao SUS, consiste, de acordo com o Art. 32 da Lei nº 9.656/1988, no processo de restituição pelas operadoras dos valores correspondentes aos serviços de atendimento à saúde previstos nos respectivos contratos, prestados aos seus consumidores, em instituições públicas ou privadas, conveniadas ou contratadas, integrantes do Sistema Único de Saúde – SUS.

A GEAP analisa os atendimentos contemplados no Aviso de Beneficiário Identificado (ABI) disponibilizado pela ANS, avaliando 100% das demandas apresentadas em busca de oportunidades na redução do custo assistencial decorrente da utilização da rede SUS pelos beneficiários e objetivando o controle do pagamento das GRUs.

No decorrer do ano de 2023, foram apresentadas à GEAP 4 (quatro) ABIs, totalizando o valor de R\$ 9.668.643 (nove milhões, seiscentos e sessenta e oito mil, seiscentos e quarenta e três reais), o que apresentou uma redução de 30,07% em relação ao ano anterior.

Gráfico 18 - Comparativo de valores notificados pela ANS em ABI entre 2022 e 2023



Fonte: GESAS.

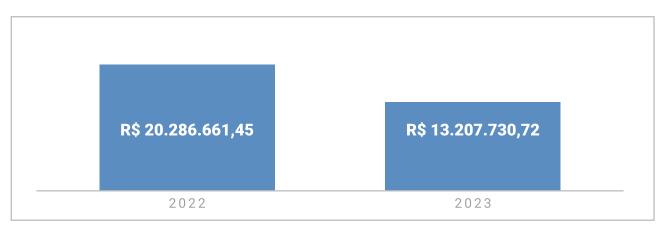
Além de alcançar o objetivo de reduzir o valor notificado, a GEAP atuou ativamente no montante de desconto a ser solicitado junto a ANS para pagamento, o que resultou na contestação de R\$ 1.458.760 (um milhão, quatrocentos e cinquenta e oito mil, setecentos e sessenta reais), no ano de 2023.

Após análise das contestações do ABIs, a ANS emite uma notificação de 1ª instância, onde os atendimentos indeferidos e passíveis de contestação são novamente analisados e protocolados na referida Agência para recurso. Em 2023, foram recebidas duas notificações, sendo recursadas 293 (duzentos e noventa e três) guias.

A ANS emitiu 27 (vinte e sete) GRUs de cobrança do Ressarcimento ao SUS, com vencimento para o ano de 2023, totalizando um valor de R\$ 13.207.730 (treze milhões, duzentos e sete mil, setecentos e trinta reais), o que significou uma redução de 65,11% quando comparada ao ano anterior.



Gráfico 19 - Comparativo de pagamento de GRU - Ressarcimento ao SUS entre 2022 e 2023



Fonte: GESAS.





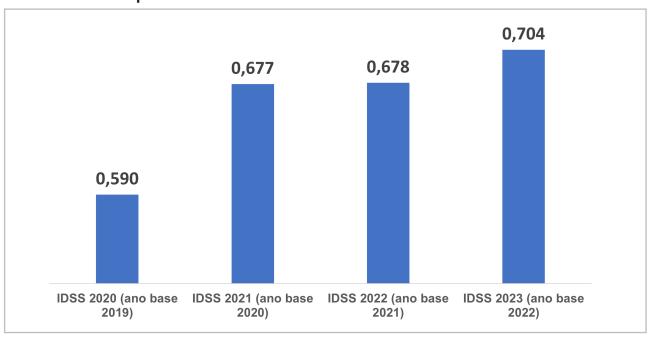
### 22. QUALIDADE DE INDICADORES

#### 22.1 PADRÃO TISS E MONITORAMENTO TISS

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 serviço, com a centralização do padrão e do monitoramento da Troca de Informações na Saúde Suplementar - TISS, a GEAP estabeleceu o acompanhamento mensal do monitoramento TISS, tanto no envio dos dados, quanto no retorno das inconsistências da ANS.

Quando comparados aos resultados obtidos nos anos anteriores, a partir do acompanhamento mensal das demandas e dos ajustes realizados, os indicadores do Índice de Desenpenho da Saúde Suplementar - IDSS apresentaram melhora.

Gráfico 20 - Comparativo do Resultado do IDSS



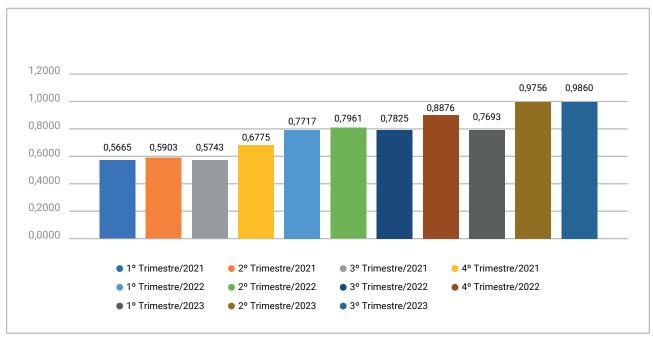
Fonte: GERP.

### 22.2 SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE PRODUTOS - SIP:

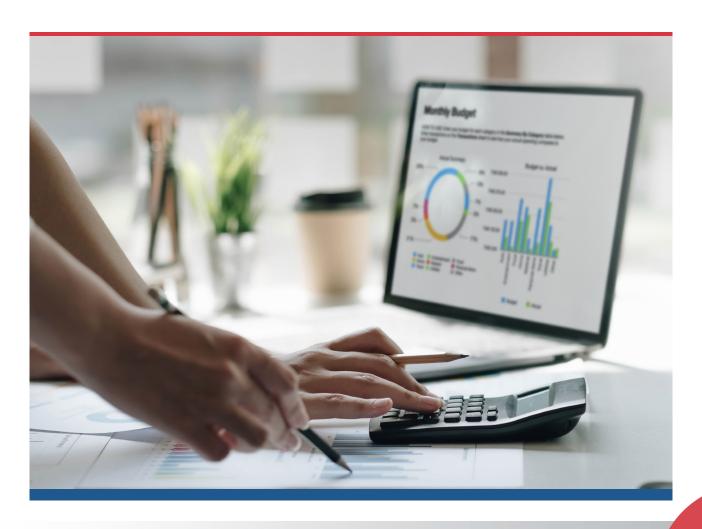
Após a centralização do acompanhamento do SIP e a realização de ajustes para extração de dados em conformidade com as determinações da ANS, a GEAP apresentou uma melhora nos indicadores chegando na faixa 01 do monitoramento do risco assistencial, que representa a melhor nota atribuída pela ANS. Abaixo, o resultado do mapeamento do risco assistencial entre o período de 2021 até o 3° trimestre de 2023:



Gráfico 21 - Resultado do SIP do 1º Trimestre de 2021 ao 3º Trimestre de 2023.



Fonte: GERP.





### 23. QUALIDADE CADASTRAL

A GEAP mensura, mensalmente, a qualidade de sua base cadastral por meio do Índice de Qualidade Cadastral do Sistema de Informação de Beneficiário SIB.

Apesar dos desafios enfrentados, ao final do ano de 2023, a quantidade total de inconsistências reduziu 46,70% em comparação ao início do ano, finalizando o exercício com apenas 436 (quatrocentos e trinta e seis) inconsistências.

Ao comparar os dados obtidos nos anos de 2021, 2022 e 2023, respectivamente, referente à quantidade de beneficiários ativos na ANS, o total de inconsistências e a representatividade da inconsistência em relação à carteira, a qualidade cadastral apresentou melhora, uma vez que o número de beneficiários se assemelha ao de 2021, porém com uma quantidade de inconsistências 10 (dez) vezes menor que a apresentada outrora.





### 24. OUVIDORIA E CANAIS DE DENÚNCIA

A **Ouvidoria** da GEAP é um canal de segunda instância para a solução administrativa dos conflitos, com caráter mediador, pedagógico e estratégico, operando com o propósito de fazer ecoar a voz dos beneficiários na instituição e representá-los em seus legítimos direitos, com isenção e imparcialidade.

A Ouvidoria também realiza a gestão do canal de denúncias, atuando com o mais absoluto sigilo e com a garantia do anonimato. As mensagens são criptografadas e direcionadas ao Ouvidor e ao seu substituto que as encaminha à Comissão Permanente de Ética - CPE para apuração e adoção das medidas necessárias.

A CPE é um canal de denúncia e tem por objetivo instrumentalizar o cumprimento do Código de Ética, Conduta e Integridade da GEAP, além de orientar e promover a cultura proba e idônea dos indivíduos que mantêm vínculo empregatício, institucional, e ou eletivo com a GEAP, bem como instaurar, por denúncia ou ex officio, Processo Ético Disciplinar para apurar supostas infrações, observada a prévia sindicância, representando importante instrumento de fortalecimento do **Programa de Integridade da GEAP.** 

Nessa perspectiva e alinhado ao Planejamento Estratégico 2019-2023, destacam-se as seguintes ações desenvolvidas pela Ouvidoria no exercício de 2023:

	Treinamento para UAs para atendimento ao beneficiário;
GÓGICO	Reuniões de alinhamento de processos e prazos, relacionadas às demandas de 1.ª e 2ª instância, com as UAs;
EIXO PEDAGÓGICO	Capacitação da equipe da Ouvidoria para qualificar as respostas encaminhadas aos beneficiários (curso "Português e seu uso no cotidiano"); e
	Promover certificação em Ouvidoria pela Associação Brasileira de Ouvidores – ABO para analista.
	Tratamento de 9.674 manifestações registradas no canal de Ouvidoria Externa (reclamação 2ª instância, sugestão, elogio, denúncia, consulta e reanálise);
EIXO MEDIADOR	Resposta das demandas 100% dentro dos prazos das Resoluções Normativas da ANS nº323/2013 (Demandas de ouvidoria) e 566/2022 (Demandas de garantia de atendimento), respectivamente: - Tempo médio de atendimento: 4,6 dias úteis; e - Tempo médio de atendimento: 5,6 dias úteis.
	Dos 658 atendimentos avaliados, por meio de pesquisa de satisfação, 84% afirmaram que acionariam a Ouvidoria novamente.

#### Reclamação 1ª Instância

Monitoramento do prazo e qualidade de 11.570 atendimentos prestados pelas Unidades Administrativas e Gerências da DIREX, alcançando o percentual de 95% de demandas concluídas dentro do prazo de 05 dias úteis com um Tempo Médio de Atendimento de 3,4 dias úteis no ano, cujo prazo máximo é de 5 dias úteis;

#### **Ouvidoria Interna**

No ano de 2023, foram registradas 221 manifestações por colaboradores no canal de Ouvidoria Interna;

#### Campanha de Conscientização sobre Assédio Moral e Sexual

Lançamento de campanha de conscientização sobre assédio moral e sexual, esclarecendo o que os caracterizam e orientando os colaboradores quanto a forma de registro;

#### **Reclame Aqui**

Contratação do serviço de Brandpage (permite a personalização da página) e Hugme (facilita a interação com o reclamante, avalia o seu comportamento no site e oferta relatórios estatísticos) que proporcionou um aumento na reputação de 6,2 em setembro para 6,6 em dezembro/2023, alcançando o índice de 100% das reclamações respondidas;

#### Tecnologia

Aperfeiçoamento do formulário eletrônico no site da GEAP, com possibilidade de *upload* de anexos para registros das demandas dos beneficiários, prestadores de serviços e colaboradores, bem como sua disponibilização no app da GEAP;

#### Recomendações

Em 2023, a Ouvidoria emitiu 03 recomendações para aperfeiçoamento dos processos e serviços ofertados pela GEAP, em consonância com as disposições Resolução Normativa nº 323/2013 da ANS; e

#### Recomendações

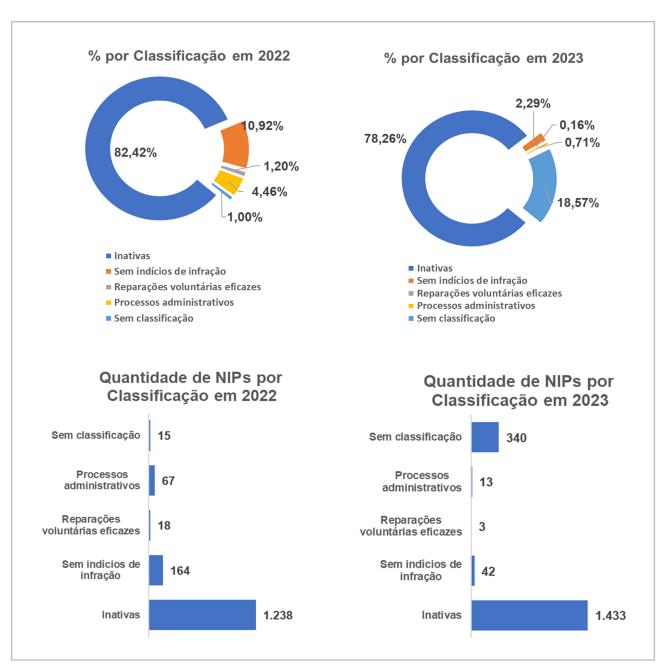
Desde 2016, foram emitidas 114 recomendações, das quais 86% das recomendações geraramw aperfeiçoamento de processos/serviços/atividades.



## 25. NOTIFICAÇÃO DE INTERMEDIAÇÃO PRELIMINAR

O exercício de 2023, em comparação ao ano anterior, apresentou um aumento de 22% no número de NIPs. Entretanto, apesar desse aumento no quantitativo geral, houve uma redução no número de processos administrativos junto à ANS, no percentual de 81%.

Gráfico 22: Comparativo de demandas de NIP entre 2022 e 2023

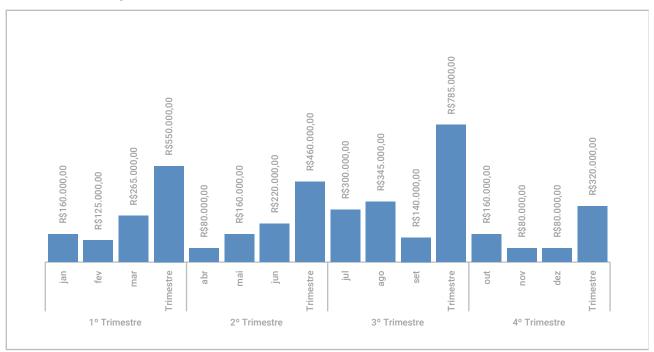


Fonte: ASJUR.



Outro resultado a ser destacado é a economia gerada para GEAP de R\$ 2.115.000 (dois milhões, cento e quinze mil reais), com os arquivamentos dos processos administrativos.

Gráfico 23: Arquivamento de NIP



Fonte: ASJUR.





## 26. PLANEJAMENTO DA ADMINISTRAÇÃO PARA O FUTURO DA GEAP

A GEAP elaborou sua nova estratégia para o período 2024-2030, utilizando a metodologia do *Balanced Scorecard - BSC*, delineada sob as perspectivas:

- financeira;
- · processos internos;
- · clientes; e
- · aprendizado e conhecimento.

Para essa construção, ocorreu, nos dias 17 e 18 de novembro de 2023, o Encontro de Planejamento Estratégico, que contou com a participação de todo o corpo gerencial, diretivo e os membros dos conselhos da GEAP, para a definição da nova concepção estratégica e dos objetivos estratégicos a serem atingidos nos próximos exercícios:

MISSÃO	VISÃO	VALORES
Promover a assistência à saúde aos seus beneficiários, por meio de uma gestão sustentável, ética, inovadora e transparente	Ser a melhor autogestão de grande porte na ANS, com o maior crescimento da carteira, equilíbrio financeiro e orientada por critérios ASG, até 2030	<ul><li>Inovação</li><li>Responsabilidade</li><li>Qualidade</li><li>Acolhimento</li></ul>

Figura 13: Mapa Estratégico 2024-2030



Destaca-se que a Concepção Estratégica – Missão, Visão, Valores e Mapa Estratégico – do Planejamento Estratégico 2024-2030 da GEAP foi aprovada, pelo CONAD, por meio da RESOLUÇÃO/GEAP/CONAD/Nº 672/2023, de 14 de dezembro de 2023.



## 27. ASG (AMBIENTAL, SOCIAL E GOVERNANÇA CORPORATIVA)

A sigla ASG é um acrônimo de Ambiental, Social e Governança Corporativa utilizada pelo mercado para denominar um conjunto de práticas adotadas pelas empresas, promovendo uma visão de sustentabilidade para além dos aspectos econômicos, com o intuito de diminuir os impactos negativos do negócio e contribuir para geração de resultados positivos em toda sua cadeia de valor.

O desenvolvimento econômico, orientado pelos três pilares, promove o engajamento dos stakeholders e atua como catalizador para implementação de práticas éticas e sustentáveis, com o foco no cuidado das pessoas, preservação do meio ambiente e gestão responsável do negócio.

A	S	G
<b>Ambiental</b> Diminuir o impacto do negócio no ambiente.	<b>Social</b> Cuidar de pessoas da  organização ou alcançada por elas, bem como da comunidade.	Governança Corporativa  Gestão da empresa e relacionamento com stakeholders, respeitando as regras.

Importa destacar que o ASG deve ser entendido sob a perspectiva da Governança Ambiental, Governança Social e Governança Corporativa.

A GEAP já internalizou diversas ações de ASG, dentre as quais, destacam-se:

 Política de Equidade de Gênero – Estabelecimento de diretrizes para assegurar a participação equânime de mulheres em cargos de gestão no âmbito da GEAP, buscando a missão de formular, coordenar e articular políticas voltadas à promoção, à proteção, ao acolhimento e à eliminação de todas as formas de discriminação e violência contra a mulher;

44,17%

Cargos de liderança ocupados por mulheres

55,83%

Cargos de liderança ocupados por homens

- Escuta e Acolhimento Com foco na pluralidade e no acolhimento, uma das ações da nova diretoria da GEAP, em 2023, foi percorrer as Unidades Administrativas nos estados, ouvindo colaboradores e beneficiários para entender melhor suas necessidades e a realidade de cada região;
- Conversa Atípica No início de maio de 2023, em alusão ao Dia Mundial de Conscientização do Autismo, que ocorreu no dia 02 de



abril, a GEAP realizou o evento denominado Conversa Atípica, na Unidade Administrativa do DF, com objetivo de identificar os beneficiários portadores de Transtorno de Espectro Autista – TEA, ouvir as necessidades das famílias e acolher os cuidadores responsáveis pelo acompanhamento integral e diário. Ao longo do ano de 2023, foi possível receber prestadores para apresentação de propostas voltadas para o público portador de TEA que serão implementadas ao longo de 2024;

- Comitê de Equidade Com o compromisso de zelar pelo respeito à diversidade e fortalecer a política de equidade de gênero na GEAP, em outubro de 2023 foi constituído o Comitê de Equidade, reafirmando o compromisso da gestão com as pautas sobre gênero, raça, diversidade geracional, população LGBTQIA+, povos originários e pessoas com deficiência;
- Nome Social A ANS incorporou, na versão 4 do padrão TISS, o campo "Nome Social". A GEAP, além de se adequar a essa inovação, implementou o campo "Nome Social" em todas as telas que apresentam o nome do beneficiário, garantindo a opção de utilização do nome social no plano de saúde de forma confiável, pois passa a ser utilizado para tratamento nos canais de atendimento da GEAP, no CIB, nos meios de comunicação, documentos, aplicativos e na rede prestadora;
- Projeto Planejamento Familiar e Saúde da Mulher Lançado em 08 de março de 2023, com vistas à prevenção do câncer de colo uterino e planejamento familiar, a GEAP foi pioneira em oferecer aos seus beneficiários a vacina que protege do HPV e a incorporar o Implanon como opção contraceptiva;
- Promoção e estímulo na prevenção à saúde odontológica Em 2023, a GEAP expandiu o projeto *Estimulando Sorrisos* que tem o objetivo de estimular hábitos saudáveis na parte da odontologia, como parte de uma cultura de prevenção e promoção da saúde odontológica;
- Diálogo para cooperação internacional com a OPAS A GEAP abriu, em novembro de 2023, diálogo com a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) para abordar a possibilidade da parceria, no modelo de cooperação internacional, e trocar experiências para que a operadora esteja à frente dos avanços na área da saúde. A OPAS apresentou interesse na Atenção Primária à Saúde (APS) Virtual. Por sua vez, a GEAP enfatizou o desejo em ouvir experiências de sucesso realizadas fora do país para fortalecer o projeto;
- Campanha de Vacinação Contra a Gripe Influenza A campanha foi realizada durante o mês de maio de 2023, com gesto vacinal em todas as Unidades Administrativas da GEAP, nos estados e na sede, em Brasília, para seu corpo funcional. Foram disponibilizadas



- 1.679 (mil seiscentos e setenta e nove), com 100% de aplicação das doses adquiridas;
- Auditoria Digital A GEAP investiu em avanços tecnológicos para progredir na valorização e na melhoria do relacionamento com sua rede prestadora. Além dos ganhos operacionais, essa ação amplia a iniciativa de paperless, não só para modernizar, mas também para contribuir com o desenvolvimento sustentável;
- Sistema de Gerenciamento Eletrônicos de Documentos A sua utilização do GED impacta diretamente na automação dos processos, na redução de impressões e na produção de documentos físicos;
- Treinamento "ASG (Ambiental, Social e Governança) em compras"
   Realização de treinamento para melhoria dos processos internos e normativos relacionados à temática;
- Treinamento em ASG (Ambiental, Social e Governança) Realização de treinamento para os gestores com o propósito de posicionar a empresa na vanguarda da adoção de práticas voltadas à preservação do meio ambiente, responsabilidade social e transparência nos negócios, o que contribuiu significativamente para fortalecer a cultura organizacional e sustentável da GEAP;
- Instalação de lixeiras especiais para o descarte correto de pilhas e papel;
- Websérie sobre Câncer A GEAP apresentou uma websérie em parceria com o oncologista Drauzio Varella com informações sobre a prevenção, o diagnóstico e o tratamento sobre o câncer (campanhas de Outubro Rosa, Novembro Azul, e Dezembro Laranja). O objetivo da parceria foi levar para os beneficiários da GEAP a informação em saúde da mais alta qualidade sobre os cânceres de mama, próstata e pele;
- Benefícios aos colaboradores da GEAP Complemento do auxílio acidentário em situação de afastamento por acidente de trabalho, caso o valor do benefício seja inferior ao salário contratual do empregado, até o 180º (centésimo octogésimo) dia; prorrogação da licença maternidade em 60 (sessenta) dias, alterando de 120 (cento e vinte) para 180 (cento e oitenta) dias corridos; estabilidade de 6 (seis) meses após o retorno da licença maternidade; e estabilidade provisória para o empregado em via de aposentadoria, que contenham mais de 10 (dez) anos de prestação de serviços ininterruptos na GEAP;
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédios CIPA: atua com o objetivo de prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar compatível, permanentemente, o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador, evitando acidentes e afastamentos do trabalho,



contribuindo para a continuidade das entregas da GEAP. É também responsável por avaliar os riscos iminentes e promover formas de prevenção, com a oferta de eventos que aumentem a segurança (mental) no ambiente de trabalho;

• Durante o período compreendido entre 24 a 28 de julho de 2023, a CIPA realizou a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho, contemplando encontros on-line com especialistas em assunto de qualidade no ambiente de trabalho, distribuição de cartilhas com orientações para uso adequado do computador e posição das mesas, vídeos com orientações e cartilha de ginástica laboral. Cada Unidade Administrativa desenvolveu atividades presenciais referentes à segurança no local de trabalho e combate à síndrome de burnout. Nas Unidades Administrativas do Goiás e Mato Grosso, houve treinamento de Primeiros Socorros. Atividades presenciais na DIREX com prestadores parceiros.

Após realização de eleição entre os colaboradores da GEAP para nova composição da CIPA para o ciclo 2023/2024, em 05 de setembro de 2023, o Diretor-Presidente deu posse aos membros, com suas indicações para presidência, titular e duas suplências.

Outras atividades de destaque promovidas pela CIPA no exercício de 2023 foram:

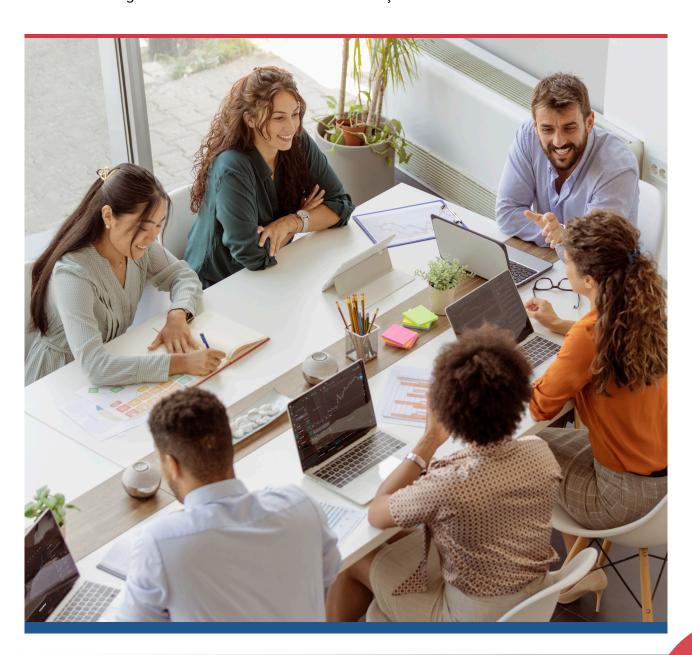
- Apresentação teatral "O poder do riso para a nossa saúde mental", com apresentação da companhia de comédia Os Melhores do Mundo, para alertar sobre o Setembro Amarelo. A iniciativa teve o intuito de tratar com humor questões importantes de saúde mental e prevenção ao suicídio;
- Ação de dezembro com a visita do Papai Noel e seus ajudantes para fomentar o espírito natalino e proporcionar aos colaboradores um momento de descontração e acolhimento em meio às suas rotinas, com o destaque para alertar sobre o papel da CIPA, com distribuição de chocolates;
- Aquisição de equipamentos e materiais para auxiliar as atividades dos fisioterapeutas na realização da ginástica laboral dos colaboradores da GEAP, com implementação de Relaxamento Semanal, Premiação Mensal e Blitz Postural; e
- Quanto à Governança, destacam-se a existência dos seguintes instrumentos: Programa de Integridade; Código de Ética, Conduta e Integridade da GEAP; Código de Ética, Conduta e Integridade para Terceiros; Estrutura de governança; Sistema Normativo, que consolida e fornece transparência às normas da GEAP; e Normas relacionadas ao gerenciamento de riscos, compliance e processos internos na GEAP.



Outras iniciativas estão previstas para os próximos anos, especialmente com o cunho de favorecer a integralidade do cuidado em saúde aos beneficiários, presando por atendimento humanizado, de qualidade e de excelência, o que permitirá à GEAP distanciar-se de modelos de saúde fragmentados, voltados, exclusivamente, para a atenção às condições agudas e às complicações de condições crônicas.

Dessa forma, visando disponibilizar serviços vinculados e coordenados entre si, prestados no tempo, lugar e custo adequados, com a melhor qualidade disponível, e em consonância com as melhores práticas de ASG, a GEAP iniciou estudo para criação e a implantação dos:

- · Programa do Hospital de Transição;
- Programa do Transtorno do Espectro Autista; e
- Programa da Clínica da Mulher e Criança.





### 28. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A GEAP, no exercício de 2023, obteve grandes vitórias do ponto de vista de ampliação da carteira, fortalecimento da marca e aumento do *Market Share*, tendo, sempre, como norte a ser perseguido, a melhoria do acolhimento aos beneficiários, com o melhor custo-benefício, nunca prescindindo da qualidade.

Nesse aspecto, foram realizadas diversas ações relacionadas à melhoria para os beneficiários, os prestadores, as patrocinadoras e os colaboradores, o que possibilitou, diretamente, o fato histórico do aumento de vidas, chegando ao final de 2023 com mais de 300.000 beneficiários na carteira.

Não menos importante, outra conquista foi a ampliação da rede assistencial com a inovação do ponto de vista tecnológico e com investimentos relacionados às novas abordagens de cuidados em saúde, como a implementação e ampliação das APSs, o que possibilita, dentre outros fatores, a prevenção de doenças e qualifica o atendimento ao beneficiário, tendo, como objetivo final, a melhoria da qualidade de vida e a diminuição do custo para Operadora, como consequência de um trabalho preventivo adequado.

Em 2023, a GEAP conseguiu expandir sua atuação para além do Governo Federal, com realização de convênio de adesão junto ao Poder Judiciário, estados e municípios.

Isso demonstra como um planejamento estratégico, bem executado e com direcionamento correto, possibilita o alcance de objetivos de forma mais célere e assertiva, sendo ele apoiado em ações concretas dentro dos aspectos do negócio da GEAP.

A GEAP, para o ciclo de 2024-2030, tem, como visão "ser a melhor autogestão de grande porte na ANS, com o maior crescimento da carteira, equilíbrio financeiro e orientada por critérios ASG, até 2030", tendo como pilar estruturante os valores de inovação, responsabilidade, qualidade e acolhimento.



