



**PROPOSTA DE AÇÕES PARA A
COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL DA GEAP
EM COMEMORAÇÃO DE SEUS 80 ANOS**

ALINE OLIVEIRA LIONÇO
Analista de Comunicação e Marketing

Brasília, xx de xxxxxx de 202x.

Ao

Sr. **XXXXXXXXXXXXXXXX**

M.D. Superintendente de Comunicação e Marketing – SUCOM

GEAP Autogestão em Saúde

Brasília/DF

Prezado Senhor,

Em resposta à solicitação de Vossa Senhoria dirigida abertamente aos funcionários da Superintendência de Comunicação e Marketing da GEAP no dia 06 de fevereiro de 2025, e considerando a proximidade da celebração dos 80 anos da GEAP Autogestão em Saúde em setembro próximo, apresento proposta de ações para a comunicação institucional da empresa.

Espero que a presente propositura possa contribuir significativamente para o fortalecimento da imagem da GEAP, consolidando-a como referência no cuidado com a saúde e com a qualidade de vida dos seus beneficiários, ao mesmo tempo em que reforça seu compromisso com um crescimento sustentável e inovador da empresa.

Na expectativa de avançarmos juntos nessa importante celebração e construção do futuro da GEAP, subscrevo-me.

Cordialmente,

ALINE OLIVEIRA LIONÇO

Analista de Comunicação e Marketing

GEAP Autogestão em Saúde

1. Introdução

A GEAP Autogestão em Saúde é uma das operadoras de planos de saúde suplementar mais tradicionais do Brasil, completando 80 anos de existência em 2025. Como uma entidade de autogestão multipatrocinada sem fins lucrativos, a GEAP utiliza-se de sua autonomia financeira e administrativa para a prestação de assistência à saúde de seus beneficiários, mediante a oferta e a operação de planos de saúde destinados a servidores públicos federais, estaduais e municipais, bem como a seus dependentes.

1.1. Crescimento recente

Nos últimos anos, a GEAP apresentou uma evolução notável em sua carteira de beneficiários. Em **2024**, a operadora registrou um **aumento de aproximadamente 15% no número de beneficiários**, seguindo um **crescimento de 9% em 2023**¹. Esses incrementos representam as maiores taxas de evolução já alcançadas pela GEAP nos últimos 30 anos. Sob a atual gestão, iniciada há dois anos, **a base de beneficiários cresceu de 276 mil para 347 mil, totalizando um aumento de 25,9% no biênio**.

1.2. Metas e objetivos estratégicos

A GEAP estabeleceu metas grandiosas para seu futuro. **Até 2030, a operadora almeja ser reconhecida como a maior autogestão pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)**, destacando-se pelo crescimento de carteira, equilíbrio financeiro e orientação por critérios Ambientais, Sociais e de Governança (ASG).

1.3. Iniciativas e parcerias consolidadas

Para alcançar esses objetivos, a GEAP tem implementado diversas iniciativas estratégicas. **Em 2024, foram assinados 26 novos convênios, incluindo 12 com o Judiciário, 12 com órgãos estaduais e municipais, e 2 com o Executivo Federal**. Além disso, a operadora lançou 19 novos produtos para atender às

¹ Fonte: <https://www.geap.org.br/geap-registra-maior-crescimento-dos-ultimos-30-anos>

necessidades específicas dos servidores públicos, ampliando sua oferta de planos de saúde.

1.4. Fortalecimento da rede prestadora

A GEAP também tem investido no fortalecimento de sua rede de prestadores de serviços de saúde. Nos últimos anos, foram realizados quase **dois mil novos credenciamentos diretos em todo o país**, incluindo parcerias com instituições renomadas como o **Hospital Sírio-Libanês** e a **Beneficência Portuguesa**, hospitais da **Rede Total Care**, da **Amil**, **Hospital Help-Paraíba** e ampliação de parceria com o grupo **Oncoclínicas**. Essas ações garantiram um atendimento de excelência e ampliaram o acesso dos beneficiários a serviços de saúde e estabelecimentos assistências de alta qualidade.

2. Objetivo geral da proposta

Considerando a busca da GEAP pela expansão significativa de sua base de parcerias institucionais com órgãos públicos federais, estaduais e municipais no próximo quinquênio, e para consolidar sua posição como a principal operadora de autogestão do país, algumas medidas relacionadas à construção e ao fortalecimento de relacionamentos institucionais tornam-se imprescindíveis. Um conjunto de ações estruturadas que envolvem comunicação integrada, marketing institucional e iniciativas de engajamento com tomadores de decisão e gestores de órgãos governamentais podem ser adiante consideradas.

3. Objetivos específicos da proposta

Para alcançar o objetivo geral de expandir a base de parcerias da GEAP com órgãos públicos e aumentar o número de beneficiários, proponho os seguintes objetivos específicos:

3.1. Ampliação de relacionamentos institucionais com órgãos públicos

3.1.1. Mapeamento de stakeholders: Identificar e catalogar os gestores nos órgãos públicos federais, estaduais e municipais que não fazem parte da lista de conveniados, no intuito de ampliar a base de beneficiários. A

GEAP pode firmar convênios com entidades públicas e associações que representem servidores públicos. De forma geral, os convênios podem ser estabelecidos com:

- **Órgãos públicos federais, estaduais e municipais** – ministérios, autarquias, fundações, empresas públicas e outros órgãos da administração direta e indireta;
- **Associações e sindicatos de servidores públicos** – entidades que representam servidores podem firmar convênio para oferecer planos de saúde aos seus associados;
- **Instituições que possuam vínculo com o serviço público** – algumas empresas de economia mista ou organizações que tenham participação estatal podem ser elegíveis.

Uma importante ação consistiria em mapear os órgãos ainda não conveniados por Estado, atribuindo às unidades administrativas locais a tarefa de apresentar, em caráter preliminar, uma proposta de apresentação da GEAP aos possíveis órgãos concedentes, com vistas à futura celebração de convênio por adesão para a prestação de assistência à saúde aos empregados ativos e inativos, bem como aos seus dependentes e respectivos grupos familiares.

Tomando como exemplo o estado do **Ceará**, uma rápida consulta à lista de órgãos conveniados da Geap não inclui a **Companhia de Docas de Ceará**, empresa pública ligada ao Ministério de Portos e Aeroportos/Secretaria Nacional de Portos e Transportes Aquaviários. De acordo com dados de dezembro de 2024 coletados no site da empresa², há cerca de **155 possíveis beneficiários** que podem aderir aos planos da GEAP. A **Companhia de Docas do Pará**, por sua vez, registra cerca de **600 empregados** em seu quadro de pessoal³. No Rio de Janeiro, a PortosRio conta com quase **1100 servidores**⁴, além de **412 aposentados e pensionistas**. A ampliação da base de beneficiários da empresa pode começar com o levantamento dos possíveis órgãos que ainda não fazem parte do rol de conveniados, aproveitando a ocasião da celebração dos 80 anos da empresa em 2025.

² https://www.docasdoceara.com.br/files/ugd/a321a8_1983383b55b149c8be774e5a97ff9d93.pdf

³ <https://www.cdp.com.br/wp-content/uploads/2024/12/RELACAO-DE-EMPREGADOS-7.pdf>

⁴ <https://www.portosrio.gov.br/empregados/>

3.1.2. Desenvolvimento de parcerias estratégicas: estabelecer colaborações com **associações de servidores** para promover os planos de saúde da GEAP, garantindo o alinhamento com as necessidades específicas de cada órgão.

3.2. Ampliar a presença da GEAP nas mídias estratégicas voltadas ao setor público

3.2.1. Campanhas de comunicação segmentadas: desenvolver campanhas publicitárias direcionadas aos servidores públicos, utilizando canais de comunicação como newsletters institucionais, ou ainda os portais governamentais.

3.2.2. Participação em eventos do setor público: marcar presença em congressos, seminários e workshops relacionados à administração pública e saúde, com vistas ao aumento da visibilidade da GEAP e ao fortalecimento de sua reputação no setor.

3.3. Reforçar a credibilidade e transparência da GEAP com gestores públicos e servidores

3.3.1. Divulgação de relatórios de desempenho: Publicar periodicamente no portal da empresa relatórios sobre a performance da GEAP, incluindo indicadores de qualidade, satisfação dos beneficiários e sustentabilidade financeira.

3.3.2. Implementação e aprimoramento de canais de feedback: Criar e melhorar mecanismos para que gestores públicos e servidores possam fornecer sugestões e críticas, demonstrando compromisso com a melhoria contínua e a transparência da empresa. Na Central de Teleatendimento da GEAP (0800 728 8300), não consta a opção direta de sugestões e críticas para os beneficiários, muito embora o registro possa ser feito com uma atendente selecionando a opção 9 (demais informações). Um formulário de contato simplificado pode ser criado no site de contato da GEAP para coletar o feedback dos beneficiários sobre a qualidade do atendimento da empresa.

3.4. Melhorar a comunicação digital e presencial com tomadores de decisão nos órgãos governamentais

3.4.1. Desenvolvimento de conteúdos personalizados: produzir materiais informativos adaptados às necessidades e interesses de cada órgão público, destacando os benefícios específicos dos planos da GEAP para diferentes perfis de servidores.

3.5. Implementar estratégias de comunicação interna para alinhamento organizacional

3.5.1. Sessões informativas internas: realizar reuniões periódicas com as equipes internas da empresa, para compartilhar atualizações sobre as estratégias de expansão e os resultados alcançados, garantindo o alinhamento e o engajamento de todos os colaboradores.

3.5.2. Plataforma de comunicação interna: estimular o uso das plataformas digitais (Teams, Forms e GED) para facilitar a comunicação entre as diferentes áreas da GEAP, promovendo a troca de informações e a colaboração. Ferramentas que utilizam a metodologia Kanban (Asana ou Trello) também podem ser consideradas, fornecendo uma visibilidade 360º das tarefas das equipes com status de “a fazer”, “em andamento” e “finalizadas”.

3.6. Estabelecer indicadores de desempenho para monitoramento e avaliação das ações de comunicação

3.6.1. Definição de Indicadores-Chave de Desempenho e análise periódica de resultados: estabelecer indicadores claros para avaliar o sucesso das estratégias de comunicação, como o **número de novas parcerias firmadas e de beneficiários, alcance e efetividade das campanhas de comunicação** (taxa de abertura e clique de e-mail marketing e newsletters, número de interações nas redes sociais, tráfego no site e na página de contato da GEAP e conversão de visitantes em leads qualificados), e o **engajamento e a efetividade dos canais de atendimento** (tempo médio de resposta, taxa de resolução no primeiro contato, índice de abandono do atendimento, satisfação dos stakeholders com o atendimento), por exemplo.

4. Ações sugeridas

4.1. Campanha institucional “80 Anos cuidando dos servidores públicos”

- Criação de um selo comemorativo para os 80 anos;
- Produção de um vídeo institucional destacando a história da GEAP;
- Lançamento de uma landing page sobre os 80 anos, com uma timeline ilustrando a trajetória da empresa desde a sua fundação em 1945 como a Assistência Patronal⁵, criada para prestar assistência médica e social aos funcionários do instituto de Aposentadorias e Pensões dos Industriários - IAPI, até se tornar a GEAP;
- Criação de um portfólio digital com cases de sucesso e depoimentos de gestores públicos de órgãos já conveniados;
- Entrevistas com os beneficiários mais antigos e mais longevos da GEAP;
- Propagandas em parceria com as salas de cinemas do Brasil;
- Ações externas em locais públicos de lazer, por meio de estandes da Geap onde profissionais de saúde possam aferir pressão e promover orientação sobre vacinas, massoterapeutas possam oferecer massagens, fisioterapeutas e nutricionistas possam promover palestras com orientações ao grande público, além da distribuição de panfletos institucionais da GEAP nos eventos;
- Corrida de 5 ou 10 km nas capitais dos estados, com a distribuição de brindes como camisetas, viseiras e garrafas d’água.

4.2. Eventos e relacionamento institucional

- Realização de grande evento de celebração em Brasília, reunindo representantes de órgãos públicos e associações de servidores, com um painel de palestrantes discutindo temas relacionados à saúde, e encerramento com show(s) de artista(s) de destaque na mídia;
- Caravana GEAP 80 anos, com visitas estratégicas a órgãos públicos em diferentes regiões do Brasil, apresentando uma narrativa institucional

⁵ Fonte: <https://tede2.pucsp.br/handle/handle/18036>

baseada em propósito e impacto social, destacando a importância da GEAP na qualidade de vida dos servidores;

- Entrega de homenagens a instituições parceiras e gestores públicos e
- Criação de um comitê estratégico de expansão para mapear órgãos com potencial de parceria, caso ainda não exista.

4.3. Engajamento digital

- Campanha interativa #minhahistóriacomageap, incentivando beneficiários a compartilharem experiências;
- Criação de um ranking de órgãos públicos parceiros com maior adesão à GEAP e
- Criação de destaques no perfil do Instagram da GEAP, que atualmente conta com apenas um intitulado “Na Mídia”. **Sugestões:** História, Fale conosco, Planos, Parcerias, App GEAP, Associe-se, Notícias, Sua saúde e Rede. Os conteúdos já presentes nos stories da rede social podem ser alocados para cada categoria acima sugerida.

4.4. Concessão de benefícios especiais

- Lançamento de um plano especial ou benefício exclusivo em comemoração aos 80 anos, com sorteios para novas adesões e antigos beneficiários e
- Promoção de webinars e eventos online para apresentar os benefícios da parceria e esclarecer dúvidas sobre a adesão.

4.5. Mobilização de beneficiários

- Criação de programas de **advocacy**, incentivando servidores públicos já beneficiados a atuarem como embaixadores da GEAP em seus órgãos, ofertando descontos nas mensalidades dos eleitos para tal função e
- Desenvolvimento de um canal de indicação no site da GEAP, para que servidores recomendem o convênio a seus departamentos de recursos humanos.

5. Considerações finais

Ao longo desta proposta, foram apresentadas algumas estratégias e ações para o fortalecimento da comunicação institucional da GEAP em seus 80 anos, ressaltando a importância de um posicionamento estratégico e segmentado para a ampliação das parcerias com órgãos públicos. Acredito firmemente que, por meio de campanhas direcionadas, de um processo estruturado de aproximação e de um alinhamento consistente da mensagem institucional, a GEAP pode consolidar sua presença no setor de saúde suplementar e atingir sua ambiciosa meta de se tornar a maior autogestão do país em 2030.

Faço votos para que uma comunicação estratégica integrada, pilar central desta proposta, possa surgir da participação ativa de toda a equipe envolvida, da troca constante de ideias e do comprometimento com as ações que serão tomadas no decorrer de 2025. Com um esforço conjunto, nossa instituição poderá não apenas alcançar, mas superar suas metas, consolidando-se como referência no setor de saúde suplementar, ao passo em que amplia seu impacto positivo na assistência à saúde dos servidores da administração pública do país.