



**ASSOCIAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS FISCAIS DO ESTADO
DO AMAZONAS**

1º RCPJ - REGISTRO CIVIL DAS
PESSOAS JURÍDICAS
MANAUS - AMAZONAS
REGISTRADO

CNPJ: 04.503.249/0001-70 – INSCRIÇÃO ANS Nº 38809-2

Rua Franco de Sá, Nº 430, São Francisco - Manaus/AM – CEP.: 69.079-210

**RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO
EXERCÍCIO DE 2024**

1. INTRODUÇÃO

A Diretoria vem por meio deste apresentar o Relatório de Gestão referente ao exercício de 2024, composto da Prestação de Contas do referido exercício, que compreende a Demonstração Patrimonial e Financeira (Balanço Patrimonial, Demonstração do Resultado do Exercício, Demonstração do Fluxo de Caixa, DMPL, Notas Explicativas), Parecer da Auditoria Independente, Parecer do Conselho (com pareceres favoráveis) e Relatório de Atividades da AFFEAM Saúde e AFFEAM Social.

A ASSOCIAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS FISCAIS DO ESTADO DO AMAZONAS - AFFEAM, é dotada de personalidade jurídica de direito privado e sem fins lucrativos, fundada em 29 de setembro de 1969, com sede social à Rua Franco de Sá nº 430 – Bairro do São Francisco – Manaus/AM.

Tem por objeto principal a atividade de associação de defesa de direitos sociais de seus associados, além de atuar no segmento de Plano de Saúde na modalidade de Autogestão, não patrocinada, e com cobertura assistencial com preço pós-estabelecido, inscrita na Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS sob o nº 388092.

Congrega como associados os servidores fiscais da Secretaria de Estado da Fazenda do Estado do Amazonas e seus dependentes, oferecendo assistência médica e hospitalar com cobertura estadual por meio de uma rede de credenciados no Estado do Amazonas e em outros estados da Federação por reciprocidade.

Diante dos referidos pareceres, a Diretoria vem submeter para apreciação e aprovação, o Relatório da Administração, Demonstrações Contábeis, Notas Explicativas

e demais demonstrativos, relativos ao exercício social de 2024, na Assembleia Geral de Associados.



2. RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA AFFEAM SOCIAL EM 2024

As atividades sociais em 2024, administrativas e organizacionais foram de forma presencial, com a realização dos serviços conforme orçamento aprovado para o referido exercício, foram cumpridos todo o calendário de eventos comemorativos e benfeitorias patrimoniais nas dependências interna e externa da sede da Affeam e parque aquático. Visando o bem estar aos nossos associados, colaboradores, fornecedores e visitantes. Para alcançarmos os objetivos e metas estabelecidas pela diretoria, realizamos as seguintes ações:

2.1. Calendário Social em 2024:

1. A Affeam oferece atividades de academia, natação, futebol entre os associados e convidados, e a novidade, foi a parceria com escolinha de futebol, para crianças de 4 a 12 anos, com descontos no valor da mensalidade para associados;
2. Manutenção do canal de jornalismo da AFFEAM, empresa Murã Comunicações;
3. Dedetizações mensais de toda área interna e externa na sede da AFFEAM;
4. Renovação e troca de carga de extintores;
5. Limpeza do poço, fossa, caixa d'água e análise da água;
6. Manutenção dos aparelhos de condicionadores de ar;
7. Continuação dos canais de atendimento: e-mail, telefone e WhatsApp;
8. Atualização e modernização da homepage;
9. Aumento no valor do Ticket Alimentação para os colaboradores;
10. Manutenção dos salários dos funcionários, Plano de Saúde e Ticket Alimentação.
11. Renovação do Seguro predial da AFFEAM;
12. Realização de um jantar dançante de confraternização com todos os associados;
13. Troca de Diretoria e Conselho Fiscal eleitos para o biênio 2024/2025.

2.2. Calendário de eventos comemorativos da AFFEAM

- 1 – 24 de janeiro – Dia do Aposentado; comemoração com um Brunch;
- 2 – 08 de março – Dia Internacional da Mulher – comemoração com um café da manhã;
- 4 – 12 de maio – Dia das Mães – comemoração com um Brunch;
- 5 – 05 de julho – Festa Junina; comemoração com um arraial;
- 6 – 09 de agosto – Dia dos Pais – comemoração com um almoço especial;
- 7 – 21 de setembro – Semana do Auditor Fiscal – comemoração com almoço especial;

8 – 29 de setembro – Aniversário da Affeam – comemorado com um Brunch;

9 – 06 de dezembro – Confraternização Natalina – comemoração com um Jantar.

3. MELHORIAS E REFORMAS NAS DEPENDÊNCIAS DA AFTEAM EM 2024, ÁREAS INTERNA E EXTERNA:

- ✓ Construção de 01 (uma) rampa de acessibilidade ao lado direito do prédio da Affeam, com instalação de corrimão em inox;
- ✓ Reforma no piso e lateral das piscinas adulto e infantil;
- ✓ Instalação de uma nova rede de proteção no campo de futebol;
- ✓ Compra e instalação de duchas higiênicas em todos os banheiros da Affeam;
- ✓ Instalamos fitas antiderrapantes, nos degraus do 2º e 3º andar e na rampa de acesso ao prédio para atender exigências do Corpo de Bombeiros;
- ✓ Compra e instalação de duchas higiênicas em todos os banheiros da Affeam;
- ✓ Reforço no muro atrás da agência do Sicoob, pois o mesmo estava correndo risco de desabar;
- ✓ Instalação do novo sistema de acesso às dependências da Affeam, através do reconhecimento facial;
- ✓ Foram adquiridos 04 (quatro) toldos novos para a área da churrasqueira, e foram recuperados mais 07 toldos, todos instalados na área da churrasqueira e Espaço Evaristo;
- ✓ Renovação das faixas do estacionamento da Affeam, com identificação de vagas exclusiva para deficientes, cadeirantes e idosos;
- ✓ Reforma da calçada externa em frente a Affeam;
- ✓ Renovação do rejunte do piso da sala no térreo, onde funcionava a agência do Sicoob;
- ✓ Pintura dos troncos das árvores, sarjetas e postes no estacionamento da Affeam;
- ✓ Reforma da sala ao lado do salão de dança do Espaço Evaristo, a mesma está sendo usada pela escolinha de futebol;
- ✓ Foram comprados 02 Bebedouros e uma geladeira, os antigos estavam queimados;
- ✓ Compra e instalação de uma sauna nova, para uso dos associados;
- ✓ Poda de todas as árvores nas dependências da Affeam;
- ✓ Foram substituídos todos os espelhos dos banheiros da área de lazer;
- ✓ Reforma das cadeiras da copa e revestimento em plásticos das cadeiras da sala dos aposentados;
- ✓ Foi aberto uma passagem que liga Affeam x Sicoob, através de um portão eletrônico;



- ✓ Compra de uma TV de 86" para uso no Auditório Ricardo Manoel Nicácio 1º andar; Compra de 02 (dois) celulares novos para uso do Administrativo e da Secretária da AFFEAM;

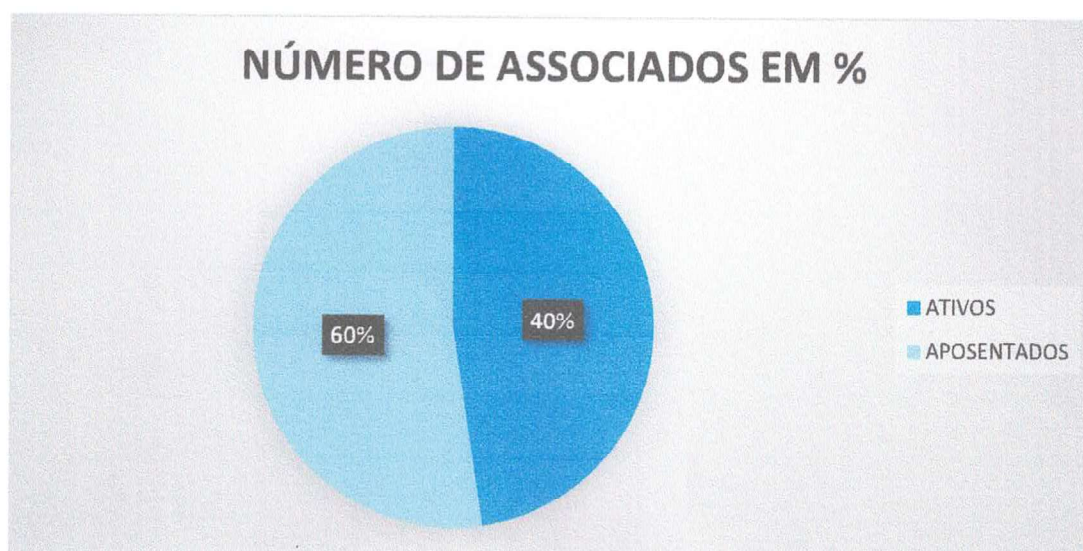


4. CONVÊNIOS QUE OFERECEM DESCONTOS AOS ASSOCIADOS E COLABORADORES:

- ✓ Ótica Oftalnorte
- ✓ Supera – ginástica para o cérebro
- ✓ Espaço Estética e Saúde 1000
- ✓ Drogarias Santo Remédio
- ✓ Drogarias Flexfarma
- ✓ Drogarias Farmabem
- ✓ Drogasil
- ✓ Cia Atlética
- ✓ Funerária Canaã

5. ASSOCIADOS

A AFFEAM Social congrega no seu quadro de associados 236 membros, dentre os quais 92 são ativos e 144 são aposentados.



6. GOVERNANÇA E CONTROLES DIRETO OU INDIRETO

Uma nova diretoria eleita em 2023, assumiu a governança para o biênio 2024/2025, tendo em sua composição os seguintes associados:

- Dercyvone Góes** – Presidente
- José Roberto Girão de Alencar** – Vice-presidente
- Roberto Geraldo** – Secretário Geral
- Almir Mesquita** – Diretor Financeiro
- Joaquim da Silva Conrado** – Diretor Jurídico
- Maria Dorotéia B. do Carmo** – Diretora de Patrimônio
- Oswaldo Alves Filho** – Diretor de Previdência
- Alcilene Garcia de Souza** - Diretora de Intercâmbio Social
- Santana Conceição da Costa** – Diretor de Cultura e Divulgação
- Manuel Rodrigues Bandeira Neto** – Diretor de Aposentados
- Gutemberg Leonardo Amorim** – Diretor de Esportes

O Conselho Fiscal será formado pelos seguintes Auditores Fiscais:

- **TITULARES:** Risonaldo de Melo Lima

Ana Maria Cortez Romero

Margarida Silvia Pinheiro Langbeck

- **SUPLENTE:** Delzuite Anselmo de Vasconcelos

João Marcelo de Souza Luzeiro

Thomaz Afonso Queiroz Nogueira

Conforme o art. 40 do regulamento a Presidente representará a Affeam perante a Agência Nacional de Saúde.

7. PERSPECTIVAS E PLANOS DA ADMINISTRAÇÃO PARA O SOCIAL

Quanto as atividades voltadas a área social, implementaremos:

- ✓ Otimização do controle da inadimplência;
- ✓ Reformulação da Arquitetura organizacional da Affeam Social;
- ✓ Manutenção dos Protocolos Sanitários.
- ✓ Aquisição de equipamentos de informática.
- ✓ Investimento na sede da Associação.
- ✓ Estudos para implementar o Plano de Cargos e Salários.
- ✓ Regularização das áreas alugadas para a contabilização dos imóveis.



8. FONTES E UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS E DESTINAÇÃO DE SOBRAS

A AFFEAM, possui uma estrutura que atende as atividades sociais e de operadora de plano de saúde, na modalidade de Autogestão, cujos titulares são associados da instituição.

Conforme o Estatuto Social, a entidade administra separadamente a origem e aplicação dos recursos, mantendo a seguinte segregação:

- a) AFFEAM Social - Atividades sociais.
- b) AFFEAM Saúde – operações de saúde



8.1. Fontes de Recursos e custeio das atividades sociais – Affeam Social

As fontes de recursos para o desenvolvimento das atividades sociais são compostas por receitas de mensalidade sociais, doações, comissão do seguro, alugueis, receitas financeiras e receitas patrimoniais.

Os recursos são utilizados para promover as atividades sociais, manutenção da sede da instituição, área de lazer, pagamento de salários e encargos de seus colaboradores e demais despesas administrativas.

As receitas sociais perfizeram o total de R\$ 1.480.292,61 enquanto que as despesas foram de R\$ 1.333.475,28 gerando um superavit de 146.817,33 que deverá ser absorvido pelas reservas próprias da Affeam social.

A AFFEAM social encerrou o ano com o saldo em conta corrente no total de R\$ 148.081,53 e saldo em aplicações no total de R\$ 109.744,62.

9. POLÍTICA DE DESTINAÇÃO DE SUPERÁVITS.

A AFFEAM, é organizada para a realização e consecução de objetivos e ideais comuns, sem finalidade lucrativa e em nenhuma hipótese distribui dividendos de qualquer espécie a associados ou dirigentes, diretos ou indiretos.

Os resultados positivos ou superávits serão utilizados unicamente para promover as finalidades sociais para o qual a instituição foi criada, sendo que o resultado proveniente das atividades relacionadas as operações do plano de saúde, deverão ser aplicadas exclusivamente para a promoção da saúde dos seus beneficiários, conforme o Regulamento interno do Plano de Saúde.

O resultado do ano de 2024 foi absorvido nas contas de Reservas Estatutárias, conforme prevê o Estatuto da Entidade.

Em 2024 o Patrimônio Social da AFFEAM correspondeu a R\$ 10.996.993,28.

10. INVESTIMENTOS

A AFFEAM é associada a Cooperativa de Credito Sicoob Amazônia, uma instituição financeira cooperativa, que em face da manutenção de conta corrente nessa instituição, mantém uma cota-parte cujo o capital investido é de R\$ 519.614,99.



11. DESEMPENHO ECONÔMICO FINANCEIRO

O desempenho econômico e financeiro da Associação dos Funcionários Fiscais do Estado do Amazonas em 2024, apresentou um déficit de R\$ 80.550,15.

RECEITAS/DESPESAS	Relacionadas com a Saúde	Outras Atividades	Total
Receitas Operacionais	12.444.572,35	1.453.967,98	13.898.540,33
Receitas Financeiras	949.295,69	15.043,17	964.338,86
Receitas Patrimoniais	59.057,97	11.281,46	70.339,43
Outras Receitas Operacionais	6.618,02	-	6.618,02
Eventos Indenizáveis	11.712.846,06	-	11.712.846,06
Despesas Administrativas	1.832.405,97	1.293.647,24	3.126.053,21
Despesas Financeiras	193.687,65	6.545,01	200.232,66
Despesas Patrimoniais	31.277,78	33.283,03	64.560,81
Outras Despesas Operacionais	-83.305,95	-	-83.305,95
TOTAIS	-227.367,48	146.817,33	-80.550,15

Analisando os dados da Demonstração de Resultado do Exercício (2024X2023) apresentada no quadro abaixo, verifica-se que a AFFEAM apresentou aumento das Receitas de Operações com Saúde discriminadas como Contraprestações Efetivas em 11,06%, ou seja, uma variação absoluta positiva de R\$ 1.239.629,50.

O esforço de aumento da receita das contraprestações foi o suficiente para superar a elevação das despesas com eventos indenizáveis, que alcançou a variação absoluta em relação ao ano anterior de R\$ 3.653.047,33, o equivalente a 45,32%.

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DO EXERCÍCIO

Resultados Anuais	2024	2023	Variação 2024/2023	
			Absoluta	percentual
Contraprestações Efetivas / Prêmios Ganhos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	12.444.572,35	11.204.942,85	1.239.629,50	11,06
Receitas Com Operações De Assistência À Saúde	12.444.572,35	11.204.942,85	1.239.629,50	11,06
Contraprestações Líquidas / Prêmios Retidos	12.444.572,35	11.204.942,85	1.239.629,50	11,06
Eventos Indenizáveis Líquidos / Sinistros Retidos	- 11.712.846,06	- 8.059.798,73	- 3.653.047,33	45,32
Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados	- 11.712.846,06	- 8.059.798,73	- 3.653.047,33	45,32
Variação da Provisão de Eventos / Sinistros Ocorridos e Não Ocorridos	-	-	-	-
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	731.726,29	3.145.144,12	- 2.413.417,83	(76,73)
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde	-	100,01	- 100,01	(100,00)
Receitas de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Assistência à Saúde	6.618,02	6.421,59	196,43	3,06
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	-	-	-	-
Receitas com Administração de Intercâmbio Eventual - Assistência Médica	6.618,02	6.421,59	196,43	3,06
Outras Receitas Operacionais	1.453.967,98	1.397.562,51	56.405,47	4,04
Outras Despesas Operacionais Com Planos De Assistência À Saúde	83.305,95	34.940,69	118.246,64	(338,42)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	- 51.524,82	- 4.200,00	- 47.324,82	1.126,78
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Danos	-	- 22.707,00	22.707,00	(100,00)
Provisão para Perdas Sobre Créditos	134.830,77	- 8.033,69	142.864,46	(1.778,32)
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Relac. com Planos de Assistência à Saúde	- 1.333.474,46	- 1.411.586,52	78.112,06	(5,53)
RESULTADO BRUTO	942.143,78	3.102.701,02	- 2.160.557,24	(69,63)
Despesas Administrativas	- 1.832.405,97	- 1.496.926,01	- 335.479,96	22,41
Resultado Financeiro Líquido	770.650,39	600.160,61	170.489,78	28,41
Receitas Financeiras	964.338,86	751.442,30	212.896,56	28,33
Despesas Financeiras	- 193.688,47	- 151.281,69	- 42.406,78	28,03
Resultado Patrimonial	39.061,65	62.708,58	- 23.646,93	(37,71)
Receitas Patrimoniais	70.339,43	62.708,58	7.630,85	12,17
Despesas Patrimoniais	31.277,78	-	31.277,78	-
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	- 80.550,15	2.268.644,20	- 2.349.194,35	(103,55)
RESULTADO LÍQUIDO	- 80.550,15	2.037.244,34	- 2.117.794,49	(103,95)

12. REORGANIZAÇÃO SOCIETÁRIA

A AFFEAM tem sua administração renovada de acordo com o seu estatuto, sendo os integrantes titulares e respectivos suplentes eleitos de forma direta. Não controla direta ou indiretamente nenhum tipo de sociedade/entidade, nem é por elas controlado.

13. RESUMO DOS ACORDOS DOS ACIONISTAS

A AFFEAM é uma instituição sem fins lucrativos, com suas atividades regulamentadas e tem a administração realizada por meio de eleição, realizada a cada 2 anos.

14. CAPACIDADE FINANCEIRA DA ENTIDADE

Declaramos que a Situação financeira da Entidade é considerada satisfatória. A AFEAM conta com suficiência de ativos para garantir suas obrigações de Curto e Longo prazo. A AFEAM não possui títulos e valores mobiliários registrados em seu patrimônio. Declaramos que foram prestadas comunicações ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras – COAF, referentes às transações ou proposta de transações, que possam ser consideradas sérios indícios de crimes de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores, conforme estabelecido na Lei nº 9.613/98, IN 301/99 – CVM e Resolução nº 1445/13 – CFC, em observância ao disposto no artigo 11, inciso II da Lei nº 9.613 de 1998.

15. EMISSÃO DE DEBÊNTURES

A AFEAM é uma associação de defesa de direitos sociais de seus associados e atuar no seguimento de plano de saúde na modalidade de Autogestão. Não emitimos Debêntures. A emissão de Debêntures é feita somente por sociedades por Ações – S/A. de Capital Aberto.

16. INVESTIMENTOS DA COMPANHIA EM SOCIEDADES COLIGADAS E CONTROLADAS

A AFEAM é uma associação de classe, não mantendo controle sobre nenhuma entidade e nem sendo controlada por nenhuma entidade no exercício de 2024.

17. DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS E NOTAS EXPLICATIVAS

Em anexo constam as Demonstrações Contábeis, Notas Explicativas e Relatório do Auditor enviados à ANS.

18. A AFEAM SAÚDE EM 2024

A AFEAM Saúde é a operadora de plano de saúde da Associação dos Funcionários Fiscais do Estado do Amazonas – AFEAM, filiada à Febrafite, atua na modalidade de autogestão é regulada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, sob o nº 38809-2 e classificada por esta como pequeno porte.

A AFEAM Saúde tem por objetivo assegurar aos seus beneficiários a prestação de serviços de assistência médico-hospitalar junto aos estabelecimentos e profissionais credenciados ao plano, atendendo as coberturas do Rol de Procedimentos e Eventos em

Saúde definido pela ANS e suas atualizações, em conformidade com a Lei 9656/98, legislação complementar e Regulamento próprio. Trabalha com foco no aprimoramento da qualidade e na otimização de custos. O principal objetivo da gestão é manter linhas de atenção que coloquem o beneficiário no centro do cuidado, tudo isso alinhado à busca de soluções de demandas de forma ágil, objetiva, clara e eficiente.

Atualmente, o plano possui uma carteira de 751 beneficiários distribuídos entre titulares e dependentes que são atendidos por rede credenciada que conta com 94 estabelecimentos de saúde, destes cinco são hospitais conceituados na cidade de Manaus. O plano também assegura atendimento aos seus beneficiários em outros estados da federação por convênio de reciprocidade com as operadoras dos fiscos estaduais dos estados de Alagoas, Bahia, Ceará, Goiás, Minas Gerais, Pará, Paraíba, Pernambuco, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, São Paulo e Sergipe.

A administração do plano é gerida pela Presidência, Diretoria de Previdência Social e Diretoria Financeira, que são comprometidos com a prestação de serviços de saúde de forma eficiente e eficaz, atuando sempre com ética e transparência em todos os processos inerentes ao plano de saúde. Zela pela garantia de entrega dos serviços de saúde aos beneficiários, funcionamento e a sustentabilidade do plano no mercado.

Atualmente, a gestão do plano conta com 11 (onze) colaboradores diretos, que trabalham comprometidos com a operacionalização e responsabilidade técnica, e com consultorias jurídica, atuarial, auditoria médica/enfermagem e auditoria independente.

Em 2024, o volume de recursos despendidos pela operadora foi considerável, devido ao aumento de custos assistenciais causados pela frequência de utilização dos serviços, por ameaças de processos judiciais promovidos por beneficiários que exigem custeio de procedimentos/medicamentos não cobertos no Rol da ANS e pela constante atualização de coberturas determinadas pela ANS aos planos de saúde. Contudo, a administração do plano tem apresentado respostas eficientes alinhando o administrativo e o assistencial para manter-se em operação, investindo na promoção da saúde e prevenção de doenças para cuidar melhor de seu beneficiário e frear os gastos.

Vale destacar que no ano de 2024 a diretoria debruçou-se à execução das intenções idealizadas no Relatório da Administração do ano de 2023 e no plano estratégico do AFTEAM Saúde para o biênio 2023/2024, abordados no decorrer deste relatório. Por fim, apresentamos as atividades da ouvidora em favor da defesa dos direitos de nossos beneficiários ao longo do ano de 2024.

18.1. ADMINISTRATIVO

A gestão do plano aprimora continuamente os processos internos de forma a tornar o plano cada vez mais sustentável, assegurando a qualidade, estabilidade e confiabilidade. Para isto, planeja, organiza, direciona e controla os processos internos para a manutenção e evolução contínua do plano AFTEAM Saúde com a finalidade de que seus beneficiários estejam sempre amparados por excelente estrutura, conforme o gráfico 1 a seguir.



Planejamento	<ul style="list-style-type: none"> • Estabelecer os objetivos e traçar as ações estratégicas para alcançá-los; • Identificar as prioridades, oportunidades, ameaças, fraquezas e forças.
Organização	<ul style="list-style-type: none"> • Dividir o trabalho e atribuir responsabilidade de cada setor; • Estabelecer os meios e recursos para alcançar os objetivos.
Direção	<ul style="list-style-type: none"> • Conduzir os trabalhos da equipe colocando em prática o planejamento, por meio da liderança, coordenação, comunicação e interação;
Controle	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorar e fazer correções necessárias para o alcance dos objetivos; • Avaliar o desempenho organizacional conforme definido em planejamento.

Gráfico 1

Etapas do processo de gestão do Affeam Saúde.



Atenta às mudanças regulatórias a gestão do plano empenha-se em estar sempre em conformidade com legislação vigente da ANS, para reduzir os riscos de penalidades e aumentar a confiança dos nossos beneficiários. Para tanto, acompanha os setores atendimento, compras, contas a receber, contábil, credenciamento, faturamento, financeiro e serviço social.

Em busca de aprimorar seu modelo operacional e assistencial o plano continua a execução do seu Planejamento estratégico do AFFEAM Saúde biênio 2023/2024, que almeja prover facilidades operacionais ágeis e de qualidade para fortalecer a comunicação e transparência, aproximando esta operadora de seus beneficiários e de seus prestadores de serviços. As estratégias, ações estão dispostas abaixo:

Estratégia	Ação
Abertura do AFFEAM-SAÚDE para adesão de outras entidades de classe	A alteração do Estatuto Social e do Regulamento do AFFEAM Saúde encontram-se em análise, foram realizadas análise atuarial, consulta com assessoria jurídica e pesquisa dos seguimentos com os quais se poderá formar parceria.
Ampliar a satisfação e a confiança do usuário	<p>O plano trabalha para melhorar seu desempenho no indicador do IDSS;</p> <p>Busca parceria em Manaus para implantar de forma presencial a Atenção primária à Saúde (APS);</p> <p>Firmou convênio com o laboratório Sabin para aquisição extra rol de vacinas com custeio de 50% do valor pago pelo plano e a parte do beneficiário de ser parcelada em até 3vezes;</p>



Oferta às terças feira, atendimento com médico Generalista; às terças e quintas-feiras serviços técnicos em enfermagem; consulta com Nutricionista, duas vezes ao mês, com realização do exame de bioimpedância;

Realiza Ações de Prevenção de Doenças e Promoção à Saúde com campanhas para incentivar vacinação, consulta infantil com médico Pediatra. Atuou em conjunto com a AFFEAM Social no Dia do aposentado, promoveu evento em alusão ao Dia internacional da mulher, Semana da Saúde, Outubro Rosa e Novembro Azul.

Reduzir índice de inadimplência

Intensificou a rotina de cobrança;
Implementou pagamentos via PIX;
Está em processo de implementação de emissão de boleto via aplicativo do plano.

Aprimorar o relacionamento e a comunicação com o beneficiário e com a rede de prestadores

O plano faz anualmente a Pesquisa de satisfação do beneficiário e com base no resultado toma ações de melhorias;

Aumentou a divulgação dos serviços de saúde;

Melhorou a identidade visual do aplicativo AFFEAM Saúde e o layout do seu site;

Aumentou do leque de especialidades e de clínicas especializadas credenciadas;

Adequou-se a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD;

Está trabalhando para inscrever o Programa Afeam Viva Mais no programa Promoprev da ANS.

Otimizar a prontidão das tecnologias de informação

Implantado o CRM – sistema de Gerenciamento de Relacionamento com o Cliente da Solus;

Investiu em softwares de segurança da rede, está investindo na renovação e troca de equipamentos;

Renovou o contrato com a empresa de telessaúde, disponibilizou o acesso no site e disponibilizará o acesso a esse serviço via aplicativo AFFEAM Saúde;

Para manutenção e segurança de seus dados mantém backup diário físico e nas nuvens.

Como observa-se na planilha de estratégia e ação, a gestão do plano utiliza diversos métodos para garantir a assistência e a sustentabilidade do plano do mercado de saúde suplementar, buscando sempre estar atualizado em relação à regulação do setor e às tendências tecnológicas do setor.

A eficiência e eficácia podem ser medidas pela agilidade com que os atendimentos são conduzidos e finalizados em tempo hábil e dentro da legalidade; na redução de gastos garantida pela constante negociação de contratação de serviços de saúde, seja com a rede credenciada, rede não credenciada, prestadores de serviços e fornecedores. Concentrado na otimização da economicidade assistencial, além da auditoria médica do plano dispõe ainda de empresa especializada em Junta Médica para casos de requeiram esse serviço.



18.2.ASSISTENCIAL

No eixo assistencial, a gestão almeja a melhoria contínua da entrega de serviços e da satisfação do beneficiário. O propósito é atender ao beneficiário com equidade, respeito e transparência, acolhendo-o com empatia e disponibilização de assistência médica/hospitalar de excelência.

Os atendimentos aos usuários do AFFEAM Saúde ocorrem de forma presencial, em horário comercial, por e-mail, por telefone/whatsapp com plantão das 6h às 00h para casos de urgência/emergência e pelo aplicativo próprio.

Todas as solicitações são registradas no sistema (CRM) e encaminhadas aos setores competentes para dar andamento e execução do pedido.

O Serviço Social atua no suporte às necessidades dos internados na rede hospitalar e no domicílio, dos portadores de doenças autoimunes, dos pacientes oncológicos e solicitações cirúrgicas, para que a assistência seja realizada de forma adequada e em tempo hábil, conforme a prescrição médica.

O AFFEAM Saúde desenvolve ações de comunicação e relacionamento com o beneficiário, divulgando sempre os serviços oferecidos e ações de saúde, estimulando o beneficiário a ser protagonista de sua jornada, direcionando-o a melhor linha de cuidado. Há ainda acompanhamento da rede credenciada prestadora de serviços que é direcionada e estimulada à melhoria dos serviços prestados aos beneficiários.

O plano mantém as ações de prevenção de doenças e promoção à saúde como, o programa Afeam Viva Mais; consulta com médico clínico geral em sua sede às terças-feiras; serviços técnicos de enfermagem às terças e quintas-feiras; consulta ambulatorial com nutricionista duas vezes ao mês, com a realização do exame de bioimpedância; acesso a vacinas com coparticipação de 50%; campanhas no Dia do Aposentado, Dia Internacional da Mulher, Vacinas contra a gripe sem ônus ao beneficiário, Semana da Saúde, Outubro Rosa e Novembro Azul, conforme descritas a seguir.

18.2.1. Ações de Prevenção de Doenças e Promoção à Saúde

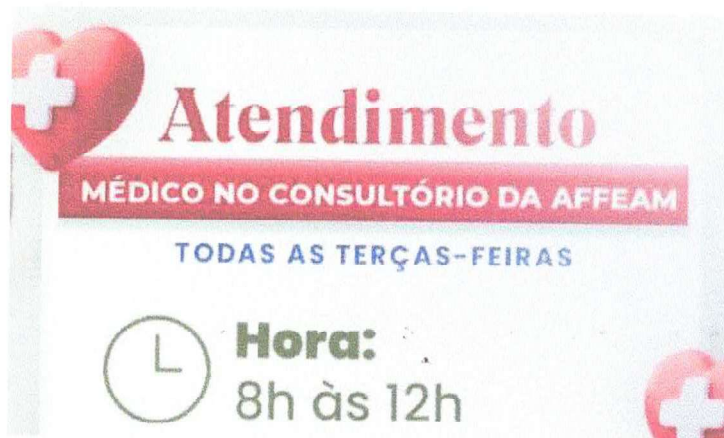
O Programa Afeam Viva Mais atende beneficiário com idade igual ou superior a 70 anos com dificuldade de deambular e acamado que é atendidos por equipe

multiprofissional para dar assistência domiciliar, com o propósito de tratar as doenças crônicas pré-existentes, estimular o autocuidado e, conseqüentemente, prevenir outras enfermidades e ter melhor proximidade com o beneficiário.

O programa acompanhou 6 beneficiários em 2024.



a) Atendimento com médico Generalista

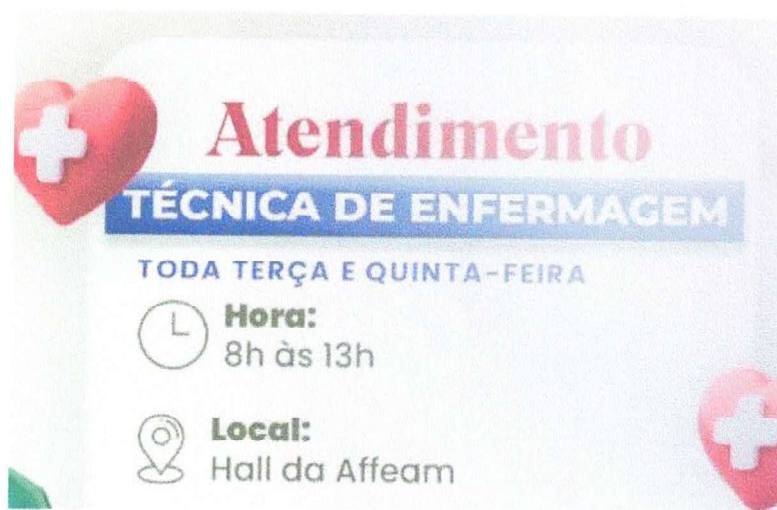


Objetivo do AFTEAM Saúde é estimular a saúde preventiva, o diagnóstico precoce e acompanhamento clínico de qualidade para seus beneficiários.

O serviço é disponibilizado somente em dia útil, às terças-feiras, das 08h às 12h.

Durante o ano de 2024 foram realizados 125 atendimentos.

b) Serviços de técnico em enfermagem



O serviço ocorre todas às terças e quintas-feiras, das 8h às 13h, no Hall da AFTEAM e funciona como assistência para a consulta médica às terças. Fica disponível para o beneficiário a verificação de temperatura, oximetria, aferição de pressão, medição de altura e peso e administração de medicações com apresentação de prescrição médica e disponibilização de medicamento pelo beneficiário.

Foram realizados 1.221 atendimentos em 2024.

c) Consulta com nutricionista



1º RCPJ - REGISTRO CIVIL DAS
PESSOAS JURÍDICAS
MANAUS - AMAZONAS
REGISTRADO

A nutricionista atende duas vezes no mês no consultório da AFPEAM Saúde a consulta incluem avaliação nutricional e o procedimento de bioimpedância.

Foram realizados 110 atendimentos em 2024.

d) Dia do aposentado 2024



Ação realizada em dia 23/01/2024.

Serviços ofertados:

- ✓ Consulta com médico Generalista;
- ✓ Consulta com Nutricionista com realização de bioimpedância;
- ✓ Serviços técnicos em enfermagem (aferição de pressão arterial e teste de glicose capilar)
- ✓ Palestra: Dicas de nutrição.

Total de atendimentos: 10 atendimentos.

e) Dia internacional da mulher - 2024

1º RCPJ - REGISTRO CIVIL DAS
PESSOAS JURÍDICAS
MANAUS - AMAZONAS
REGISTRADO



Ação realizada em dia 07/03/2024.

Serviços ofertados:

- ✓ Consulta com médico Generalista;
- ✓ Consulta com médico Dermatologista;
- ✓ Consulta com Nutricionista com realização de bioimpedância;
- ✓ Avaliação com Fisioterapeuta especialista em fisioterapia pélvica;
- ✓ Coleta de exames laboratoriais;
- ✓ Coleta de preventivo;
- ✓ Disponibilização de requisição para mamografia.
- ✓ Serviços técnicos em enfermagem (aferição de pressão arterial e teste de glicose capilar)
- ✓ Serviços de Massoterapia e Higienização e Esmaltação de unhas.

Total de atendimentos: 111.

f) Afeam imuniza

Afeam Imuniza

VACINA TETRAVALENTE CONTRA GRIPE
FLUARIX TETRA GSK

INDICADA PARA IMUNIZAÇÃO DE ADULTOS E
CRIANÇAS A PARTIR DE 6 MESES DE IDADE.

Hora: 9h às 15h **Data:** 13 e 14/03/2024 **Local:** Afeam Saúde

Ação realizada nos dias 07, 13, 14, 19, 21, 26 e 28/03/2024 e 02 e 04/04/2024.

Assim como nos anos anteriores, o plano adquiriu vacina contra gripe Tetraivalente - Fluarix Tetra GSK - indicada para adultos e crianças a partir de 6 meses de idade, que foram aplicadas nos beneficiários e colaboradores, na sede da Afeam e, para os acamados, em seus respectivos domicílio.

Total de vacinas administradas: 283

g) Lançamento do convênio de desconto em Vacinas.



1º RCPJ - REGISTRO CIVIL DAS
PESSOAS JURÍDICAS
MAMAUS - AMAZONAS
REGISTRADO

Vacinas não estão incluídas no Rol da ANS, o que significa que, em geral, os planos de saúde não as cobrem. O regulamento do plano Afeam Saúde também não prevê esta cobertura, no entanto, a administração do Afeam Saúde com o objetivo de prevenir ou amenizar o adocimento dos beneficiários por doenças imunopreveníveis estabeleceu convênio com o Laboratório Sabin custeando 50% do valor da vacina e dando ao beneficiário a facilidade de pagar sua parte parcelada em até 3 vezes. Vacinas contratadas:

Dengue	DTPA (3 - 110 anos)	Efluelda (a partir de 60 anos)
Febre Amarela	Febre Tifoide	Hepatite A adulto
Hepatite A infantil	Hepatite A+B (Adulto e Infantil)	Herpes Zoster (18 - 100 anos)
Hexavalente (2,4,6 meses)	HPV nonavalente	Influenza quadrivalente (a partir de 06 meses)
Meningocócica ACWY (3,5 e 12 meses e até 59 anos). 60 + apenas com prescrição médica	Meningocócica B (3,5 e 12 meses e até 59 anos).	Pentavalente atenuada (04 e 15 meses)
Pneumocócica 13 valente (2,4,6 meses)	Pneumocócica 15 valente	PNEUMO 20 (pneumocócica) adulto e infantil
Pneumocócica 23 valente	Rotavírus pentavalente (2,4,6 meses)	Tetraviral
Triplice Viral (06 meses a 59 anos)	Varicela (06 meses a 59 anos)	

Para lançamento do convênio e gerar interesse dos beneficiários, em 18/04/2024 realizou-se uma ação em conjunto com o Laboratório Sabin na sede da Afeam para vacinação. No ano de 2024 realizamos pelo convênio 204 vacinações, conforme demonstra o quadro abaixo:

Vacina	Qtd
Dengue	5
DTPa-Hib-HB-IPV	6
Efluelda	11
Hepatite A	4
Hepatite A e B	8
Herpes-zóster	91
HPV nonavalente	10
Meningocócica B	7
Meningocócica ACWY	6
Pneumo 13	11
Pneumo 15	36
Pneumo 23	4
Rotavirus pentavalente	5
Total	204

h) Semana da Saúde

XIII SEMANA DE SAÚDE 2024

PROGRAMAÇÃO:

26 DE SETEMBRO
QUINTA-FEIRA

01 DE OUTUBRO
TERÇA-FEIRA

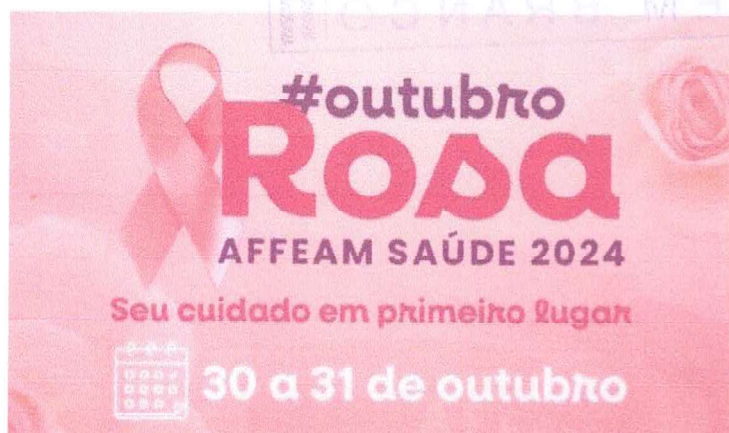
1º RCPJ - REGISTRO CIVIL DAS
PESSOAS JURÍDICAS
MANAUS - AMAZONAS
REGISTRADO

Ação realizada nos dias 26/09/2024 e 01/10/2024.

Serviços ofertados:

- ✓ Coleta de exames laboratoriais;
- ✓ Consulta com Nutricionista;
- ✓ Consulta com médico Dermatologista;
- ✓ Consulta com médico Generalista;
- ✓ Consulta com médico Cardiologista;
- ✓ Serviços técnicos em enfermagem (aferição de pressão arterial e teste de glicose capilar)
- ✓ Massagem relaxante nas costas;
- ✓ Reflexologia podal;
- ✓ Esmaltação de unhas;

i) Outubro Rosa



Ação realizada em dia 30 a 31/10/2024.

Serviços ofertados:

- ✓ Consulta com Mastologista;
- ✓ Serviços de enfermagem;
- ✓ Consulta com Nutricionista e exame de bioimpedância;
- ✓ Coleta de exames laboratoriais e preventivo;
- ✓ Vacinação
- ✓ Serviços técnicos em enfermagem (aferição de pressão arterial e teste de glicose capilar)

- ✓ Serviço de estética;
- ✓ Massagem relaxante nas costas;
- ✓ Reflexologia podal;
- ✓ Esmaltação de unhas.



Total de atendimentos: 92

j) Novembro Azul



Ação realizada de 26 a 29/11/2024.

Serviços ofertados:

- ✓ Consulta com médico urologista;
- ✓ Coleta de exames laboratoriais;
- ✓ Vacinação (Herpes Zoster, HPM e Pneumo 13);
- ✓ Ultrassonografia;
- ✓ Serviços técnicos em enfermagem (aferição de pressão arterial e teste de glicose capilar)
- ✓ Serviços de massagem relaxante nas costas;
- ✓ Reflexologia podal;
- ✓ Esmaltação das unhas.

Total de atendimentos: 61

18.3.CONVÊNIOS:

Mantivemos as parcerias com grandes redes de farmácias, como Drogarias Santo Remédio e Drogasil e ampliamos a facilidade firmando parceria com a rede de drogarias Riachão, com descontos que variam de 10 a 40% na compra de medicamentos para associados e colaboradores.

18.4.OUVIDORIA:

Ouvidora: Ana Carolina Feitosa Rego – CC08/05018

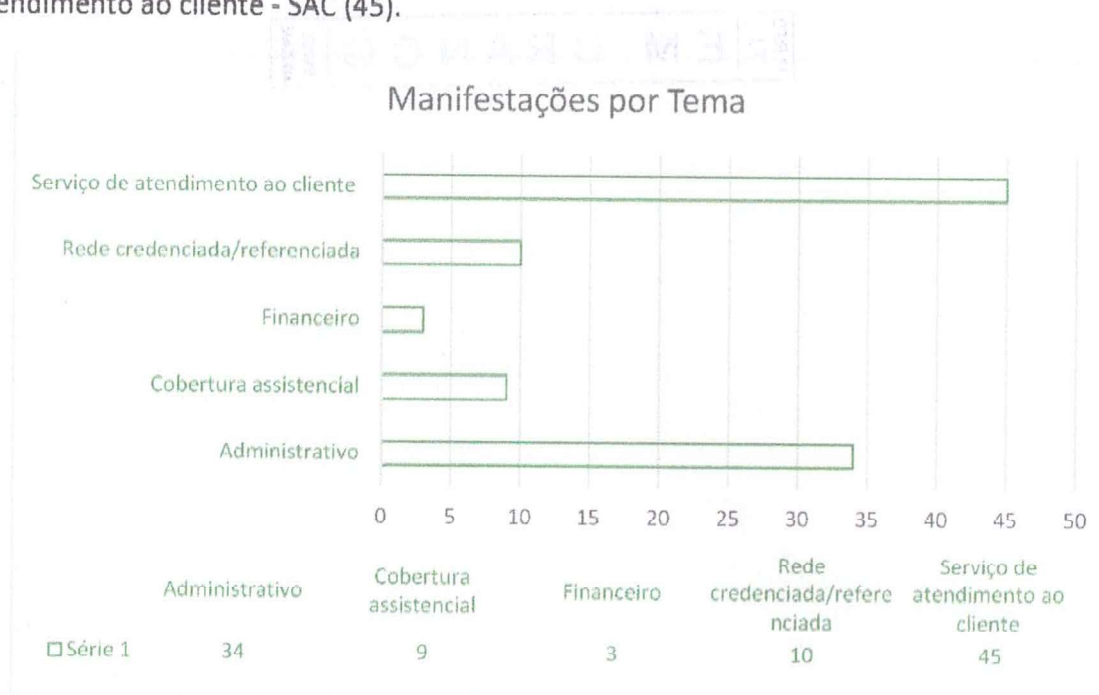


A ouvidora do AFFEAM Saúde ouve o beneficiário, por meio de suas manifestações, media eventuais conflitos e atua para auxiliar o aperfeiçoamento do processo de trabalho do plano. É possível ter acesso ao atendimento da ouvidoria, presencialmente, por site, por telefone e por outros canais de atendimento.

O tratamento das manifestações recebidas pela ouvidora acontece por meio de recepção, análise de pertinência, tratamento, encaminhamento, acompanhamento e resposta ao demandante nos termos do que dispõem a RN nº 323/2013 da ANS. Em 2024 a ouvidoria recebeu 101 manifestações e quatro solicitações de reanálise de cobertura.

Manifestação	Quantidade
Consulta	85
Elogio	7
Reclamação	9
Total	101

As manifestações recebidas as quais dividem-se em: Administrativo (34), Cobertura Assistencial (9), Financeiro (3), Rede credenciada/referenciada (10), Serviço de atendimento ao cliente - SAC (45).



As respostas às solicitações foram concluídas dentro do prazo médio de 7 dias úteis.

18.5. FONTES DE RECURSOS E CUSTEIO DAS DESPESAS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

A assistência à saúde conta com os recursos oriundos das seguintes fontes:

- a) Mensalidades do Plano de Saúde, tendo como base a quantificação das quotas para cada associado, calculadas conforme previsto no Regulamento Interno do Plano de Saúde.
- b) Dos rendimentos das aplicações financeiras.



Os recursos recebidos foram destinados para cobertura das despesas com os serviços concedidos aos respectivos beneficiários, por meio de rede médico-hospitalar credenciada ou reembolsável, de acordo com os critérios definidos nos Regulamentos do Plano de Saúde.

As receitas totalizaram o montante de R\$ 13.459.544,03 e as despesas em R\$ 13.686.911,51 gerando um déficit de 227.367,48 que deverá ser destinada as reservas estatutárias do plano de saúde.

A AFPEAM SAUDE, encerra o ano social com um saldo de numerários depositado nas contas corrente de R\$ 950.901,60, em aplicações financeiras livres o total de R\$ 5.795.452,99 e aplicadas em um fundo garantidor das provisões técnicas o montante de R\$ 975.088,07.

A AFPEAM possui capacidade financeira e declara a intenção de manter até o vencimento os títulos de renda fixa, e fundos de investimentos contabilizados em 31.12.2024.

18.6. FUNDO DE RESERVA – EVOLUÇÃO

Valor do fundo de reserva para as garantias financeiras desta operadora:

EM 31/12/2022: R\$ 6.588.454,73

EM 31/12/2023: R\$ 7.275.138,53

EM 31/12/2024: R\$ 6.746.541,06

19. PERSPECTIVAS E PLANOS PARA O BIÊNIO 2025/2026

Realizar a abertura desta operadora para adesão de outras entidades de classe, tendo em vista a ampliação da carteira de beneficiários com sustentabilidade;

Aumentar a satisfação e a confiança do usuário, com o acréscimo do portfólio de serviços de saúde disponibilizados ao beneficiário, como a diversificação de vacinas e novos programas de prevenção de doenças;

Aprimorar o relacionamento e a comunicação com o beneficiário e com a rede de prestadores;

Fortalecer a cultura de governança corporativa, objetivando a consolidação da gestão estratégica e redução de riscos;

Ampliar as soluções tecnológicas e entrega de sistemas de informação para melhor gestão da operadora e transparência para o beneficiário

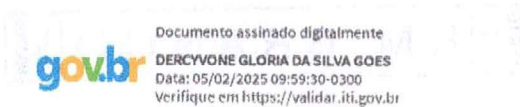
Aperfeiçoar a gestão de pessoas, com a valorização do colaborador, visando ao aprimoramento do conhecimento e à retenção de talentos.

20. MENSAGEM FINAL DA DIRETORIA



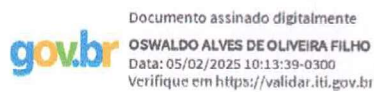
A Diretoria da Associação dos Funcionários Fiscais do Estado do Amazonas – AFFEAM, apesar do cenário enfrentado no ano de 2024, agradece ao apoio e a participação dos diretores, colaboradores, prestadores de serviços, clientes, associados, parceiros, fornecedores, que não mediram esforços para enfrentar as adversidades e tornou possível a continuidade do atendimento aos nossos usuários.

Manaus, 31 de janeiro de 2025.



Dercyvone da Silva Goés

Presidente



Oswaldo Alves de Oliveira Filho

Diretor de Previdência

