

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Exercício 2019

Em 2019, a busca por uma solução para o desequilíbrio recorrente entre receitas e despesas nas categorias Básico e Especial – que vem exigindo reajustes muito acima da capacidade de pagamento dos assistidos – levou a Real Grandeza a criar novas modalidades de planos, de abrangência regional, como alternativa: os planos Salvus e Saludem, oferecidos para trazer maior estabilidade ao Plames e garantir assistência à saúde de qualidade a preço justo. Em ambos, o titular, mediante comprovação, além dos dependentes legais, tem a possibilidade de incluir no grupo familiar os agregados até a 4ª geração de descendentes e colaterais, como primos, trinnetos e sobrinhos-netos.

Os beneficiários são atendidos em rede credenciada. Os planos não contemplam direito à livre escolha, exceto nos casos devidamente previstos pela legislação em vigor. Os procedimentos cobertos por ambos seguem o rol determinado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), o que não inclui contratação de cuidador social e home care, que podem ser autorizados, em situação excepcional, após avaliação da equipe de médicos-auditores da Real Grandeza.

A Real Grandeza vem ao longo dos anos, promovendo ações de prevenção e promoção à saúde com o objetivo de proporcionar melhorias no atendimento, com isso, com a dedicação das equipes conseguiu aprimorar o mapeamento da base de beneficiários, trazendo novos indicadores e programas de acompanhamento tais como:

FRG Vida - O Programa FRG Vida tem como objetivo promover o cuidado com a saúde e prevenir riscos e doenças, com foco de atuação em uma rede de atenção primária, oferecendo uma linha de cuidado específica, proporcionando interações ambulatoriais e domiciliares com apoio de equipe multidisciplinar. O programa dispõe de mapeamento de perfil de saúde, definição da linha de cuidado, monitoramento dos beneficiários elegíveis ao programa, prevenção e hábitos saudáveis, médico de atenção primária, equipe multiprofissional de acordo com a linha de cuidado adotada e transição de cuidado que conta com o acompanhamento nas internações e planejamento pós-alta hospitalar, evitando novas internações.

O Programa atende aos beneficiários do Plames (assistidos e agregados), Plames Saludem RJ e Plames Salvus RJ. Os elegíveis ao FRG Vida são beneficiários que possuem idade a partir de 59 anos, que não estejam em atendimento pelo AMDA (Assistência Médica Domiciliar Alternativa) e não estejam incluídos em nenhum outro programa de promoção de saúde e prevenção, residentes nos municípios: Rio de Janeiro, Belford Roxo, Duque de Caxias, Itaboraí, Niterói, Nova Iguaçu, São João de Meriti e São Gonçalo. Foi criada uma rede referenciada de atenção primária chamada Rede Cuidar que contempla profissionais de saúde de diversas especialidades que são indicados caso necessário e de acordo com a linha de cuidado adotada para o perfil de cada beneficiário elegível ao Programa.

Conviver Saúde - Em 2019, a Real Grandeza lançou o projeto com o objetivo de promover a prevenção e a promoção da saúde dos beneficiários. Por meio de especialistas de diversas áreas, a FRG busca auxiliar a adoção de hábitos saudáveis, elevando o nível de autoestima e a melhora na qualidade de vida. No ano, foram realizadas atividades nas cidades de Franca (SP), Passos (MG), Mogi das Cruzes (SP), Vitória (ES), Marimbondo (AL), Itumbiara (GO), Brasília (DF), Goiânia (GO), Foz do

PLANO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Administrado pela REAL GRANDEZA-Fundação de Previdência e Assistência Social

Iguaçu (PR) e Ivaiporã (PR). Dentre as ações realizadas, vale ressaltar a aferição da pressão e medição de glicemia, palestra sobre cuidados para a saúde do coração, cuidados psicológicos, atividades que enfatizam a consciência corporal, entre outras.

Programa Acolher - O programa de subsídio Acolher é destinado exclusivamente ao assistido do Saludem RJ ou Regional, com idade igual ou superior a 54 anos e renda bruta familiar (titular e cônjuge) menor que R\$ 15.968,00. Trata-se de um benefício temporário, acessível ao titular e ao cônjuge ou companheiro, que inclui descontos escalonados sobre a mensalidade do plano. O recurso para suportar o subsídio virá do Fundo Especial do Plames (Fesp). O beneficiário titular deverá se inscrever no programa, preenchendo o formulário de concessão no formato digital ou presencial e declarar seus rendimentos. Anualmente, será necessário comprovar a renda familiar, a fim de demonstrar a situação de vulnerabilidade socioeconômica. O beneficiário poderá, a qualquer tempo, recorrer ao Acolher, desde que passe a preencher os requisitos do programa.

FRG em Trânsito - A Fundação oferecerá o serviço para três faixas etárias, com coberturas de urgência e emergência fora da base do beneficiário. A contratação é válida por 12 meses e deverá ser renovada anualmente, a fim de que o beneficiário fique integralmente coberto em qualquer parte do país. Os casos de urgência e emergência serão classificados segundo definição da legislação.

Ciclo de palestras em 2019 - A Real Grandeza realiza eventos, por meio dos programas e projetos: Saúde na Real, Integração do Assistido, Pró-Equidade na Real, Educação Financeira e Previdenciária e Consciência Ecológica e Social a fim de assistir os participantes, assistidos e pensionistas com ações que visam a orientação por meio de ciclo de palestras educativas. Em 2019, entre os destaques foram realizadas palestras para o Outubro Rosa e o Novembro Azul, direcionadas à prevenção dos cânceres de mama e próstata, respectivamente.

Melhorias em Gestão da Saúde - Com o intuito de reduzir os erros cadastrais, a gerência de Estatística e Atuária unificou os cadastros de saúde e de previdência. Pela primeira vez, foi feito um recadastramento on-line, que continha também de forma inédita um questionário voltado à saúde dos assistidos. Além de garantir os dados para o mercado previdenciário, foi possível mapear informações de saúde como número de fumantes, portadores de doenças crônicas e outras que podem ajudar a estruturar ações preventivas.

Combate a fraudes e desperdícios - Outra novidade em 2019 foi a criação da célula antifraude, em que um especialista na área da saúde busca determinadas informações que fogem muito das médias de utilização dos produtos, por meio de análise minuciosa do custo assistencial com saúde, estabelecendo um novo mecanismo de prevenção, transparência, controle e redução de possíveis fraudes, abusos e desperdícios. Inicialmente estão sendo analisados os dados referentes aos processos de reembolso visando uma melhor gestão do processo de otimização dos custos.

Redução no Tempo de Recebimento das Cobranças de Saúde - Visando a melhoria contínua dos processos, foram otimizadas algumas etapas, resultando na redução do prazo de recebimento das faturas e, conseqüentemente, aumento da disponibilidade em caixa e de ganho de rentabilidade no investimento.

Ouvidoria - A Ouvidoria da Real Grandeza foi internalizada em 2019. Para melhorar a qualidade dos atendimentos tendo em vista a especificidade do setor, os treinamentos dos colaboradores(as) que prestam atendimento foram intensificados.

PLANO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Administrado pela REAL GRANDEZA-Fundação de Previdência e Assistência Social

Com todas essas ações a Real Grandeza apresentou um alto desempenho, após a nova metodologia de resultado através do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).

Conforme estatuto da Real Grandeza todo o superávit da Gestão Assistencial obtido no exercício será revertido para os Fundos vinculados exclusivamente aos Planos de Assistência à Saúde, nos termos do disposto no Art.76 da Lei Complementar nº 109, de 29.05.2001, os quais responderão pelas obrigações, compromissos e responsabilidades dos Planos de Saúde.

Nesse ano, o resultado positivo de R\$ 13.429 mil foi obtido graças ao bom resultado das aplicações financeira.

Esclarecemos que a Real Grandeza é uma entidade fechada de previdência complementar que manteve a operação de saúde, conforme Art. nº 76 da Lei Complementar nº 109 de 2001, e que a Entidade não possui qualquer relação societária com outra entidade, e também não passou por nenhuma reorganização societária.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Real Grandeza possui uma Política de Comunicação Institucional desde 2016, que apresenta a forma como a Entidade deve se relacionar com seus públicos de interesse. O documento estabelece ainda diretrizes para a comunicação voltada aos corpo funcional (internos) e externamente, para demais stakeholders, como os participantes, assistidos e beneficiários do plano de saúde. Nesse sentido, a Fundação possui diversos canais de comunicação. A cada dois meses publica o Jornal da Real Grandeza, que traz os destaques em previdência, saúde e empréstimos, além de outras informações relevantes aos beneficiários. A Real Grandeza prioriza a utilização de plataformas digitais de modo que a mesma mensagem seja trabalhada em linguagem apropriada para cada mídia. Dentre os canais utilizados estão o portal na internet, newsletters por e-mail e redes sociais (Facebook, Twitter, LinkedIn e Instagram). Há ainda o Real Grandeza Informa, o Boletim Gestão de Investimentos e o Por dentro da FRG TV, um canal de vídeos que traz um resumo das principais realizações da Entidade.

Atendimento por videoconferência - A Real Grandeza lançou em 2019 o atendimento por videoconferência para prestar informações sobre os planos BD e CD a participantes e assistidos das áreas regionais das patrocinadoras. Feito por especialistas da gerência de Benefícios Previdenciários, prioriza o atendimento em grupo. Para conseguir o acesso, é preciso enviar e-mail para o endereço eletrônico seguridade@frg.com.br, colocando no assunto "Atendimento Virtual" e informando os temas de maior interesse. As palestras são realizadas com data e hora marcadas, de acordo com agendamento prévio.

Call center 24 horas - Atenta às necessidades de seus participantes e assistidos, a Real Grandeza ampliou os serviços prestados pelo call center Saúde 24 horas. Os beneficiários podem sanar dúvidas de assuntos como consulta, autorização de internação ou liberação de atendimentos, além de questões administrativas dos planos, como emissão de boletos bancários, consulta de demonstrativo de coparticipação, entre outros.

PLANO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Administrado pela REAL GRANDEZA-Fundação de Previdência e Assistência Social

Iniciativas para 2020

Para 2020 há diversas iniciativas afim de oferecer o melhor serviço, cuidando e incentivando o uso consciente do plano tais como:

Aurum – A Real Grandeza pretende lançar o Plano Aurum, que visa permitir a migração dos planos Executivos, oferecendo até o quarto grau de parentesco, para atrair os incentivados que buscam um produto com uma rede semelhante à dos produtos empresariais, com preços mais competitivos com o mercado. Há planos para um portal para movimentação de beneficiários, visando a transformação digital oferecendo automatização ao processo, agilidade e transparência, além de contribuir com a sustentabilidade e o meioambiente na redução de papel.

Plataforma de Teleorientação - Haverá também o lançamento de orientação médica por meio de uma plataforma que poderá ser acessada através de aplicativo no celular, e o usuário passar a ter um prontuário eletrônico. A intenção é que a teleorientação atenda a todos os beneficiários dos planos administrados pela FRG.

Programa de Atenção Básica à Saúde – A Real Grandeza irá realizar a implantação de um Programa com atendimento em clínica por profissional generalista. Na clínica também serão realizados exames de baixa complexidade e, por meio da telemedicina, o usuário terá uma segunda opinião médica com um profissional generalista, caso haja necessidade. O objetivo é aumentar a resolução dos diagnósticos visando a melhora no cuidado efetivo dos beneficiários atendidos.

E as novidades não param por aí. Seguiremos em 2020 com a nossa jornada de oferecer o melhor serviço, cuidado, incentivando o uso consciente do plano de saúde, mantendo sempre a qualidade, equilíbrio, profissionalismo na gestão, transparência e prestação de contas, pois, acreditamos que assim estaremos cuidando da sustentabilidade da Real Grandeza.

Em atenção à Resolução Normativa nº435, Anexo, Capítulo I, a Real Grandeza declara que os itens 'F - Resumo dos acordos de acionistas'; 'H - Emissão de debêntures' e 'I - Investimentos da companhia em sociedades coligadas e controladas e mencionar as modificações ocorridas durante o exercício', não se aplicam a Gestão Assistencial da entidade uma vez que somos uma entidade fechada de previdência complementar, conseqüentemente não ocorreram em 2020.

Declaramos ainda, que a Gestão Assistencial da Real Grandeza não mantém títulos classificados na categoria "até o vencimento".

Diretoria Executiva