

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Exercício 2021

Prezados Senhores,

De acordo com as normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), apresentamos o Relatório da Administração referente ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2021, acompanhado do relatório dos auditores independentes, para apreciação e devida aprovação.

O relatório registra, de forma resumida, as principais atividades desenvolvidas pela entidade no âmbito da saúde no exercício de 2021 e constitui peça integrante da prestação de contas do período.

No conteúdo são abordadas as principais atividades de natureza operacional, administrativa, contábil e financeira, com ênfase nos aspectos mais relevantes implementados pela administração, com vistas ao cumprimento da sua missão institucional.

Principais fatos de 2021 na saúde:

As restrições de mobilidade e as dificuldades trazidas pela pandemia aceleraram o desenvolvimento de serviços em ambiente digital. A tecnologia, nesses momentos de adversidade, ajudou a encurtar distâncias, levando a Real Grandeza a aumentar ainda mais a sua presença na vida de beneficiários. Um período que deixa a proximidade como um dos seus principais legados.

Além de aprimorar atendimento e serviços, a Fundação pavimentou as bases para iniciar um novo ciclo de crescimento na Saúde.

O lançamento do Aurum, um plano de saúde classificado na categoria *premium*, mas com preços bem abaixo dos praticados por operadoras de mercado, foi outra boa novidade do ano de 2021. Desenvolvido integralmente pela equipe interna, o Aurum veio se somar aos Planos Saltem e Salvus, de abrangência regional, que desde 2019 vêm garantindo assistência à saúde de qualidade com mensalidades acessíveis. A segregação das atividades da Saúde, por sua vez, em fase final de operacionalização, também aumenta a possibilidade de atração de mais beneficiários para os planos administrados, com impacto positivo nos custos administrativos e nas mensalidades praticadas.

Há dois anos, era praticamente impossível pensar o funcionamento de uma empresa sem a presença dos seus empregados. A pandemia da Covid-19, no entanto, transformou a realidade de todos e, no mundo corporativo, não podia ser diferente. A Real Grandeza deu um salto tecnológico, de março de 2020 para cá com ampliação e aprimoramento no ano de 2021, com a adoção do teletrabalho e a implantação de outras ferramentas de acesso ao ambiente digital. Isso ficou ainda mais evidenciado na área de atendimento: foi criada uma atendente virtual no aplicativo de mensagens Whatsapp; e instituiu-se assinatura digital, que permite fechar contratos remotamente, entre outros serviços. Cabe destacar, ainda, a intensa preparação da equipe para a troca de sistema da Saúde. Em 2021, a Real Grandeza contava com 39 empregados voltados exclusivamente para os processos da Saúde.

A preferência pelo telefone: No início da pandemia, uma das maiores preocupações da Real Grandeza foi assegurar que o atendimento por telefone permanecesse ativo, para não prejudicar o contato com a Fundação. As exigências legais de protocolo e gravação dos telefonemas determinados pela legislação foram cumpridas. O processo de atendimento remoto já vinha sendo desenvolvido antes mesmo da pandemia, especialmente porque a pesquisa realizada com beneficiários mostrou que o telefone ainda é o canal mais importante de comunicação com a Fundação, por ser de fácil acesso. Os números não deixam dúvida em relação a essa preferência. Em 2021, houve 42.595 atendimentos por meio do canal. Os meses de maior demanda foram março (5.339), mês do cadastramento e do Imposto de Renda; maio (4.736) e junho (4.036), data do reajuste anual dos planos de saúde.

Atendimento por WhatsApp: Em meados de 2021, a equipe ganhou reforço da tecnologia de inteligência artificial, com a criação da atendente virtual Rê, para atendimento por *WhatsApp*, a fim de resolver questões de baixa complexidade. A atendente virtual está apta a emitir segunda via de boletos, carteirinha de plano de saúde, entre outros serviços. Quando o sistema automatizado não consegue resolver a demanda, transfere automaticamente a ligação para a equipe de atendimento. Em seis meses de funcionamento, a Rê atendeu 2.600 casos e transferiu 407. Para acessar o serviço, é preciso acessar o site da Real Grandeza, www.frg.com.br e cadastrar o telefone celular. A medida visa a garantir a segurança de dados pessoais.

Contato por e-mail: O e-mail (grp@frg.com.br) é outro canal de comunicação bastante procurado. Em 2021, a Real Grandeza recebeu 61.964 mensagens por e-mail de participantes e assistidos e enviou 47.046. O número de e-mails recebidos é bem maior que o de enviados porque, às vezes, a Fundação recebe mensagens em duplicidade ou elas tratam do envio de documentos para complementação de algum processo iniciado em outro canal de comunicação. Vale lembrar que, por meio do aplicativo para *smartphones* da Real Grandeza já era possível solicitar reembolsos e acessar uma série de outros serviços, como consulta à rede credenciada e acesso à carteira de saúde digital.

Clínica Real Grandeza, em Passos (MG): Em março de 2021, houve a expansão do Programa Linha de Cuidado para a cidade de Passos, em Minas Gerais. Com o objetivo de promover saúde e prevenir agravos através da atenção primária em saúde, a Fundação inaugurou a Clínica Real Grandeza em Passos (MG), no mesmo modelo da unidade de Copacabana, no Rio de Janeiro, implantada em junho de 2020. A clínica conta com o atendimento de uma equipe multidisciplinar composta por médicos, enfermeiros e psicólogos. Oferece, ainda, a possibilidade de realização de exames de baixa complexidade. Um dos grandes diferenciais da clínica em Passos é o atendimento ginecológico, sendo este um pedido das beneficiárias daquela região.

Plataforma TeleRealSaúde: Lançada em abril de 2020, a Plataforma TeleRealSaúde continuou sendo um dos principais dispositivos para atendimentos de baixa ou média complexidade em 2021. Sem custo para o beneficiário e disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana, a plataforma teve, ao longo do ano de 2021, 4.188 consultas de pronto atendimento, através da Equipe de Saúde 24/7, e 7.697 consultas eletivas com os médicos credenciados pela Real Grandeza.

Valeu a pena: Pesquisa de Satisfação realizada com 470 beneficiários sobre os planos médicos administrados pela FRG abordou temas como: atenção à saúde, canais de atendimento da operadora e avaliação geral. 86% dos entrevistados fizeram avaliações positivas.

Plano de saúde premium, mas acessível: Com o objetivo de oferecer uma opção de assistência à saúde com mensalidades mais em conta, a Real Grandeza lançou o Plano Aurum, de categoria premium, com abrangência nacional.

Tratamento dentário, passo a passo: Foi lançado o Guia de Orientações Odontológicas com informações sobre consultas, utilização da rede credenciada, saldo odontológico, reembolso e coparticipação, entre outras informações relevantes.

Aqui tem promoção: A Fundação realizou campanhas promocionais para facilitar o ingresso de beneficiários aos planos de saúde Saludem, Salvus e Aurum. As ações envolveram isenção de coparticipação em consultas ambulatoriais eletivas pelo período de 06 meses; descontos escalonados na primeira mensalidade; desconto de 10% nas seis primeiras mensalidades de crianças até 14 anos; titulares que incluíram dependentes/agregados até 48 anos nos planos de saúde tiveram 10% do valor da mensalidade em

saldo de *cashback* do programa Real Compensa; e carência zero em consultas médicas para os beneficiários que realizaram adesão a um dos planos.

Facilitando o dia a dia: Os beneficiários dos planos de saúde podem acompanhar, por recebimento de e-mail automático, o status das solicitações de autorização de procedimentos médicos e odontológicos assim como o extrato de uso do plano.

Saúde em primeiro lugar: Em 2021, foram realizados diversos eventos *on-line* para esclarecer dúvidas na área de saúde, como autorizações, solicitações, prazos e vacinas de combate ao coronavírus.

ConViver Saúde: Desde o início da pandemia, o programa Conviver Saúde assumiu o formato digital, com realização de aulas de yoga, educação física e rodas de convivência e conversa.

Campanha de Saúde Mental: A Oficina 6.0, faz parte da Campanha de Saúde Mental da Real Grandeza. Trata-se de um conjunto de cinco encontros para o público maior de 60 anos e suas famílias, que aborda temas como saúde mental, velhice, ansiedade, depressão, medidas para um lar seguro e saúde do cuidador familiar. Durante o ano de 2021, foram 5 turmas atendidas a cada bimestre, com a participação de uma equipe multidisciplinar composta por médicos geriatras, fisioterapeutas, gerontólogos e enfermeiro.

Programa Linha de Cuidado Melhor Idade: Inscrito no Promoprev da ANS, o Programa Linha de Cuidado Melhor Idade faz parte dos Programas de Promoção e Prevenção da Real Grandeza. Com o objetivo de promover saúde e prevenir agravos na população idosa, o programa conta com o monitoramento telefônico por equipe multidisciplinar além de visitas domiciliares com enfermeiros e médicos, de acordo com o plano de cuidados desenhado para cada beneficiário. O programa também oferece atendimento domiciliar de fisioterapia e fonoaudiologia para os beneficiários que são classificados como idosos frágeis. Ainda durante o ano de 2021, o programa realizou a campanha de vacinação domiciliar no combate a influenza e pneumonia. Em 2021 foram investidos R\$213 mil.

Programa de Medicamentos de Uso Contínuo do Novo Plano AURUM: Trata-se de um grande diferencial do plano AURUM. No programa, o beneficiário possui acesso a uma ampla listagem de medicamentos de uso contínuo para doenças crônicas podendo optar pela entrega domiciliar ou reembolso. A cobertura prevê um limite anual de R\$ 8 mil por grupo familiar e necessita de autorização prévia.

Programa Acolher - O programa que tem como objetivo oferecer descontos escalonados nas mensalidades dos planos de saúde Plames Saludem RJ e Plames Saludem Regional aos beneficiários em situação de vulnerabilidade socioeconômica. Em 2021 foi concedido subsídio no montante de R\$ 24.245 mil.

No segundo semestre de 2021, o Programa Acolher teve os benefícios ampliados com as seguintes alterações promovidas no Regulamento:

a) Ampliação da abrangência do Acolher, passando a considerar exclusivamente a Renda Individual Bruta do Beneficiário Titular do Plano de Saúde, recebida pelo INSS e pela Real Grandeza, em substituição à Renda Bruta Familiar, como condição para acesso ao Programa.

b) Alteração da documentação obrigatória a ser apresentada à Real Grandeza, quando necessária a comprovação da renda autodeclarada. No Regulamento anterior, eram solicitados os documentos: Declaração do Imposto de Renda Pessoa Física - IRPF do Beneficiário Titular, Declaração do Imposto de Renda Pessoa Física - IRPF do(a) Cônjuge ou companheiro(a), extrato do pagamento de benefício do INSS, o contracheque da previdência da REAL GRANDEZA ou qualquer outra forma de rendimento permanente de, pelo menos, 3 (três) meses anteriores à data do pedido do benefício, quando for isento da Declaração do Imposto de Renda. Com a alteração, somente o Extrato do Pagamento do Benefício do INSS passou a ser exigido.

Chega mais: As assistentes sociais das áreas regionais retomaram parcialmente o atendimento presencial, às terças e quintas-feiras, obedecendo a todos os protocolos definidos pelas autoridades de saúde. Nos demais dias, o serviço é realizado *on-line* pelo TeleRealSaúde.

Juntos e conectados: O boletim mensal Conexão Saúde, divulgado pelo *site* da Real Grandeza e por e-mail, traz as principais notícias dos planos de saúde, orientações para uso consciente do plano, eventos, novos credenciados, entre outros temas de interesse dos beneficiários.

Em 2021, o resultado de R\$7.309 mil foi inferior ao resultado de 2020 (R\$ 59.146 mil), em virtude do aumento da demanda pelos serviços médicos, mas as medidas restritivas ainda provocaram uma redução na circulação das pessoas e, como consequência, a Real Grandeza acredita que ainda exista uma demanda reprimida para eventos como consultas, exames e procedimentos eletivos.

Para 2022, a Real Grandeza já programa uma série de outras melhorias em processos, a fim de oferecer assistência à saúde de qualidade, com foco na prevenção e no cuidado integral, incentivando o uso consciente do plano de saúde, mantendo sempre o profissionalismo na gestão, transparência e prestação de contas.

Em atenção à Resolução Normativa nº435, Anexo, Capítulo I, a Real Grandeza declara que os itens: Resumo dos acordos de acionistas; Emissão de debêntures; Investimentos da companhia em sociedades coligadas e controladas e mencionar as modificações ocorridas durante o exercício, não se aplicam à Gestão Assistencial da entidade uma vez que somos uma entidade fechada de previdência complementar, conseqüentemente não ocorreram em 2021.

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

DIRETORIA EXECUTIVA