



# Mais ágeis e funcionais

Real Grandeza criou novos canais para facilitar o acesso de participantes, assistidos e beneficiários às informações sobre seus planos de saúde e previdência

Páginas 3, 4 e 5

## ● Assistência à Saúde

Clínica FRG de Passos (MG) completa um ano oferecendo modelo acolhedor em atendimento  
Páginas 7

## ● Pesquisa de Satisfação

Maioria de usuários ouvidos avalia positivamente os planos de saúde da Real Grandeza  
Página 7

## ● Transparência

Auditoria externa vai acompanhar venda de edifícios desocupados por Furnas em Botafogo  
Página 8

## Gestão de saúde em foco

Desde o início de abril, a Real Grandeza tem novo sistema para gestão da operação de Saúde, razão pela qual há também nova forma de acessar serviços pelo computador e pelo celular, por meio de uma versão atualizada do aplicativo. A mudança foi necessária para atender exigência legal e também para modernizar processos, rotinas e procedimentos. Para facilitar o acesso, técnicos da Real Grandeza têm feito vários encontros virtuais por Webinar a fim de sanar dúvidas e auxiliar o beneficiário no que for necessário.

Os investimentos para modernização e aprimoramento dos serviços de assistência à Saúde, embora requeiram um necessário período de adaptação, mostram que a Real Grandeza está no caminho certo. Pesquisa de Satisfação realizada em março aponta que os planos de saúde mereceram aprovação de 77% dos beneficiários. O percentual é ainda maior quando perguntados sobre a atenção em saúde recebida nos últimos 12 meses, incluindo atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, psicólogos, nutricionistas: 79,82% responderam positivamente; 38,89% classificaram como “muito bom”; e 40,93% como “bom”.

Outro ponto bem avaliado foi a abertura de uma unidade da Clínica Real Grandeza, em Passos, MG, que, em um ano, completado em março, atendeu mais de 2.300 beneficiários e realizou cerca de 5.000 exames. Resultado animador, porque ratifica a adesão ao atendimento acolhedor, demonstra fidelidade e satisfação com os serviços oferecidos. A facilidade de atendimento na clínica, atestada também na unidade do Rio de Janeiro, evita que o beneficiário seja obrigado a recorrer aos hospitais da região, desafogando o fluxo de pessoas que procuram a rede hospitalar, muitas vezes para atendimento básico.

Outro assunto importante desta edição trata de decisão recentemente tomada a respeito do destino a ser dado aos blocos, A B e C, que sediavam o escritório central de Furnas, em Botafogo. Depois de três anos de estudos, a Real Grandeza, baseada em conclusões de duas consultorias especializadas, tomou a decisão de vender os imóveis, de propriedade do plano BD. A medida foi aprovada nas várias instâncias da Fundação, Diretoria- Executiva, Comitê de Investimentos (CIRG) e Conselho Deliberativo. O processo de venda será transparente e acompanhado por auditoria externa independente.

## Abono anual: adiantamento pago em abril

Como já ocorre há dois anos, a Real Grandeza pagou, em abril, 40% do abono anual dos assistidos dos planos BD e CD. O crédito, repassado com a folha de benefício, foi facultativo, porque quem não tinha o interesse no adiantamento pôde optar pelo recebimento do valor integral em novembro de 2022. É bem verdade que apenas 4,88% fizeram essa opção: dos 9.332 assistidos, somente 119 preferiram não receber a primeira parcela adiantada.

Em novembro, data oficial para quitação do valor integral do benefício, a parcela recebida em abril será abatida com os descontos obrigatórios. Entre os exemplos desses descontos estão a contribuição para a Real Grandeza, o Imposto de Renda e a pensão alimentícia.

Para os assistidos do plano CD que recebem benefício pela modalidade renda financeira, será feita a atualização do valor adiantado, com base na variação da cota para o mês de quitação total do abono.

### RESUMO

Plano	Assistidos	Optaram por não receber adiantamento	Percentual
BD	8.773	98	1,12%
CD	559	21	3,76%
Total	9.332	119	4,88%



JORNAL DA

**REAL GRANDEZA**

Fundação de Previdência e Assistência Social

ANO XXIX, Nº 160 – MARÇO/ABRIL DE 2022

**Publicação da Real Grandeza - Fundação de Previdência e Assistência Social**

Rua Mena Barreto, nº 143/6º andar - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 22271-100

Central de relacionamento com o participante: 0800-282-6800

E-mail: comunic@frg.com.br - Tel.: 2528-6800

Tiragem: 16.000 exemplares - Distribuição gratuita

**Diretoria-Executiva**

**Diretor-Presidente:** Sérgio Wilson Ferraz Fontes

**Diretor de Administração e Finanças:** Paulo de Oliveira Castro Fonseca Soares

**Diretora de Investimentos:** Patrícia Queiroz

**Diretor-Ouvidor:** Henrique Pimentel Trigueiro

**Diretora de Seguridade:** Patrícia Melo e Souza

**Patrocinadoras:** Eletrobras Furnas Centrais Elétricas S.A./Eletrobras Termonuclear S.A. Eletronuclear/ Real Grandeza Fundação de Previdência e Assistência Social

**Assessoria de Comunicação e Marketing da Real Grandeza**

**Gerente:** Luciano Frucht

**Comunicação Interna:** Valéria Paim e Eduardo Freire

**Coordenação editorial e redação:** Elo Digitação e Comunicação/Elane Maciel

**Fotos:** Assessoria de Comunicação da FRG

**Distribuição:** Gerência de Administração e Serviços (GAS)

# Conheça os novos canais de saúde da Real Grandeza

A Real Grandeza dispõe, desde o dia 1º de abril, de canais exclusivos para os planos de saúde. O objetivo é oferecer agilidade e simplificar o processo de atendimento ao usuário. A partir das modificações, informações e serviços de Saúde e Previdência passaram a ser encontrados em áreas distintas, com a exigência de duas senhas. No site, empréstimos e dados institucionais são obtidos na opção **Previdência** e os relativos à saúde estão contidos no segmento **Saúde**. Para quem prefere usar celular, a Fundação criou o aplicativo exclusivo **Real Grandeza Saúde**, disponível na **Play Store** (para dispositivos Android) e na **Apple Store** (para aparelhos IOS).

Para familiarizar o usuário com as novidades, o Jornal da Real Grandeza está publicando o passo a passo com orientações para fazer o *login* no Portal do Beneficiário (computador) e no aplicativo Real Grandeza Saúde (celular). No guia são detalhadas as etapas para a solicitação de reembolso e a para a consulta à lista de Autorização para Reembolso de Medicamentos, ARM.

## Login para o Portal do Beneficiário

(acesso pelo computador)



Acesse o site [www.frg.com.br](http://www.frg.com.br)  
Selecione a opção Beneficiário, dentro do menu Saúde.

Para efetuar o *login* nos novos canais, o beneficiário deve informar repetidamente o **IDFRG**, constante no verso da carteira de saúde, nos campos **Usuário** e **Senha** (fig. 1).

Após esse primeiro acesso, é recomendada a troca da senha, opção que já será sugerida (fig. 2).

Após escolher **Trocar Senha**, repita seu **IDFRG** e cadastre uma nova senha (fig. 3).

A partir da utilização dos novos canais de saúde, os beneficiários passaram a ter duas senhas, uma para acessar a área de Saúde e outra para a Previdência. É importante lembrar que não existe impeditivo para ser cadastrada a mesma senha já utilizada no site da Real Grandeza.

**Pronto! Após essa etapa, você já pode utilizar os serviços do Portal do Beneficiário.**



## Login para o aplicativo Real Grandeza Saúde

(acesso pelo celular)

A senha cadastrada para acessar a opção **Saúde** na página do **Portal do Beneficiário** no computador é a mesma que será utilizada no aplicativo da **Real Grandeza Saúde**, a partir do celular.

### Veja como ter acesso ao aplicativo

Acesse **Play Store** ou a **Apple Store**, de acordo com a marca do celular a ser usado, e digite **Real Grandeza Saúde**. Em seguida, selecione a opção **Instalar**.

Se já cadastrou a senha no **Portal do Beneficiário**, no site da Real Grandeza, repita a nova senha após o **IDFRG**. Caso seja primeiro acesso, repita o **IDFRG** nos campos **Login** e **Senha**.

Se for primeiro acesso ao canal de saúde via aplicativo, o sistema também irá recomendar o cadastro de nova senha. Siga as orientações informadas em tela e cadastre sua nova senha.



**Pronto! A partir desse momento você já poderá utilizar os serviços do aplicativo Real Grandeza Saúde.**



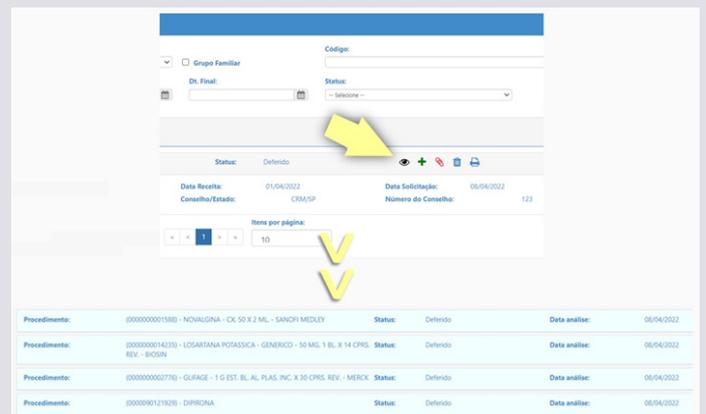
# Mais agilidade para o reembolso de medicamentos

(acesso pelo computador)

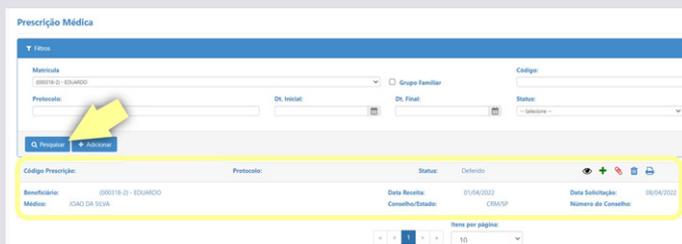
Os beneficiários dos planos de saúde da Real Grandeza podem solicitar o reembolso de medicamentos por computador ou pelo aplicativo. Nas duas modalidades, antes de fazer o pedido, é preciso verificar se o medicamento está cadastrado na **Autorização para Reembolso de Medicamentos (ARM)**. Sem o cadastro, o pedido não pode ser feito.

O primeiro passo para solicitar o reembolso é cadastrar a senha nas ferramentas exclusivas de saúde (consultar o guia com o passo a passo na página anterior). Essa senha será utilizada tanto para acessar o **Portal do Beneficiário** como o aplicativo **Real Grandeza Saúde**.

Após efetuar o **login** no **Portal do Beneficiário**, clique em **Meus Serviços**, selecione a opção **Autorização para Reembolso de Medicamentos (ARM)**, conforme abaixo:



Já na tela Prescrição Médica, clique no botão **Pesquisar**. As ARM's cadastradas serão exibidas logo abaixo, na mesma tela.



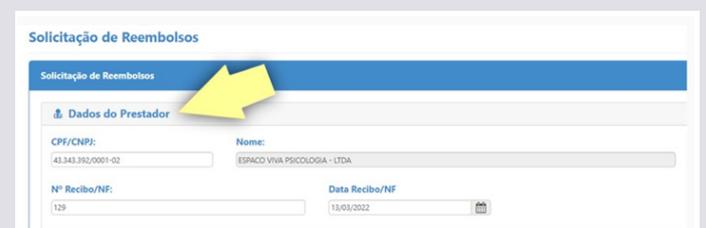
Após visualizar a ARM, clique novamente em **Meus Serviços** e depois em **Solicitação de Reembolso**.



Clique no ícone **olho** para visualizar quais medicamentos estão cadastrados naquela ARM.

Veja com atenção os nomes dos medicamentos cadastrados, pois será necessário inseri-los no pedido de reembolso exatamente como descrito na ARM.

Em seguida, preencha os dados do prestador de serviço, como CNPJ da farmácia, número do cupom fiscal ou NF e data da emissão. O campo **Especialidade** não precisa ser preenchido.



## Siga os seguintes passos para detalhar o procedimento

1. Marque **Sim** na opção **Deseja Informar o Procedimento?**
2. Em **Tipo de Procedimento Reembolsado** você deve marcar a opção **Medic. Contínuo**.
3. Em **Tipo de Lançamento do Serviço** selecione a resposta **Por Data de Atendimento**. Abaixo, informe a data de compra que consta no cupom ou nota fiscal.
4. Em **Procedimento**, informe o nome do medicamento que está no documento fiscal, lembrando que o nome deve ser igual ao que consta na ARM. Ex.: para inserir o medicamento Losartana, foram digitadas as iniciais LOS.

5. Digite apenas o valor de um medicamento. Se o documento fiscal tiver mais de um medicamento, os valores devem ser informados um a um.
6. Para cadastrar o medicamento, clique em **Adicionar**, como indica a seta da parte inferior esquerda.
7. Para cadastrar outro medicamento, repita a operação informada acima.

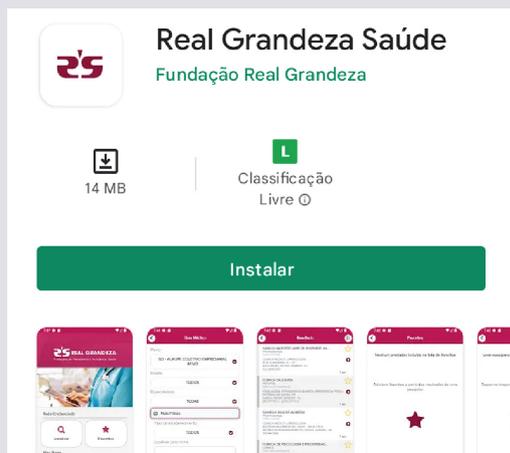
8. Os campos **Onde o Atendimento foi Realizado** e **Tipo de Atendimento** não devem ser preenchidos.



## Como solicitar reembolso pelo aplicativo Real Grandeza Saúde (acesso pelo celular)

Para baixar e utilizar o aplicativo, acesse **Play Store** ou a **Apple Store**, conforme o modelo do celular, e digite **Real Grandeza Saúde**. Em seguida, selecione a opção **Instalar**.

A senha cadastrada no **Portal do Beneficiário** é a mesma que será usada no aplicativo.

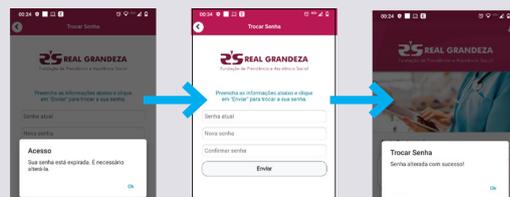


Se já cadastrou a senha na página do beneficiário, no site da Real Grandeza, repita a nova senha após o **IDFRG**. Caso seja o primeiro acesso, repita o **IDFRG** nos campos **Login** e **Senha**.

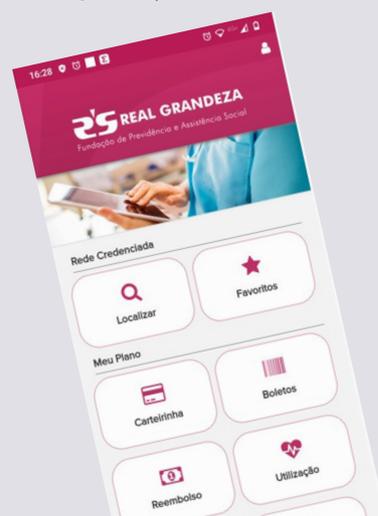


Se for primeiro acesso aos canais de saúde via aplicativo, o sistema também vai recomendar o cadastro de uma nova senha.

Siga as orientações informadas em tela e cadastre sua nova senha.



Pronto! A partir desse momento, você já poderá utilizar os serviços do aplicativo Real Grandeza Saúde.



# Entenda em que situações é necessária avaliação de junta médica para autorizar procedimentos



A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), por meio da Resolução 424/2017, estabelece critérios para a formação de junta médica ou odontológica e, assim, sanar divergências entre médico ou dentista com a operadora de saúde.

Essa resolução regula as condições para os tratamentos, utilização de materiais OPME (Órteses, Próteses e Materiais Especiais) e medicamentos. Por essa norma da ANS, não é permitido solicitar junta médica nos casos de urgência e emergência.

No caso da Real Grandeza, a rotina já inclui informar aos beneficiários o passo a passo do andamento das solicitações. Assim, ele pode acompanhar todas as fases, inclusive, se for necessário, a formação de uma junta médica ou odontológica. Ao receber o pedido de uma cirurgia eletiva ou de um procedimento odontológico, a Fundação envia e-mail ao beneficiário para seguir o status da autorização. Dependendo do procedimento proposto, ele é informado que está "em análise". Isso significa que a solicitação encontra-se em análise técnica para obtenção de mais informações ou documentações complementares junto ao prestador para conclusão do processo.

"O principal motivo dessa análise técnica é verificar os parâmetros de qualidade e segurança dos procedimentos e materiais solicitados. A adequação das solicitações ao tratamento mais indicado para a

saúde do beneficiário é importante e previne riscos aos pacientes", explica a médica Mária Pires, gerente de Operações em Saúde da Fundação. Ainda segundo a médica, nas cirurgias envolvendo uso de OPME, o cuidado é ainda maior, porque os insumos precisam apresentar padrões e registros que garantam a segurança do tratamento indicado.

Pela norma da ANS, em caso de negativa parcial ou total do procedimento, a equipe de especialistas da área de regulação do plano de saúde entra em contato com o profissional responsável pelo tratamento do beneficiário para a obtenção de consenso sobre o pedido. Caso não cheguem a um acordo, a Agência permite a formação de uma junta médica ou odontológica pela operadora para interagir na definição do tratamento indicado ao paciente.

Na Real Grandeza, quando há divergência técnica sobre procedimentos e materiais solicitados pelo credenciado ou na modalidade livre escolha (reembolso), a equipe técnica busca o consenso com o profissional solicitante. Caso não seja obtido, é formada a junta médica ou odontológica, conforme os critérios da Resolução Normativa 424 da ANS, com objetivo de buscar os melhores padrões de qualidade de acordo com práticas baseadas em evidência e sempre pensando na melhor opção para a saúde do beneficiário.



## Como é a composição da junta médica

A junta médica e odontológica é formada por três profissionais experientes e com reconhecido saber: o médico ou dentista que solicitou o procedimento ou materiais; o profissional auditor da operadora de saúde; e um profissional especialista desempataador (sem nenhum vínculo com a operadora), que analisará e emitirá o parecer final.

Ao identificar a divergência técnica sem consenso, a operadora de saúde notifica o beneficiário e o profissional responsável pelo tratamento, simultaneamente, sobre a formação da junta médica ou odontológica. A comunicação deve ser feita por Aviso de Recebimento (AR), telegrama, protocolo assinado, ligação gravada, e-mail (também com aviso de recebimento) ou outro canal que comprove que a outra parte está ciente da notificação, sem restarem dúvidas.

A reunião da junta será feita à distância, por videoconferência ou mediante análise de exames e demais documentos pelo especialista desempataador. Poderá, ainda, ocorrer em conjunto ou não com os demais integrantes. Ao desempataador é facultada a solicitação de exames complementares. A presença do beneficiário apenas será obrigatória se o desempataador assim definir.

# Clínica Real Grandeza de Passos comemora um ano de sucesso

A Clínica Real Grandeza de Passos, em Minas Gerais, completou um ano de funcionamento exibindo excelente desempenho com o modelo acolhedor de atendimento. Os números apurados, no período de março de 2021 a março de 2022, mostram o acerto da Fundação ao investir na região onde se localiza a “usina mãe” de Furnas, com grande concentração de participantes e beneficiários dos planos de saúde – cerca de 3 mil pessoas – na cidade e no seu entorno. Foram realizadas 2.311 consultas e mais de 5.000 exames e procedimentos.

Dessa forma, aliviou a corrida aos hospitais da localidade, muitas vezes acionados para atender casos bem simples. O sucesso das Clínicas FRG, no Rio de Janeiro, e em Passos, levou a Fundação a planejar novas unidades. No radar figuram Angra dos Reis, São Paulo e Brasília.

O princípio básico da Clínica Real Grandeza é oferecer aos beneficiários tratamentos personalizados com acompanhamento abrangente e contínuo, retomando o conceito do médico de família. Isso acontece com qualidade no atendimento ambulatorial,



nas orientações adequadas com foco na promoção da saúde e na prevenção das doenças.

Antes da implantação de cada clínica, a Real Grandeza faz um mapeamento das especialidades e exames necessários na localidade. Após a instalação, periodicamente avalia-se a necessidade de oferta de novos serviços e especialidades. A unidade de Passos oferece clínica médica, cardiologia, ginecologia, obstetrícia, endocrinologia e psicologia. Além disso, realiza exames básicos de análises clínicas, preventivo ginecológico (papanicolau), eletrocardiograma, ultrassonografia, bem como procedimentos simples, que vão da inserção do contraceptivo DIU a curativos.

O bom desempenho da clínica de Passos, unidade de referência para os beneficiários da região e inovadora, é medido por critérios como: fidelização dos pacientes à equipe multidisciplinar, bem como aos médicos responsáveis pelo acompanhamento de doenças crônicas e a adesão ao Programa Linha de Cuidado.



## Pesquisa de Satisfação FRG tem avaliação positiva

A Real Grandeza realiza anualmente pesquisa quantitativa para avaliar o grau de satisfação dos usuários com seus planos de saúde. Em 2022, o levantamento, feito em março, registrou satisfação de 77,01% entre os 1.018 beneficiários que avaliaram positivamente os produtos. Desses, 34,97% atribuíram conceito “muito bom” e 42,04% conceito “bom” aos planos. O percentual apurado foi ainda maior quando abordada a atenção em saúde recebida nos últimos 12 meses, incluindo atendimento em hospitais e laboratórios; consultas com médicos, dentistas, fisioterapeutas, psicólogos e nutricionistas, entre outros: 79,82% aprovaram, dos quais 38,89% classificaram como “muito bom” e 40,93% como “bom”.

Essa pesquisa de satisfação integra o Programa de Qualificação de Operadoras (PQQ) da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), cujo objetivo é aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pelas operadoras de planos de assistência à saúde. O PQQ também é

um dos quatro pilares utilizados pela agência para determinar o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), divulgado anualmente, em que entre os objetivos estão o estímulo à qualidade setorial, bem como a oferta de subsídio para a melhoria da gestão das operadoras e das ações regulatórias da ANS.

Para realizar o levantamento, que é voluntário, a Real Grandeza contratou a empresa mineira 121 Labs, especializada em pesquisa, que fez entrevistas pela Internet por meio de formulários estruturados pela ANS. O questionário abordou critérios como atenção à saúde, canais de relacionamento, acesso a documentos, formulários e avaliação geral. Responderam à consulta 1.018 beneficiários, de um público alvo composto de 40.070 pessoas, com idade superior a 18 anos. A amostragem proporcional considerou estrato dos beneficiários, levando em conta gênero, faixa etária, titularidade e localidade, de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sociodemográfica.

# Prédios desocupados por Furnas serão vendidos

Antes de tomar qualquer decisão, a Real Grandeza contratou duas consultorias especializadas para saber qual o destino mais adequado para os blocos A, B e C, localizados em Botafogo, que durante meio século abrigaram a sede da patrocinadora Furnas. Depois de vários estudos, iniciados em 2019, e complementados em 2021 – em razão da pandemia, que mudou o cenário do mercado imobiliário e exigiu novas análises, retardando o processo – as duas empresas apontaram como melhor opção a venda dos prédios. A indicação foi aprovada por todas as instâncias da Fundação: Diretoria-Executiva, Comitê de Investimentos (CIRG) e Conselho Deliberativo. “Como de praxe, vamos dar total transparência ao processo, que será, inclusive, acompanhado por auditoria externa independente”, adianta Sérgio Wilson Ferraz Fontes, presidente da Real Grandeza, acrescentando que um Grupo Técnico Interdiretorial acaba de ser constituído para estruturar a operação, em conjunto com uma empresa de consultoria especializada na venda de imóveis corporativos, a ser contratada.

Esses edifícios foram recebidos de Furnas em dação de pagamento para saldar dívida previdenciária com a Fundação. A deci-



são pela venda também tem por base a Resolução do Conselho Monetário Nacional, CMN nº 4.661, de 25 de maio de 2018, que deu prazo de 12 anos para que as Empresas Fechadas de Previdência Complementar se desfaçam de investimentos diretos em imóveis. A saída de Furnas do complexo, apenas antecipa o cumprimento dessa obrigação legal.

## Atendimento presencial tem agendamento prévio

Gradualmente, o atendimento presencial na Real Grandeza está voltando, tanto na sede da entidade quanto nos postos de atendimento em Angra dos Reis e Usina de Furnas. Sempre considerando protocolos e critérios especiais para garantir a segurança e o bem-estar de colaboradores, participantes e assistidos. Para ser atendido, é preciso fazer agendamento prévio, apresentar comprovante de vacinação completa contra a Covid-19 (dose única ou pelo menos duas doses) e usar máscara. Após o término do atendimento, não é permitida a permanência no local.

Em março, foi a vez da equipe da Gerência de Relacionamento com Participantes e, no dia 25 de abril, a Ouvidoria retomou o atendimento presencial às segundas e quartas-feiras. Para acesso ao prédio-sede, é realizada medição de temperatura e aqueles que apresentarem estado febril não podem entrar. Estão disponíveis, em todas as unidades de atendimento, “kits” de álcool em gel para higienização das mãos.

O agendamento deve ser feito pelo telefone 0800-282-6800 (opção 2 do atendimento eletrônico), pelo e-mail [grp@frg.com.br](mailto:grp@frg.com.br) ou pelo Whatsapp. Nesse contato prévio, participantes e assistidos poderão escolher a melhor data e horário para o seu atendimento.

## Receita Federal prorroga entrega da declaração de IR para 31 de maio

Atenção! A Receita Federal prorrogou o prazo de entrega da Declaração de Ajuste Anual do Imposto sobre a Renda das Pessoas Físicas, da Declaração Final de Espólio e da Declaração de Saída Definitiva do País. A nova data é 31 de maio. Já o calendário de restituições seguirá o cronograma estabelecido anteriormente, sem alteração. Serão pagas em cinco lotes: 31 de maio, 30 de junho, 30 de julho, 31 de agosto e 30 de setembro.