

**RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO****EXERCÍCIO 2024**

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 2024, 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 2024 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.

**Negócios Sociais e Principais Destaques na saúde em 2024:**

Durante o ano de 2024 a Real Grandeza realizou várias ações que demonstram a continuidade do amadurecimento de seus processos com foco em ações direcionadas para os beneficiários, como palestras e campanhas nas redes sociais com o intuito de divulgar cada vez mais as orientações sobre os planos de saúde, dicas de cuidado e bem-estar, além da promoção à saúde e prevenção dos agravos e doenças.

Em janeiro, a Real Grandeza iniciou uma nova pesquisa de satisfação, visando detectar a percepção dos beneficiários em relação aos serviços prestados pela Operadora, bem como promover uma proximidade maior com seu público, garantindo a satisfação, que impacta em diversos indicadores da ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Dando sequência, em fevereiro houve a divulgação de programas de prevenção e cuidado da saúde, destacando os temas de diabetes e oncologia.

Em março, retomamos o Projeto Conviver Saúde nas áreas regionais de Franca, Foz do Iguaçu e Campos dos Goytacazes. Em vigor desde 2019, o projeto tem como objetivo prevenir doenças e promover a saúde através de temas: doenças cardiovasculares, hábitos alimentares, obesidade, câncer, diabetes, além de dicas sobre hábitos alimentares, estilo de vida e atividade física.

Em abril, divulgamos informativo de saúde referente ao “Abril Azul”, mês de conscientização sobre o Transtorno do Espectro Autista - TEA.

Além disso, divulgamos também informativo de saúde sobre o alerta para os casos de gripe, bem como campanha de vacinação contra gripe para os beneficiários que fazem parte do Programa Linha de Cuidado Melhor Idade. O programa é uma das iniciativas do setor de Promoção e Prevenção da Real Grandeza que visa mitigar o desenvolvimento de doenças e seus agravos e promover as mudanças de hábitos de vida diminuindo o risco de doenças.

Em maio, realizamos nova divulgação do Programa de Apoio à Jornada do Paciente, reforçando a importância do Programa. A ação tem por objetivo facilitar a jornada do paciente nas diversas etapas do diagnóstico e tratamento oncológico; aumentar a adesão ao tratamento, melhorar preparo para protocolos e cirurgias; promover a qualidade de vida; reiterar a importância manutenção do paciente no domicílio e não no hospital ou emergência, quando não houver indicação técnica, visando redução do custo assistencial e complicações evitáveis e, ainda, melhor desfecho clínico.

Em junho, divulgamos novos informativos de Saúde referente ao mês da conscientização contra a obesidade infantil e sobre o Junho Vermelho, mês de conscientização da doação de sangue. Além disso, realizamos palestras para os beneficiários dos planos de saúde da Real Grandeza sobre Oncologia, em parceria com a rede DASA.

Em julho, realizamos pesquisa para monitoramento da Rede Credenciada através da ferramenta de Cliente Oculto, visando avaliar a qualidade e a cordialidade do atendimento prestado, bem como identificar outras possibilidades que tenham impacto no serviço prestado.

Em setembro, a Real Grandeza participou do webinar sobre o Setembro Amarelo, mês de combate ao suicídio, que foi realizado pelo Fórum de Equidade e Diversidade das Entidades Fechadas de Previdência Complementar. No Projeto do Conviver Saúde de setembro foi dado enfoque ao assunto junto aos beneficiários.

Realizamos também evento para rede credenciada, intitulado “Navegação em saúde – uma visão aprofundada de como a Navegação em Saúde pode apoiar o cuidado dos pacientes”. O objetivo do evento foi apresentar a iniciativa da Real Grandeza no que tange a navegação paciente oncológica.

Em outubro, divulgamos informativo de Saúde referente ao Outubro Rosa, mês de conscientização sobre o câncer de mama e saúde da mulher.

Realizamos também pesquisa de satisfação sobre a internação hospitalar, aplicada aos beneficiários e familiares que foram internados. Teve como objetivo identificar pontos de melhoria nos serviços prestados pelos hospitais da rede credenciada.

Além disso, ainda em outubro, o Conselho Deliberativo da Real Grandeza aprovou o projeto de criação de um plano de saúde no modelo Porta de Entrada, o PLAMES Ideal. Esse modelo de atendimento à saúde é baseado no conceito de Gatekeeper/Porta de Entrada, cujo fluxo se estabelece na centralização do atendimento primário em um único local, através de parceria contratual com uma Clínica de Atenção Primária, onde os beneficiários serão recebidos por uma equipe médica interdisciplinar e terão o tratamento direcionado de acordo com o diagnóstico feito.

O Plames Ideal, que será lançado no primeiro semestre de 2025, tem como prioridade a promoção da saúde e melhora da qualidade de vida dos beneficiários de todas as idades. Para isso, foi

estabelecida uma jornada assistencial pautada em protocolos pré-definidos, mas que favoreçam o cuidado humanizado, individualizado e acolhedor.

Em novembro, a Real Grandeza realizou evento para seus beneficiários sobre o Outubro Rosa, mês de conscientização do câncer de mama, nas mulheres e sobre Novembro Azul, sobre câncer de próstata, nos homens.

Em dezembro, divulgamos informativo de Saúde referente ao mês Dezembro Laranja, sobre a conscientização do câncer de pele.

O boletim Conexão Saúde, divulgado pelo site da Real Grandeza, por e-mail e redes sociais, apresentou as principais notícias dos planos de saúde, orientações para uso consciente do plano, eventos, rede credenciada, dentre outros temas de interesse dos beneficiários.

O Programa Acolher seguiu oferecendo descontos escalonados nas mensalidades dos planos de saúde Plames Saludem RJ e Plames Saludem Regional aos beneficiários em situação de vulnerabilidade socioeconômica. Neste exercício, o benefício do Programa Acolher chegou a um montante de R\$ 33.897.291,17 milhões.

#### **População dos Planos de Saúde 2024**

Em dezembro de 2024, a Real Grandeza contava com 37.798 beneficiários. Esse quantitativo é inferior em 2.956 vidas, em comparação ao mesmo período do ano anterior, quando a operadora contabilizava 40.754 beneficiários, o que representa uma redução de 7,25%.

A idade média na carteira era de 47,84 anos, em dezembro de 2024, enquanto no mesmo mês de 2023, era de 47,22 anos. Do total de vidas, 38,80% tinham mais de 60 anos. Em dezembro de 2023, os beneficiários acima de 60 anos representavam 38,04% das vidas.

Quanto ao gênero, 52,56% da população em 2024 era do sexo feminino, com idade média de 48,51 anos. Já o sexo masculino representava 47,44% da carteira, com idade média de 47,11 anos.

No que diz respeito à distribuição geográfica, 86,61% reside na região sudeste, 9,70% na Região Centro-Oeste, 2,71% na Região Sul, 0,60% na Região Nordeste e 0,37% na Região Norte.

#### **Indicadores de utilização (Internações, Consultas, Exames e Reembolsos)**

Em 2024, foram realizados 1.251.940 exames, sendo o de maior frequência o exame laboratorial de Hemograma, com mais de 54 mil registros.

Foram realizadas 211.524 consultas, eletivas e/ou de urgência, gerando um indicador de 5,92 exames por consulta.

Em 2024, 5.469 beneficiários apresentaram custos vinculados à Internação, representando uma taxa de 17,01% da carteira de beneficiários, com custo médio de R\$ 41.559,36.

Em relação a 2023 observa-se uma redução no custo médio, porém, houve um aumento no número de beneficiários internados (incremento de 5,54%).

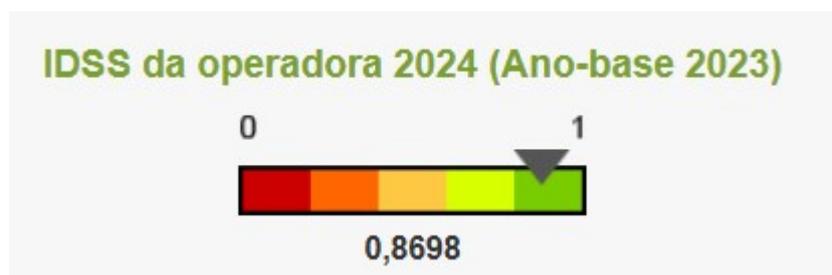
Em 2024 foram pagos R\$27.002.217,72 em reembolso. Os principais eventos reembolsando foram:

- o Acompanhamento de cuidador Domiciliar – 24 horas (17,41%)
- o Sessão de Psicoterapia individual por Psicólogo (15,83%)
- o Consulta em Consultório (5,47%)

### **Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)**

O Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) avalia anualmente, e de forma compulsória, todas as operadoras atuantes no mercado de saúde suplementar por meio de 31 indicadores, classificados em quatro dimensões, que englobam todo o escopo da operação de uma operadora de plano de saúde privado, além de um indicador bônus, para operadoras com certificado de acreditação, que pode incidir na nota final da operadora.

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) divulgou, no fim do ano passado (27/12/2024), o resultado do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) 2024 - ano-base 2023. A nota média do desempenho das operadoras, ponderada pelo número de beneficiários, foi de 0,7805 – sendo que 1,00 é a nota máxima e zero, a mínima. Assim como nos anos anteriores, a Real Grandeza teve uma avaliação superior à média das demais operadoras, obtendo, desta vez, 0,8698.



### **Índice Geral de Reclamações – IGR**

O IGR tem a finalidade apresentar um termômetro do comportamento das operadoras do setor no atendimento aos problemas apontados pelos beneficiários. Contempla o número de reclamações recebidas nos três meses anteriores e classificadas até a data de extração do dado para cada 10.000 beneficiários da média mensal de beneficiários do trimestre.

Analisando o indicador, tem-se para a Real Grandeza as seguintes constatações:

- A Operadora possui índice de reclamações abaixo da média das demais operadoras de médio porte (gráficos 1 e 2);
- As demandas se concentraram no estado do Rio de Janeiro, possivelmente por ser a UF com maior número de beneficiários;
- A Operadora atingiu o índice de 92,5% em resolutividade das demandas no ano de 2023\*

\*Ressalta-se que a taxa de resolatividade mais atual do IGR é a de 2023. A ANS tem informado que as demandas, em geral, aumentaram e que, por esta razão, as análises têm sido mais demoradas, o que explica este intervalo de tempo.

Gráfico 01

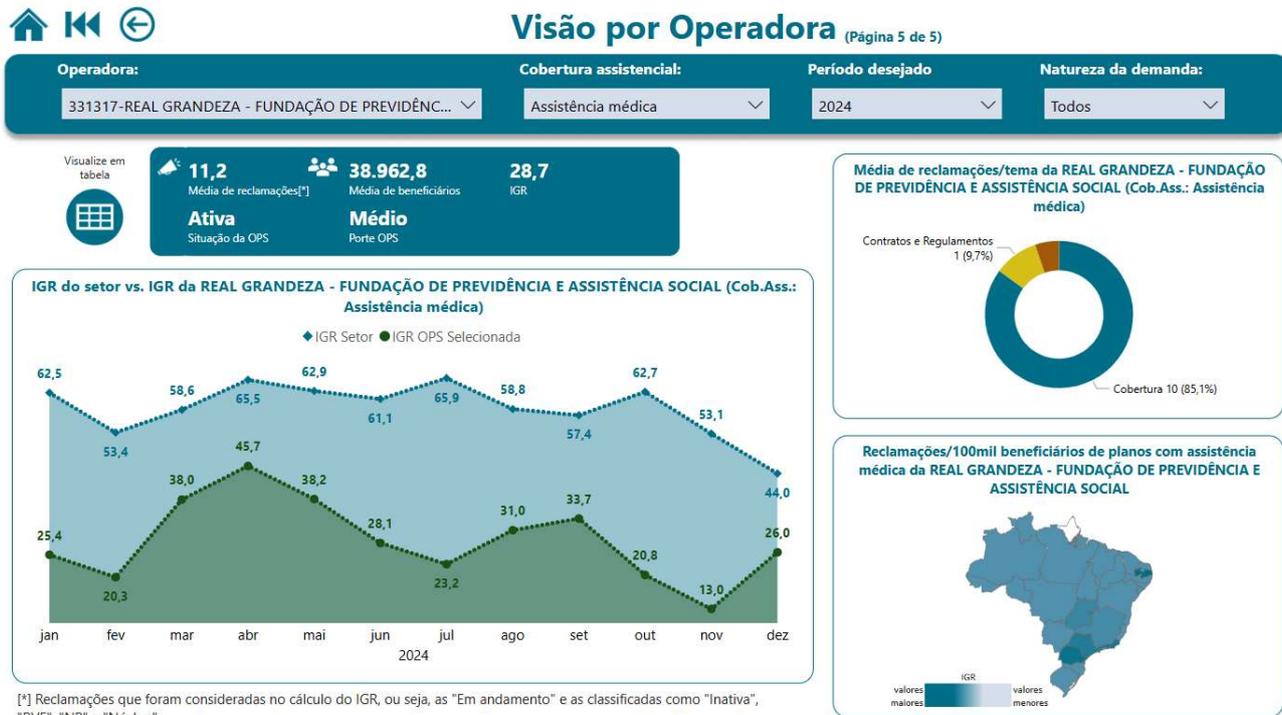
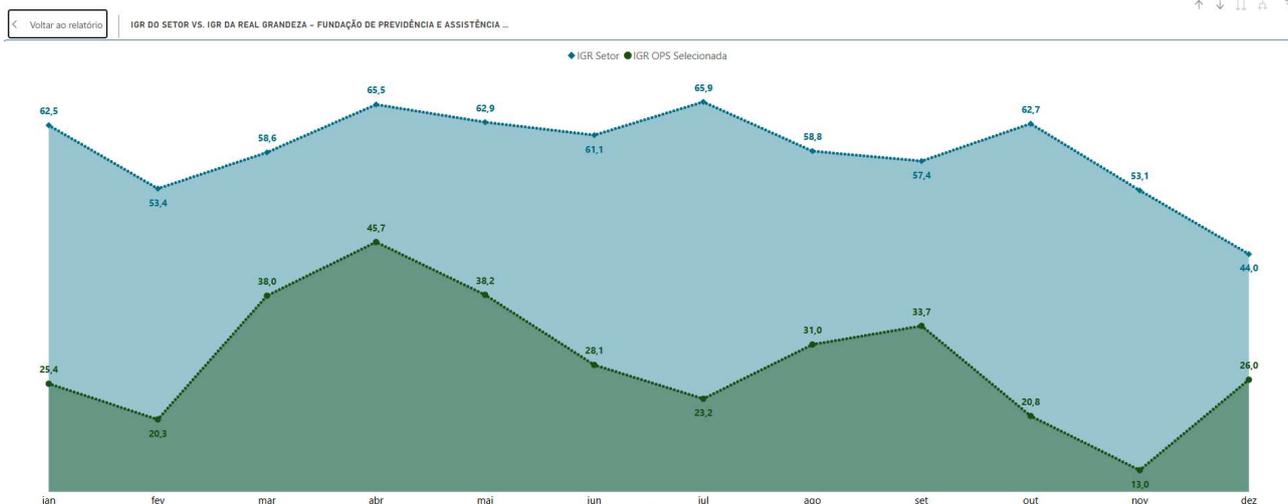


Gráfico 02



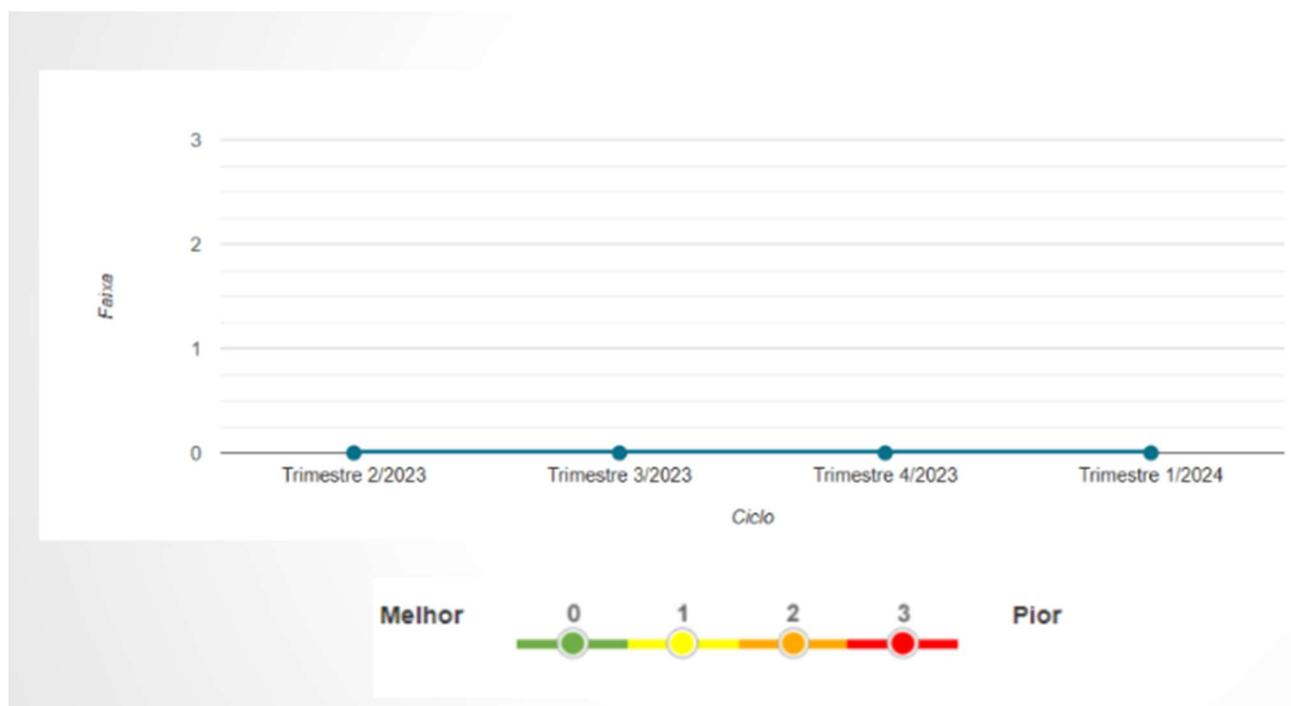
Fonte:

Gráfico 03



**Monitoramento da Garantia de Atendimento - ANS**

O Monitoramento da Garantia de Atendimento é o acompanhamento do acesso dos beneficiários às coberturas contratadas, realizado com base nas reclamações recebidas pela ANS e na quantidade de beneficiários de planos de saúde. A Real Grandeza encontra-se na faixa 0, sendo a melhor faixa desse indicador.



## **Ouvidoria**

A Ouvidoria da Real Grandeza atende, por e-mail, telefone, carta ou de forma presencial, as solicitações, reclamações, sugestões e elogios dos participantes, assistidos dos planos de previdência e beneficiários dos planos de saúde. As demandas respondidas são, primeiramente, atendidas pela Gerência de Relacionamento com o Participante e, caso não possam ser resolvidas nesta instância, seguem para a Ouvidoria.

Todas as manifestações da Ouvidoria são registradas em relatórios estatísticos mensais reportados à Diretoria Executiva. Além disso, a Real Grandeza tem a obrigação legal de enviar à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), anualmente, o Relatório Estatístico e Analítico da Ouvidoria com os indicadores relativos aos atendimentos realizados aos beneficiários dos planos de saúde. Em 2024, foram registradas 963 manifestações na Ouvidoria sobre planos de previdência e de saúde.

O Canal de Denúncias é um outro meio de relacionamento da Entidade. É um canal independente, mas administrado pela Ouvidoria, que funciona 24 horas por dia, disponível a empregados(as), participantes ativos(as) e assistidos(as), pensionistas, patrocinadoras, fornecedores(as), parceiros(as) de negócios e à sociedade. Nele podem ser reportadas situações em desacordo com o Código de Conduta e Ética, com regulamentos, normativos internos, leis ou com os valores da Entidade, de forma anônima ou não. Os denunciantes podem acompanhar o andamento das demandas utilizando o número de protocolo. Em 2024, 03 denúncias foram registradas no Canal.

## **Apuração do Resultado**

Em 2024, apesar do resultado da entidade ainda ter sido negativo em R\$ 7.508 mil, houve uma expressiva recuperação em relação ao exercício de 2023, cujo prejuízo foi de R\$ 16.691 mil. Esta recuperação se deve, em parte, ao realinhamento de preço de produtos, além de uma melhora nos indicadores de sinistralidade da operadora, com uma redução de cerca de 3% (três por cento) em relação ao ano de 2023. Esta redução, fruto das inúmeras iniciativas adotadas pela Entidade, entre elas, visando não apenas o controle dos custos médicos, mas também, a manutenção do incentivo às boas práticas de promoção e prevenção à saúde de seus beneficiários, sem que isso tivesse comprometido a qualidade dos serviços ofertados. A redução da sinistralidade, também afetou, diretamente, o cálculo da provisão para insuficiência de contraprestações - PIC, reduzindo significativamente o valor de constituição desta provisão no exercício findo em 31.12.2024, em torno de R\$ 11.923, contribuindo desta forma, também, para a melhoria do resultado do exercício. Além dos fatos acima mencionados, a Entidade implementou ao longo de 2024, um programa de redução de custos administrativos, o qual produziu efeitos no exercício, com uma redução no total destas despesas próximo a 1% do montante de receitas auferidas.

A seguir, apresentamos a Posição Patrimonial detalhada por Fundos e déficit acumulado.

## **Reorganizações societárias**

Sendo parte do Projeto de Reestruturação da Operação de Saúde, foi constituída pela FRG em 2022, a nova Operadora de Saúde, Real Grandeza Saúde – RGS, com registro ativo na ANS desde fevereiro de 2023. A Real Grandeza Saúde, Associação de Assistência à Saúde sem fins lucrativos, inicialmente, apenas com a Real Grandeza – Fundação de Previdência e Assistência Social (FRG) como

Patrocinadora-Constituidora, possui a expectativa de que haja a migração dos planos atualmente existentes na Real Grandeza – Fundação de Previdência e Assistência Social. Sendo assim, foi apresentado o Plano de Negócios da Real Grandeza Saúde cujo objetivo principal é a operacionalização da nova estrutura, com foco em eficiência e redução de custos. O referido Plano de Negócios encontra-se aguardando aprovação do Conselho Deliberativo.

	Exercício findo em		Variação
	2024	2023	%
<b>Patrimônio Social Líquido</b>	158.563	164.987	-3,89
<b>Patrimônio Social</b>	183.153	194.525	-5,85
Fundo Especial do Plames - FESP	106.045	121.772	-12,92
Fundo de Grandes Riscos	9.708	11.896	-18,39
Reserva de Contingência	33.225	31.733	4,70
Fundo Administrativo	22.831	18.684	22,20
Fundo Garantidor	11.344	10.440	8,66
<b>Déficits Acumulados</b>	- 24.590	- 29.538	-16,75

### **Perspectivas e planos da administração para o exercício seguinte - 2025**

A Real Grandeza seguirá buscando a excelência no serviço e no cuidado, incentivando o uso consciente do plano de saúde, pautada pela qualidade, equilíbrio, profissionalismo na gestão, transparência e prestação de contas.

Com o objetivo de mitigar os custos assistenciais provenientes de fraudes, abusos e desperdícios na realização de atendimentos de serviços de saúde prestados ao beneficiário da Real Grandeza, estão sendo conduzidas ações a partir de um grupo de trabalho formado especialmente para o tratamento desse tipo de ocorrência.

Além disso, visando ao atingimento de sua Missão, qual seja, *prover soluções de previdência e saúde com excelência e de forma sustentável, contribuindo para um futuro seguro*, a Real Grandeza pretende consolidar as ações executadas no exercício de 2024, bem como agregar as novas ações listadas a seguir:

1. Estudo de novos produtos de saúde com porta de entrada referenciada;
2. Consolidação da Área Comercial & Marketing visando a captação de novos Patrocinadores e a retenção dos beneficiários;
3. Expansão e aprimoramento dos Serviços Digitais, modernizando e integrando as plataformas digitais e avançando para uma transformação digital inclusiva;
4. Aprimoramento dos canais de comunicação atuais e implementação de novas ferramentas;
5. Aperfeiçoamento da gestão de riscos corporativos;
6. Aprimoramento dos processos de controle da inadimplência e recuperação de valores;
7. Revisão do Estatuto da Real Grandeza;
8. Melhoria contínua da qualidade dos serviços, monitoramento da garantia de atendimento e aumento da qualidade dos dados encaminhados à ANS, visando ampliar o grau de satisfação dos beneficiários e a melhoria no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS);

9. Implantação de ferramentas de Inteligência Artificial com foco inicial no processamento de contas médicas e predição de doenças crônicas;
10. Reestruturação da equipe de faturamento e contas médicas e Consolidação da célula de Combate à Fraude e Desperdícios;
11. Contratação de auditoria especializada para controle dos custos assistenciais, realizando um controle mensal dos pagamentos aos prestadores credenciados;
12. Melhoria no controle interno dos custos assistenciais, com implementação de Painéis de Business Intelligence (BI), por demanda da FRG, que ajudam a otimizar a supervisão do BPO, objetivando maior controle no processamento das contas médicas, ajudando a conter o custo assistencial;
13. Treinamentos, junto às demais áreas, acerca dos novos normativos e entendimentos da ANS, repercutindo em melhorias de fluxos, criação e/ou atualização de processos internos.

### **Divulgações requeridas e Considerações finais**

Em conformidade com o que determina a RN nº 528, de 2022, com relação às **informações mínimas** do Relatório de Administração, a Real Grandeza esclarece que:

- Sendo uma entidade fechada de previdência complementar, os itens “Resumo dos Acordos de Acionistas” e “Emissão de Debêntures” não são pertinentes à Gestão Assistencial da entidade;
- Quanto à Política de destinação de lucros / superávits / sobras, a Real Grandeza não tem como finalidade gerar resultado econômico, sendo enquadrada como entidade sem fins lucrativos;
- A Gestão Assistencial da Real Grandeza não mantém títulos classificados na categoria “até o vencimento”.

\*\*\*\*\*

### **DIRETORIA EXECUTIVA**

#### **SERGIO WILSON FERRAZ FONTES**

Diretor - Presidente  
CPF: 470.393.377-20

#### **FRANCISCO ALONSO RABELO VIEIRA**

Diretor de Administração e Finanças  
CPF: 012.452.357-96

#### **PATRÍCIA MELO E SOUZA**

Diretora de Seguridade  
CPF: 071.003.847-02

#### **PATRÍCIA CORRÊA DE QUEIROZ**

Diretora de Investimentos  
CPF: 012.853.887-20

#### **HENRIQUE PIMENTEL TRIGUEIRO**

Diretor - Ouvidor  
CPF: 182.272.607-72

## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2024 FRG pdf

Código do documento d8abe574-1346-4449-9760-52b2b6fd5601



### Assinaturas



Patricia Melo e Souza  
pmelo@frg.com.br  
Assinou



Patricia Correa de Queiroz  
patriciaqueiroz@frg.com.br  
Assinou



Henrique Pimentel Trigueiro  
trigueiro@frg.com.br  
Assinou



FRANCISCO ALONSO RABELO VIEIRA  
alonso@frg.com.br  
Assinou

FRANCISCO ALONSO RABELO VIEIRA



Sérgio Wilson Ferraz Fontes  
swfontes@frg.com.br  
Assinou

Sérgio Wilson Ferraz Fontes

### Eventos do documento

#### 28 Feb 2025, 19:09:20

Documento d8abe574-1346-4449-9760-52b2b6fd5601 **criado** por WLADIMIR GOMES DOS SANTOS (a7975571-5636-4002-ba3f-e63753673557). Email: wladimir@frg.com.br. - DATE\_ATOM: 2025-02-28T19:09:20-03:00

#### 28 Feb 2025, 19:11:34

Assinaturas **iniciadas** por WLADIMIR GOMES DOS SANTOS (a7975571-5636-4002-ba3f-e63753673557). Email: wladimir@frg.com.br. - DATE\_ATOM: 2025-02-28T19:11:34-03:00

#### 28 Feb 2025, 19:12:33

HENRIQUE PIMENTEL TRIGUEIRO **Assinou** (0380e02f-7683-49a3-8688-6fb6cd8c934b) - Email: trigueiro@frg.com.br - IP: 177.26.88.119 (ip-177-26-88-119.user.vivozap.com.br porta: 58940) - [Geolocalização: -22.924160463662503 -43.23441162434203](#) - Documento de identificação informado: 182.272.607-72 - DATE\_ATOM: 2025-02-28T19:12:33-03:00

#### 28 Feb 2025, 19:14:05

PATRICIA MELO E SOUZA **Assinou** (52303006-78d8-4ebc-8783-63c71208b759) - Email: pmelo@frg.com.br - IP:

179.218.15.11 (b3da0f0b.virtua.com.br porta: 54818) - [Geolocalização: -22.9311849 -43.1764989](#) - Documento de identificação informado: 071.003.847-02 - DATE\_ATOM: 2025-02-28T19:14:05-03:00

**28 Feb 2025, 19:14:43**

SÉRGIO WILSON FERRAZ FONTES **Assinou** (244623d8-8422-42cb-96ee-ad0241291d04) - Email: swfontes@frg.com.br - IP: 189.106.50.91 (189.106.50.91 porta: 34190) - [Geolocalização: -22.90834941691437 -43.101589299656595](#) - Documento de identificação informado: 470.393.377-20 - DATE\_ATOM: 2025-02-28T19:14:43-03:00

**28 Feb 2025, 19:15:30**

FRANCISCO ALONSO RABELO VIEIRA **Assinou** (2cd6fca6-5afc-491a-a1eb-ba194af13b17) - Email: alonso@frg.com.br - IP: 177.142.192.196 (b18ec0c4.virtua.com.br porta: 54262) - [Geolocalização: -22.99843668029446 -43.42413653454969](#) - Documento de identificação informado: 012.452.357-96 - DATE\_ATOM: 2025-02-28T19:15:30-03:00

**28 Feb 2025, 19:16:36**

PATRICIA CORREIA DE QUEIROZ **Assinou** (9547e49f-caa5-4dfe-9cd5-77d047d8ef81) - Email: patriciaqueiroz@frg.com.br - IP: 177.26.82.144 (ip-177-26-82-144.user.vivozap.com.br porta: 8572) - [Geolocalização: -22.896141280488187 -43.12428731165178](#) - Documento de identificação informado: 012.853.887-20 - DATE\_ATOM: 2025-02-28T19:16:36-03:00

Hash do documento original

(SHA256):f072ce55c35ee62327d9ca3a2e71302fec5d2d9c5cfcba72d172c8347795d695

(SHA512):441ad838cd1c06a167754920da0c3bdde5f43dd485a4fffc37c44baf7d8f7e67f2dba5a58c63094188a595fc1c0487c43e20c26c0a6f4af8f42a5601abd0b256

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima



**Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign**

**Integridade certificada no padrão ICP-BRASIL**

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme **MP 2.200-2/2001** e **Lei 14.063/2020**.