



Plames terá mecanismos de regulação

Páginas 6 e 7

• **Conselheiros eleitos tomam posse**
Página 2

• **Entrevista: Sérgio Wilson Fontes**
Páginas 4 e 5

• **Gerentes se destacam no Congresso da Abrapp**
Página 8

Um novo ciclo

Nos últimos quatro anos a Real Grandeza superou vários momentos de turbulência. Enfrentou uma crise de imagem sem precedentes – iniciada após a quebra do Banco Santos e o envolvimento da entidade na CPMI dos Correios. Por meio de novas práticas de governança, aprimoramento de controles e de uma política de transparência e prestação de contas, recuperou relações institucionais esgarçadas pela desconfiança, reduziu riscos da carteira de investimentos e abriu caminho para resolver questões de difícil solução, como a quitação da chamada dívida de participantes e assistidos e a otimização da gestão do Plames.

As políticas de investimento implementadas pela atual gestão permitiram reduzir drasticamente a exposição ao risco e, ainda assim, apresentar índices elevados de rentabilidade, minimizando o impacto da crise global de 2008 e permitindo uma rápida recuperação já no primeiro semestre de 2009, praticamente restabelecendo o pico histórico de superávit registrado em maio do ano passado.

A política de transparência – aliada ao esforço de se comunicar de maneira adequada e sistemática com seus públicos de relacionamento, buscando o diálogo e o consenso nas questões pendentes de solução – é a marca desse período de gestão em

que Diretoria Executiva, Conselhos Deliberativo e Fiscal e entidades representativas de participantes e assistidos se uniram nos momentos de dificuldades em busca de fortalecer a entidade, inaugurando um novo ciclo na história da Real Grandeza.

A recuperação e a preservação da imagem corporativa, abalada por sucessivos fatores adversos, só foi possível a partir de um modelo de gestão que priorizou a transparência, as melhores práticas de governança, o profissionalismo e a meritocracia. Todas as realizações desse período têm como pano de fundo o esforço, a colaboração e o comprometimento de todos que se preocupam, acima de tudo, com a defesa dos direitos de participantes e assistidos e em garantir tranquilidade e segurança futuras a todos os que depositam suas economias – e confiança – na Real Grandeza.

Não é exagero afirmar que hoje a Fundação ocupa lugar destacado entre os maiores fundos de pensão do país por seu modelo de governança, seu desempenho e – por que não dizer – pela capacidade de superação de obstáculos.

Ainda há muito a conquistar – sabemos que o processo de melhorias deve ser contínuo e sustentável – mas podemos andar de cabeça erguida e com orgulho dizer que a Real Grandeza tomou o caminho certo, da busca da excelência na gestão e na prestação de serviços a seus filiados. Boa leitura.

JORNAL DA REAL GRANDEZA 02



ANO XIX, Nº 92 - SETEMBRO/OUTUBRO DE 2009

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

Fax: (21) 2286-5995
E-mail: comunic@frg.com.br
Tel.: 2528-6893
Tiragem: 12.500 exemplares
Distribuição gratuita.

REAL GRANDEZA - Fundação de Previdência e Assistência Social

Diretoria Executiva

Diretor Presidente
Sérgio Wilson Ferraz Fontes
Diretor de Administração e Finanças
Celso Antonio Guimarães

Diretor de Investimentos
Ricardo Carneiro Gurgel Nogueira
Diretora Ouvidora
Alzira Silva de Souza
Diretor de Seguridade
Roberto de Carvalho Panisset

Patrocinadoras: Furnas Centrais Elétricas S.A./Eletrobrás Termonuclear S.A. Eletronuclear/ Fundação Real Grandeza

Gerência de Comunicação da Fundação REAL GRANDEZA

Gerente
Luciano Frucht

Coordenação editorial e redação
Elo Digitação e Comunicação/Elane Maciel

Consultora
Cláudia Bensimon

Edição de Arte
João Carlos Guedes

Comunicação Interna
Margaret Yparraguirre
Valéria Paim
Daniela Valle (internet/intranet)
Daniela Henriques (secretária)

Fotos
Américo Vermelho e Adriana Lorete

Capa
Cláudio Duarte

Distribuição
Gerência de Administração e Serviços (GAS)

As matérias desse periódico têm caráter meramente informativo, não gerando quaisquer direitos ou obrigações.

Excepcionalmente, nessa edição, deixamos de publicar as colunas **Gestão, Pronta Resposta e Educação Previdenciária.**

Resultado das Eleições 2009

Conheça abaixo o resultado das Eleições 2009 para Conselho Deliberativo, Diretoria de Seguridade e Diretoria de Ouvidoria:

Para o Conselho Deliberativo foram eleitas as seguintes duplas

- **Dupla nº 13** - Áttila de Castro Filho e Luiz Carlos Barros Campbell (eleitos pelos participantes)
- **Dupla nº 21** - Geovah U. A. Machado e Henrique Pimentel Trigueiro (eleitos pelos assistidos)
- **Dupla nº 23** - Horácio de Oliveira e Pedro de Oliveira Trotta (dupla mais votada pelos participantes e assistidos juntos)

Diretoria de Seguridade

- Candidato nº 31 - Roberto de Carvalho Panisset

Diretoria de Ouvidoria

- Candidata nº 43 - Tania Vera da Silva Araujo Vicente

Os mapas finais de apuração estão disponíveis na área Eleições 2009, no site da Fundação Real Grandeza.



Luiz Carlos Abranches, Luiz Roberto Bezerra, Áttila de Castro Filho, Luiz Carlos Campbell, Horácio de Oliveira, Pedro de Oliveira Trotta, Victor Albano da Silva Esteves, Wilson Neves dos Santos, Geovah Machado e Eduardo Henrique Garcia

Real Grandeza busca o selo pró-equidade de gênero

A Real Grandeza desde agosto trabalha na disseminação do seu Código de Conduta e Ética, lançado no fim do ano passado. Um dos princípios abordados é a prática da equidade, que é a disposição de reconhecer igualmente o direito de cada um. No caso das mulheres, a Fundação mantém equilíbrio no seu quadro funcional: são 180 empregados, dos quais 99 mulheres – elas também ocupam a metade dos cargos de gerência da empresa. Apesar disso, a Real Grandeza pretende aprimorar suas práticas e adotar mais conceitos e valores relacionados à equidade.

Não por acaso, a Fundação quer participar da 3ª edição do Programa Pró-Equidade de Gênero desenvolvido pela Secretaria Especial de Políticas para Mulheres, subordinada à Presidência da República. Para tanto, apresentou um Plano de Ação com metas a serem alcançadas, entre elas:

- Disseminar a cultura do respeito à diversidade buscando a prevenção e a redução da discriminação.
- Proporcionar conhecimento para melhor compreensão dos conceitos de assédio moral, sexual e psicológico, com relação às suas formas de manifestação, direitos e deveres de cada um.
- Encaminhamento dos fatos denunciados para os órgãos competentes para apuração e tomada das decisões cabíveis.
- Divulgação interna ampla das ações e resultados, com garantia de sigilo.

- Fomento e difusão das questões que envolvam as ações de governo e artigos relativos às questões de gênero e diversidade entre seus empregados, participantes, assistidos e os demais públicos de relacionamento que acessem os meios de comunicação da Real Grandeza.

- Obtenção de mecanismos para identificar possíveis práticas discriminatórias e sugerir sua prevenção às empresas contratadas (fornecedores).



Investimento Responsável

A Real Grandeza aderiu, em 7 de julho de 2009, ao PRI (Princípios para Investimento Responsável), se comprometendo nas decisões de investimento a levar em conta variáveis ambientais, sociais e de governança corporativa. O foco é alcançar melhores retornos de investimentos de longo prazo e mercados mais sustentáveis. Em todo o mundo, o PRI tem cerca de 530 signatários. No Brasil, só o segmento dos fundos de pensão conta com 18 adesões, que representam R\$ 262 bilhões de ativos. Entre eles, além da Real Grandeza estão Previ, Petros, Funcef, Sistel, Forluz, Valia e Banesprev.

Por solicitação da Organização das Nações Unidas, o PRI (em inglês Principles for Responsible Investment) foi elaborado por um grupo composto por 20 grandes investidores institucionais do mundo, de 12 países, e coordenado pela Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA) e pelo Pacto Global das Nações Unidas.

Projeto *Business Intelligence*

Relatórios gerenciais automáticos

A Real Grandeza trabalha na implantação de uma ferramenta de *Business Intelligence* (BI), que centralizará as informações gerenciais num banco de dados único, envolvendo várias áreas da empresa tais como atuária, investimentos e orçamento. Esse banco possibilitará à Diretoria Executiva e aos Conselhos ter um retrato automático e diário do que se passa na Fundação.

Especificamente na área de investimentos, a FRG quer aproveitar esse

sistema para inserir em seu banco de dados interno as informações disponibilizadas pelo Bradesco, administrador fiduciário e custodiante da FRG.

Em vez de a Diretoria de Investimentos elaborar os relatórios gerenciais de investimentos, esses serão automaticamente disponibilizados por meio da Intranet para conselheiros e dirigentes, vindos diretamente da fonte externa responsável pela conformidade e exatidão das informações, sem nenhuma in-

terferência das áreas internas da Fundação. Com isso, o processo de gestão de investimentos da FRG ganha mais velocidade, produtividade, fidelidade e transparência.

O projeto BI já está mapeado e em fase de elaboração. A FRG já iniciou o processo de licitação para contratar a consultoria que vai desenvolver e implantar o projeto. A expectativa é de que em seis meses o processo já esteja concluído na área de investimentos.

Um novo patamar

Sérgio Wilson Fontes, ciente de que a Fundação ainda tem muitos desafios a enfrentar, faz um balanço dos seus quatro anos de gestão e aponta perspectivas futuras para a Real Grandeza

Que balanço você faz desses quatro anos de gestão à frente da FRG?

Quando assumimos em agosto de 2005 a situação era particularmente delicada. Não houve um processo de transição formal e a nova diretoria, em meio a uma crise de confiança sem precedentes, teve que tomar medidas de impacto, como por exemplo reestruturar toda a área de investimentos, foco da crise. Fizemos um enorme esforço para melhorar a reputação da entidade e isto significava, em primeiro lugar, resgatar a credibilidade dos investimentos, melhorar o relacionamento com os participantes, assistidos, suas entidades representativas e também com a mídia e com o mercado em geral. Fizemos dezenas de palestras nas áreas regionais para prestar contas dos atos de gestão. Hoje temos orgulho de dizer que a Real Grandeza, em função do trabalho desenvolvido pelas nossas equipes, pela diretoria e por todos os seus colegiados, alcançou um novo patamar junto aos seus filiados e ao mercado.

Você diz que a FRG alcançou um novo patamar de mercado. O que isso significa exatamente?

A imagem da Real Grandeza no mercado hoje é outra. A partir do modelo de gestão adotado, a Fundação passou a ser fonte de referência de importantes publicações econômicas, ampliando significativamente seu espaço de exposição positiva de marca. Passamos a ter presença como convidados em importantes fóruns do setor, inclusive internacionais. Se eu tivesse que sintetizar, eu diria que a transparência e a prestação de contas, pilares das melhores práticas de Governança Corporativa, foram vitais na virada empreendida neste período. Foi com base no relacionamento aberto, pautado pelo diálogo e uma comunicação profissionalizada e sistemática com todos os nossos públicos que conseguimos sair da crise, apresentar bom desempenho e reconstruir a



“Uma empresa transparente é aquela que não tem nada a esconder e, principalmente, que sabe ouvir.

imagem corporativa da Real Grandeza. Uma empresa transparente é aquela que não tem nada a esconder e, principalmente, que sabe ouvir. Fizemos duas rodadas de pesquisas de satisfação e uma terceira está sendo iniciada. Criamos um código de ética próprio e nossa comissão de ética é inovadora na medida em que congrega integrantes independentes dos

quadros da Real Grandeza, como representantes da Asef, da Após-Furnas e da Asen. Também a implantação das áreas de controles internos, planejamento e controladoria dotou a FRG do ferramental de controle e planejamento para o seu desenvolvimento futuro.

Na prática, como essa postura se refletiu na área de investimentos?

Passamos a fazer parte do pequeno grupo de fundos de pensão certificados como gestor de fundos de investimentos junto à Comissão de Valores Mobiliários (CVM), ficando, portanto, sujeito, à fiscalização da entidade. Temos um modelo realmente diferenciado para gestão dos nossos recursos. Todas as propostas, sem exceção, são avaliadas pelo Comitê de Investimentos (CIRG), que, por sua vez, decide com base em

“Temos um modelo realmente diferenciado para gestão dos nossos recursos. Todas as propostas, sem exceção, são avaliadas pelo Comitê de Investimentos (CIRG), que, por sua vez, decide com base em relatórios técnicos detalhadíssimos.

relatórios técnicos detalhadíssimos. Temos 74% dos recursos em títulos públicos casados com nosso passivo atuarial e um diferencial de mercado: nossas operações são divulgadas no site para nossos filiados com detalhes tais como comparação dos preços de aquisição com os preços de mercado, mercado do dia, etc. Não conheço quem faça isso com essa profundidade. A própria composição do Comitê é peculiar. São quatro integrantes eleitos pelos filiados ou indicados por entidades representativas de participantes e assistidos. Os três outros são o diretor presidente, o diretor de investimentos e um representante do Conselho Deliberativo.

Como são aprovados os investimentos?

Todo e qualquer investimento proposto tem o nome dos proponentes e é analisado pelo CIRG sob a ótica da política de investimentos aprovada pelo Conselho Deliberativo. Nenhuma operação é fechada se estiver em desacordo com a legislação e a Política de Investimentos e as decisões do CIRG. O administrador fiduciário (Bradesco) tem responsabilidade legal pela validação das operações.

Em relação aos Planos Previdenciários, o que mudou nesse período?

Desde o início havia uma preocupação grande dos colegiados com questões pendentes do Plano BD. Algumas têm relação com a melhoria de benefícios, tais como o reduzido valor das pensões, os limites de idade e contribuição (três tetos do INSS), o valor do INSS hipotético e o benefício mínimo. Estas dependem de uma solução mais complexa que envolve negociações com as patrocinadoras e filiados, como alterações do regulamento do plano ou mesmo uma troca de plano, além de aprovações do DEST e SPC, e não foram possíveis ainda de realizar. Outra importante questão, pendente desde 2000, era a solução para a Provisão Matemática a Constituir de responsabilidade de participantes e assistidos para cobertura do déficit apurado em 2000 e que, pelos cálculos, implicaria

aumento de contribuições dos filiados da ordem de 60%. Em maio de 2009 essa Provisão Matemática a Constituir foi liquidada e representa um alívio para todos. O Conselho aprovou ainda a revisão de cerca de 800 benefícios, afetados com a implantação da URV em 1994, que era uma demanda antiga destes participantes.

E em relação ao Plano CD, o que avançou?

Desde 2005, com base no orçamento real de despesas, reduzimos sucessivamente a taxa de administração do Plano, que não era revista desde a sua criação, em 2002. Em vez dos 18% cobrados sobre as contribuições, o participante hoje paga 11,76%. A longo prazo é um bom acréscimo na renda final dos participantes do plano CD.

E o que falta para a implantação de um novo Plano de Custeio para o BD?

É preciso voltar um pouco no tempo para ter um entendimento correto sobre o que está acontecendo. Em 2006 o novo atuário externo, ao mudar a metodologia, apontou um excesso das contribuições sobre o custo do Plano, o que logo em seguida também foi identificado em relatório de fiscalização da Secretaria de Previdência Complementar. Desde então, sob orientação do Conselho Deliberativo, a Diretoria Executiva vem trabalhando para a solução do problema.

Por que a demora?

Antes de apresentar uma proposta para redução de contribuições, tínhamos uma série de preliminares a cumprir, em atendimento a outras determinações da SPC relacionadas a custeio: a Provisão Matemática a Constituir de responsabilidade de participantes e assistidos, que, como eu já disse, implicaria aumento de 60% nas contribuições (e acabou sendo quitada em maio sem qualquer ônus para os filiados); e a adoção da contribuição paritária para custeio do Plano, com impacto aproximado de 30% sobre as contribuições (ainda em discussão com a SPC). Além disso, custeio é um tema delicado que exige uma série de estudos de alternativas e, no caso da FRG, que tem seu custeio como item do regulamento, necessita, após a aprovação pelo Conselho Deliberativo de um longo trâmite pelas patrocinadoras, pelo DEST e pela Secretaria de Previdência Complementar. Mas uma proposta de custeio foi aprovada pelo Conselho Deliberativo em fevereiro e encaminhada em maio para análise das patrocinadoras.

Como está a situação do Plames?

Temos trabalhado exaustivamente para reduzir o impacto dos reajustes nas mensalidades. O Plames é seguramente um dos melhores planos do mercado, mas sua administração requer uma série de aperfeiçoamentos para fazer frente aos custos crescentes, não apenas pelo aumento dos custos de saúde como pelo aumento da frequência de uso do plano, face ao envelhecimento da massa filiada. A gestão do plano não é feita totalmente pela FRG. Das cerca de 41 mil vidas administradas, 89% são de responsabilidade da patrocinadora Furnas. Somos praticamente pagadores de despesas. O projeto de otimização do Plames, já em curso, e em comum acordo com Furnas, prevê uma série de alterações estruturais no modelo que tornará a Real Grandeza apta a assumir integralmente a sua administração, implantar novos controles e reduzir custos, sem que isso venha a onerar o beneficiário ou comprometer a qualidade do atendimento. Essa é a nossa expectativa para um futuro próximo.

Operações: portas abertas

A Real Grandeza está promovendo visitas técnicas guiadas à área de investimentos, franqueadas aos órgãos de governança e entidades de classe interessados em conhecer os mecanismos de atuação da Fundação. Durante uma tarde, os convidados tomam conhecimento dos detalhes operacionais, conversam com os gerentes, têm acesso aos bancos de dados do custodiante e relatórios gerenciais. Até mesmo o ingresso na sala da mesa de operações, que tem entrada restrita a poucos funcionários, é franqueado aos visitantes. "Achei a idéia de mostrar como funciona a área de investimentos excelente, demonstra a transparência da Diretoria de Investimentos", afirma Humberto Ferreira da Costa, vice-diretor Financeiro da Após-Furnas, que realizou visita à Fundação. "Vi todos os setores, inclusive a mesa de operações. Como filiado, gostei da rigidez e do controle que cercam as operações financeiras".

RELACIONAMENTO COM GESTORES INTERNACIONAIS

O Brasil tem atraído cada vez mais a atenção de empresas estrangeiras de gestão de recursos. Como 11º maior fundo de pensão do Brasil, a FRG foi procurada e recebeu em sua sede, nos últimos meses, representantes de três dessas empresas, interessadas em entender o mercado brasileiro e o potencial de investimentos: a Pimco, uma das maiores gestoras de investimentos em renda fixa do mundo (patrimônio de US\$ 750 bilhões); a KKR, uma das mais renomadas gestoras de investimentos privados em empresas emergentes (private equity), e a Principal Global Investors, que administra em torno de US\$ 230 bilhões em ativos nos segmentos de renda fixa, renda variável e imóveis.

PALESTRAS NAS REGIONAIS

O presidente da Real Grandeza, Sérgio Wilson Fontes, deu continuidade ao programa de visitas às áreas regionais, fazendo apresentações sobre a situação atual e perspectivas da Real Grandeza. Neste ano, até agora, o programa incluiu visitas à subestação do Grajaú (RJ), no Km Zero (RJ); em Goiânia e Itumbiara (GO); em Brasília; no escritório de São Paulo, Mogi das Cruzes (SP), Ibiúna (SP) e Campinas (SP). Em setembro, foi a vez do Escritório Central.

A hora e

Com o objetivo de minimizar o impacto dos reajustes e criar soluções que reduzam o custo futuro das mensalidades, a Real Grandeza acelerou a implantação do Projeto de Otimização do Plames, resultado de estudo realizado no último ano e meio com o apoio de consultorias externas. A finalidade do projeto é reduzir custos sem que isso represente perda de qualidade no atendimento ou comprometa o bem estar dos beneficiários.

Nessa linha, por decisão do Conselho Deliberativo, até o fim deste ano serão criadas duas centrais de Regulação: a Central de Autorização e a Central de Órtese, Prótese e Materiais Especiais (OPME). No primeiro trimestre de 2010, entram em operação os serviços de auditoria interna e externa para acompanhamento de procedimentos realizados na rede credenciada. Esse trabalho está sendo desenvolvido pela Diretoria de Segurança com apoio das consultorias Solution e Intelligere, responsáveis pelo redesenho dos processos internos, definição dos mecanismos de regulação e treinamento de pessoal.

O diagnóstico feito pelas consultorias, em resumo, apontou para a necessidade de adoção de um novo modelo de gestão

Confira abaixo como vão funcionar as centrais

Central de Autorização

A Central de Autorização funcionará 24 horas e terá como função autorizar previamente a realização de procedimentos considerados de alto custo, tais como: tomografias, ressonâncias, cirurgias e eventos que envolvam aquisição de materiais especiais (OPME), entre outros. As consultas e exames rotineiros não farão parte do elenco de serviços que necessitam de autorização prévia. Com isso, a Real Grandeza segue uma prática do mercado. E mais: terá uma radiografia completa do perfil de uso do Plano e do quadro dos beneficiários do Plames, o que permitirá, inclusive, identificar casos de usuários que mereçam atenção e acompanhamento especiais.

Central de Órtese, Prótese e Materiais Especiais

A Central de Órtese, Prótese e Materiais Especiais vai operar nos moldes da Central de Autorização, incluindo o relacionamento com médicos credenciados. Essa medida é importante porque os materiais especiais (OPME), usados em cirurgias, representam em média 35% dos custos com procedimentos realizados na rede hospitalar. Com a criação da Central, a Fundação terá oportunidade de analisar aspectos tecnológicos, científicos, de modernidade, legitimidade e legalidade. Em alguns casos, poderá negociar diretamente com fornecedores e entregar o material necessário à realização de determinado procedimento cirúrgico diretamente ao hospital, eliminando a taxa de administração cobrada pela

a vez do Plames

que resulte na utilização racional do benefício. A ideia não é cercar ou restringir, apenas desenvolver um processo inteligente que leve a uma administração adequada das variáveis qualidade, custo e atendimento. “O nosso objetivo é diminuir a curva de tendência de aumento de custos. Controlando esse aumento conseguimos manter o benefício fornecendo a mesma qualidade de serviço”, explica Paulo Maurício Fernandes de Oliveira, da Solution em Medicina.

Segundo Bruno Santos, da Intelligere, parte fundamental do projeto é a criação de mecanismos que permitam conscientizar os beneficiários sobre o uso racional dos serviços. “É preciso que se sintam não apenas usuários, mas donos do Plames”, diz. Uma vez concluído o projeto, a Real Grandeza estará apta a assumir integralmente a gestão do Plano.

Como se sabe, atualmente essa gestão é compartilhada: das cerca de 41 mil vidas administradas, 89% são de responsabilidade da patrocinadora Furnas, universo que abrange ativos, assistidos e agregados; 6% são de responsabilidade da Eletronuclear abrangendo os ativos; e apenas 5% das vidas administradas estão sob a gestão direta da Real Gran-

deza, quadro composto por seus empregados e pelos assistidos e agregados da Eletronuclear. Entretanto, pelo modelo atual, cabe à FRG o custeio de todas as despesas realizadas.

Há consenso de que a gestão dividida torna todo o processo menos eficiente e de que há necessidade de um controle mais efetivo dos custos, que são crescentes em função da sinistralidade (aumento na frequência de uso do Plano) e dos aumentos sucessivos da tabela médica.

Nos últimos anos, por meio do patrocínio do Fundo Especial do Plames (FESP), a Real Grandeza vinha conseguindo praticar reajustes menores. Mas a legislação passou a impor restrições ao uso desses recursos, razão pela qual as mudanças se tornaram urgentes.

O projeto de Otimização do Plames envolveu uma primeira fase de diagnóstico e reestruturação de processos internos da Gerência de Saúde. Na etapa atual, a Real Grandeza começa efetivamente a adotar medidas que terão impacto direto nos custos em curto prazo, como a criação das centrais de Regulação e a implementação dos serviços de Auditoria Médica.

de Regulação e a Auditoria Médica

instituição de saúde a título de intermediação. “Essa Central de OPME é para otimizar o uso desses materiais, que representam mais de um terço da conta em determinadas cirurgias,” explica o executivo da Solution.

A prévia análise para autorização de uso de materiais e equipamentos especiais vai permitir avaliar se aquele procedimento recomendado pelo médico é realmente necessário, se pode ou não ser realizado de outra forma, sem perder de vista a qualidade e a agilidade no atendimento. Importante ressaltar que a Central de OPME é integrada por vários profissionais da saúde (médicos e enfermeiros), capacitados especialmente para avaliar a necessidade de realização de um procedimento frente ao diagnóstico apontado pelo médico solicitante.

Nesse momento a Diretoria de Seguridade está justamente contratando a equipe que vai atuar na Central de OPME. “Já definimos o perfil técnico dos profissionais. Agora, estamos detalhando o processo de trabalho, definindo como será a rotina de relacionamento da Real Grandeza com os médicos e os fornecedores desses materiais especiais,” adianta Bruno Santos, da Intelligere. Em paralelo, a consultoria trabalha na formatação do sistema a ser utilizado pela Gerência de Saúde.

Auditoria Externa

A Auditoria Externa terá como função o acompanhamento de casos. Na prática, nos hospitais de maior demanda, a FRG terá um médico acompanhando procedimentos no ato de realização dos mesmos, fazendo,

por exemplo, visitas a pacientes internados em UTIs. Essa atitude demonstra ao beneficiário que tem alguém da Real Grandeza se preocupando com ele, acompanhando a evolução de seu quadro e a adequação do tratamento adotado. Na outra ponta, o hospital terá sempre a presença de um representante da Fundação verificando se há situações de uso indiscriminado de serviços ou desperdício de materiais, por exemplo. Esse conceito moderno de Auditoria Externa representa acompanhamento dos pacientes internados com efetiva gestão do tratamento.

Auditoria Interna

O processo de Auditoria Interna está sendo ampliado e reestruturado. Isso envolve a qualificação do trabalho interno de análise e também

de relacionamento com a rede de fornecedores. A GSA está mapeando toda a rede credenciada, verificando onde há carências e/ou excessos e onde se concentra a população usuária, para cruzar informações e identificar quem são os melhores prestadores de serviços.

Faz parte das atribuições da Auditoria Interna fornecer subsídios para implantação de programas de qualidade de vida e prevenção, como aqueles voltados para doentes crônicos (diabéticos e hipertensos, por exemplo). Os programas já existentes estão sendo avaliados pelas consultorias com o objetivo não só de aprimorá-los como também de avaliar a necessidade de implantação de novos programas.

Afinal, a saúde é fundamental para que possamos atingir com a maior plenitude possível o conceito de Seguridade.

Presença destacada no Congresso da Abrapp



Flávia Carvalho Pinto, gerente de Relacionamento com o Participante



Raquel Castelpoggi, assessora técnica da Diretoria de Ouvidoria

A atuação do corpo técnico da Real Grandeza nas diversas comissões e atividades de associações e entidades representativas tem sido fomentada pela Diretoria Executiva. Com isso, atualmente, vários membros do corpo gerencial da Fundação têm participação ativa em nove comissões técnicas nacionais e regionais da Associação Brasileira das Entidades Fechadas de Previdência Complementar (Abrapp).

Essa participação é uma importante fonte para troca de experiências entre as entidades pois, assim, além de contribuírem na construção de soluções para o sistema, todos procuram também se informar sobre os caminhos encontrados por seus pares no enfrentamento de questões mais comuns que sempre surgem no dia a dia das empresas do setor.

Fruto dessa participação, técnicos da Real Grandeza tiveram destacada participação durante o 30º Congresso Brasileiro dos Fundos de Pensão, realizado de 30 de setembro a 2 de outubro, em Curitiba, como a gerente de Relacionamento com o Participante (GRP), Flávia Carvalho Pinto, que foi a integrante escolhida por seus pares para apresentar o trabalho da Comissão Técnica de Relacionamento com o Participante da Abrapp.

Em sua palestra, durante o painel Modelo de Política de Relacionamento, Flávia Carva-

“É preciso fornecer informações claras e fidedignas sem se esquecer de tratar o participante com atenção e respeito. É preciso se colocar no lugar dele.”

Flávia Carvalho Pinto

lho Pinto mostrou que o sucesso da equipe de atendimento aos participantes depende de motivação, comprometimento, qualidade, empatia, respeito, cordialidade e foco na satisfação do participante. “É preciso fornecer informações claras e fidedignas sem se esquecer de tratar o participante com atenção e respeito. É preciso se colocar no lugar dele”, disse a gerente da GRP.

No mesmo Congresso, toda a atuação da Real Grandeza na área da responsabilidade socioambiental foi destacada durante a apresentação técnica “A sustentabilidade dos fundos de pensão: desafios e oportunidades”. Para esse trabalho, a Comissão Técnica Nacional de Sustentabilidade da Abrapp convidou a assessora técnica da Diretoria de Ouvidoria, Raquel Castelpoggi, para demonstrar o sucesso dos trabalhos da FRG nesse campo.

Durante a apresentação, Raquel Castelpoggi demonstrou que, com decisão, engajamento e entusiasmo por parte de empregados, participantes e assistidos, é sempre possível otimizar recursos para atuar de forma bem sucedida: “a Real Grandeza foi uma das precursoras pois, desde 1998, vem procurando adotar no seu cotidiano práticas e conceitos relacionados à responsabilidade socioambiental interna e externa, assumindo o compromisso de disseminar esses valores entre todos os seus públicos de relacionamento”, disse ela.

Com mais de 2.700 participantes, o 30º Congresso Brasileiro dos Fundos de Pensão proporcionou ao longo de três dias seis seminários, três sessões plenárias e oito painéis simultâneos. Paralelamente, o Congresso também contou com 16 apresentações técnicas.

“Desde 1998, a Real Grandeza vem procurando adotar no seu cotidiano práticas e conceitos relacionados à responsabilidade socioambiental interna e externa.”

Raquel Castelpoggi