**Retrospectiva 2020**

Um ano atípico e de muitos desafios vencidos

Páginas 4 e 5



● **Atendimento pelo Whatsapp**
Serviço estará disponível para solução de questões de baixa complexidade
Página 3

● **Plano CD**
Novo simulador facilita o planejamento da aposentadoria
Página 6

● **Saúde**
Programa Linha de Cuidado é ampliado e começa a ser estendido para regionais
Página 7

A crise e seus aprendizados

A crise provocada pelo novo coronavírus, inédita e desafiadora sob todos os aspectos, ainda não terminou. O grau de incertezas nessa virada de 2020 para 2021 ainda é elevado, seja em relação à evolução da pandemia, ao plano de vacinação ou ao desempenho da economia.

O que é possível afirmar é que os aprendizados desse período foram de tal modo relevantes que, a despeito do ambiente adverso, a Real Grandeza avançou muito. Projetos que, em meados de março, ainda eram incipientes, saíram do papel em tempo recorde, especialmente aqueles relacionados à Saúde. É o que demonstra a matéria de capa desta edição, que faz um balanço do ano e do que foi realizado.

Informar de maneira ágil e transparente tornou-se sinônimo de acolhimento e cuidado. E isso se traduziu nas diversas transmissões ao vivo feitas pelo Facebook da Fundação, com a exposição de médicos e especialistas, que se revezavam, ora para esclarecer dúvidas a respeito da Covid-19, ora para orientar participantes e assistidos sobre como preservar a saúde física e mental em meio à pandemia.

Também por meio da plataforma digital Zoom, voltada para a realização de teleconferências e reuniões a distância, a Fundação manteve todos informados sobre o desempenho dos investimentos diante da crise dos mercados e das medidas para reequilíbrio dos planos de saúde; pela mesma plataforma, promoveu aulas de yoga que muito contribuíram para o enfrentamento de tempos tão difíceis de isolamento social. Foram dezenas de informativos, publicados no site e enviados por e-mail, sobre assuntos de interesse de participantes e assistidos.

Para preservar a saúde e a vida, a Real Grandeza implementou os serviços de teleorientação e teleconsulta com médicos especialistas e profissionais de saúde, integrados ao Programa Linha de Cuidado, e inaugurou uma Clínica em Copacabana, Rio de Janeiro, em ambiente exclusivo e controlado, para atendimento de participantes e assistidos assintomáticos, a fim de que não precisassem recorrer a emergências de hospitais, e, assim, evitassem o risco de contágio pelo novo coronavírus. A área de Saúde da Real Grandeza monitorou todos os beneficiários que contraíram a Covid-19 e apoiou no que foi possível o tratamento e a recuperação dessas pessoas.

Na gestão dos investimentos a conduta não foi diferente. A equipe foi incansável diante do objetivo de recuperar as perdas registradas em março e abril, auge da crise, em razão da volatilidade dos mercados. Ao fim de 2020, a situação das carteiras praticamente voltou ao patamar pré-crise, embora ainda haja muitos desafios pela frente em 2021, tema que será objeto de um novo Webinar, a ser realizado no fim do mês de janeiro.

Diretoria Executiva

Calendário anual de pagamento dos assistidos – 2021

Confira as datas de pagamento dos benefícios programados para 2021.

Mês/Ano	PLANO BD
Adiantamento GMA	08/01/2021
Janeiro	28/01/2021
Fevereiro	25/02/2021
Março	30/03/2021
Abril	29/04/2021
Mai	28/05/2021
Junho	29/06/2021
Julho	29/07/2021
Agosto	30/08/2021
Setembro	29/09/2021
Outubro	28/10/2021
Novembro	29/11/2021
Abono Anual	29/11/2021
Dezembro	29/12/2021

Mês/Ano	PLANO CD
Janeiro	29/01/2021
Fevereiro	26/02/2021
Março	31/03/2021
Abril	30/04/2021
Mai	31/05/2021
Junho	30/06/2021
Julho	30/07/2021
Agosto	31/08/2021
Setembro	30/09/2021
Outubro	29/10/2021
Novembro	30/11/2021
Abono Anual	30/11/2021
Dezembro	30/12/2021



JORNAL DA

REAL GRANDEZA

Fundação de Previdência e Assistência Social

ANO XXVIII, Nº 152 – NOVEMBRO/DEZEMBRO DE 2020

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: **Horácio de Oliveira**

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

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

Gerência de Comunicação 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**

Arte: **João Carlos Guedes**

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



Muito prazer, eu sou a Rê!

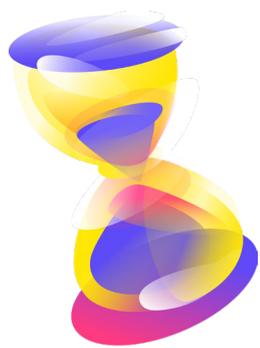
Real Grandeza cria atendente virtual e inaugura serviço de atendimento via Whatsapp

Em tempos de pandemia, as empresas têm buscado cada vez mais oferecer serviços virtuais rápidos e seguros. Seguindo essa tendência, a Real Grandeza se esforça para facilitar a vida de participantes e assistidos com o lançamento de um novo serviço digital. Trata-se da atendente virtual, batizada de Rê, ferramenta *on-line* que chega para reforçar a equipe de atendimento, oferecendo respostas às demandas encaminhadas pelo Whatsapp da Fundação (2528-6800).

A experiência ao longo do período de pandemia mostrou que as pessoas têm mais facilidade para realizar acesso virtual pelo celular. Por isso, a Fundação optou por lançar a novidade pelo Whatsapp, diz a gerente Flavia Carvalho, da Gerência de Relacionamento com o Participante (GRP). Ela assinala que a ajuda da atendente virtual será bem-vinda, tanto para tornar o atendimento mais ágil quanto para desafogar a equipe da GRP, que realiza, em média, 175 atendimentos diários. " Poderemos direcionar o atendimento humano para resolver questões mais complexas, que nem sempre poderão ser solucionadas de forma automática", explica Flávia.

Isso porque o robô que está por trás da Rê funciona com mecanismo de inteligência artificial, que vai se aprimorando com o tempo. Ou ainda, como dizem os técnicos, a atendente virtual vai "aprendendo". Sendo assim, é normal que no início o desempenho seja um pouco limitado e vá melhorando à medida que for recebendo novas informações. " Como um atendente inexperiente, a Rê vai melhorar com o tempo", avisa a gerente.

Para conferir segurança ao processo de atendimento via Whatsapp, ao acessar o serviço o usuário deverá identificar a marca-símbolo da Real Grandeza e, na sequência, surgirá a imagem da atendente virtual. Ela será apresentada ao público pelo site da Real Grandeza, pelos seus perfis nas redes sociais e por e-mail.



RETROSPECTIVA 2020

Tempos de dar

Extrato
Saúde

Boletim +
Previdência

Carteirinha
Digital

Realcompensa

Novos
simuladores
benefícios

A Real Grandeza enfrentou o cenário de pandemia da Covid-19 se reinventando, para manter suas operações dentro dos padrões de normalidade e atender a participantes e assistidos da melhor maneira possível. Apesar de manter seus colaboradores em sistema de teletrabalho, a fim de preservar a saúde de todos, a Fundação, com o auxílio da tecnologia e a dedicação de sua equipe, obteve avanços consideráveis nesse ano tão atípico e difícil, com lançamento de novos projetos e serviços

Transparência

Webinar – Desde o início da pandemia, houve um esforço muito grande de aproximação e acolhimento de participantes e assistidos, com a utilização dos recursos possíveis para mantê-los informados. Um deles foi a realização de apresentações *on-line* regulares, como as que trataram da situação dos investimentos em meio à crise, feita já em abril, e do reequilíbrio das mensalidades dos planos de saúde. Muitos projetos que estavam em curso foram acelerados.

Empréstimo – Devido à interrupção do atendimento presencial, o empréstimo pessoal foi suspenso em abril, a fim de implantar o sistema de assinatura eletrônica, permitindo que a concessão fosse virtual. Foram contratados 541 empréstimos, num total de R\$ 16,9 milhões, de janeiro a meados de dezembro de 2020.

Extrato Saúde – Acesso antecipado às informações sobre mensalidades e coparticipações dos planos de saúde foram disponibilizados por e-mail.

Boletim + Previdência – Divulgado no site da Fundação e por e-mail, o boletim traz as principais informações sobre os planos BD e CD.

Contracheque digital – Assistidos dos planos BD e CD passaram a receber por e-mail o contracheque, com *design* renovado.

Informe Previdenciário – Enviado mensalmente, por e-mail, aos participantes do Plano CD, permitindo o acompanhamento da evolução do saldo de contas e o planejamento futuro.

Dossiê Eletrônico – Encontram-se documentos como requerimentos, demonstrativos de cálculo do benefício e aviso de con-

cessão, realizada a partir de janeiro de 2019. Em breve os benefícios mais antigos também serão inseridos no dossiê eletrônico.

Inovação em serviços

Melhorias no Aplicativo FRG – Participantes dos planos BD e CD já podem consultar informações sobre o seu plano de previdência pelo aplicativo, como: tipo de plano contratado, data de adesão, data de aposentadoria, regime de tributação, forma de pagamento escolhido e previsão de encerramento do benefício.

Carteirinha Digital – A carteira do plano de saúde que já era disponibilizada pelo aplicativo, passou a ser enviada também por e-mail.

Reembolso *on-line* – Todas as solicitações passaram a ser realizadas pelo aplicativo da Real Grandeza, o que agilizou o processamento e permitiu o pagamento mais rápido aos beneficiários.

Portal de adesão/migração (Planos Saludem e Salvus) – O portal permite a adesão de novos beneficiários de forma *on-line* bem como a contratação do FRG em Trânsito.

Recadastramento *on-line* – O recadastramento de participantes e beneficiários ocorreu 100% pelo site da Real Grandeza. Com o processo informatizado, 84% de pessoas foram recadastradas.

Declarações *on-line* – Participantes e assistidos já podem emitir diversas declarações referentes ao seu plano previdenciário na área restrita do site. O documento tem validade legal e conta com código de autenticação garantindo sua originalidade. Além disso, tem um QR-Code que possibilita a validação por meio de *smartphone* e *tablet*.

a volta por cima



Aviso de Concessão Digital – O aviso de concessão do benefício previdenciário agora é digital.

Consultoria Especializada em Previdência – Os participantes dos planos previdenciários BD e CD que desejam esclarecer dúvidas podem agendar com um técnico da Gerência de Benefícios Previdenciários atendimento por videoconferência ou por e-mail.

Realcompensa – O programa de *cashback* da Real Grandeza – São mais de 350 sites para compra *on-line* que possibilitam acumular *cashback*, ou seja ter parte do seu dinheiro de volta para destinar em aporte no plano de previdência, obter descontos na mensalidade do plano de saúde ou diminuir o saldo do empréstimo pessoal. Os assistidos poderão solicitar que o crédito venha no contracheque.

Novo simulador de benefícios – Ficou mais fácil para os participantes do Plano CD planejar a aposentadoria. No simulador, é possível saber quanto investir para atingir seu objetivo ou, já estando elegível à aposentadoria, escolher a opção mais vantajosa e adequada às suas expectativas.

Informativo de Benefício Futuro – Participantes do plano CD passaram a receber por e-mail, trimestralmente, informativo sobre o benefício futuro estimado, podendo ajustar suas contribuições ou fazer aportes esporádicos para atingir seus objetivos.

Saúde, bem-estar e acolhimento

Programa Linha de Cuidado – O objetivo é monitorar, conduzir e orientar o tratamento assistencial tendo à disposição um médico de confiança, capacitado para estabelecer um plano de cuidado personalizado, e uma equipe multidisciplinar.

O programa também deu vida à Clínica Real Grandeza, espaço exclusivo aos beneficiários dos planos de saúde da Fundação, localizado no Rio, que dispõe de diversos serviços como: consultas eletivas com médicos generalistas, cardiologista e endocrinologista; acompanhamento Psicológico e Nutricional; análises clínicas; curativos; e Pronto-Atendimento em Clínica Médica. Para os beneficiários inscritos no Programa, todos os atendimentos e serviços disponíveis na Clínica Real Grandeza são isentos de copartici-

pação. De junho a meados de dezembro de 2020, a Clínica atendeu 976 beneficiários, sendo 441 pela plataforma e 914 presencialmente.

TeleRealSaúde e App Linha de Cuidado – Lançado no início da pandemia, são alternativas seguras, práticas e inovadoras de manter a sua saúde em dia, sem sair de casa. Com as videochamadas, o beneficiário terá acesso a consultas *on-line* 24h prestada por profissionais de saúde; consultas pré-agendadas com médicos da rede credenciada em diversas especialidades; tratamentos seriados; e atendimento agendado com o Serviço Social da Real Grandeza. Entre abril e meados de dezembro de 2020 foram feitos 2.569 atendimentos de teleorientação e 5.267 consultas na rede.

Aulas de yoga *on-line* – Ministradas pelo professor Fernando Alves Paulino, as aulas de hatha yoga ocorrem pela plataforma eletrônica Zoom e têm como objetivo melhorar a saúde física e mental. As aulas contemplam meditação, técnicas respiratórias, técnicas de relaxamento, e posturas físicas.

Conviver Saúde – o projeto visa a desenvolver ações de promoção da saúde e prevenção de doenças, por meio do estímulo à adoção de hábitos saudáveis, como a prática de atividade física, incentivando autonomia, independência e preservação da saúde. Com a pandemia, o projeto teve continuidade nos meios digitais.

Teste gratuito para Covid-19 – A Real Grandeza promoveu testagem gratuita no Rio de Janeiro e nas áreas regionais, através do Programa Linha de Cuidado, para construção de um ensaio científico que objetiva mapear o percentual de beneficiários assintomáticos que já desenvolveram anticorpos da doença. Foram realizados aproximadamente 1.000 testes.

Fazendo Amigos – Ativos e aposentados se inscreveram voluntariamente no projeto para dedicar tempo fazer contatos com beneficiários que apresentavam alguma sensibilidade ocasionada pelo isolamento social.

Lives – A Real Grandeza também contou com o apoio da tecnologia para se comunicar com o seu público por meio de *lives* transmitidas via facebook e plataforma Zoom, trazendo temas como: Covid -19, Setembro Amarelo, mês de prevenção ao suicídio; Outubro Rosa, mês de prevenção ao câncer de mama; e Novembro Azul, mês de prevenção ao câncer de próstata.

Plano CD tem novo simulador



A Real Grandeza desenvolveu um novo simulador de benefícios para o Plano CD, com visual mais moderno e interativo, capaz de auxiliar os participantes a planejar o futuro, escolhendo a opção que mais se adequa às suas necessidades. É possível fazer diversas projeções, informando, por exemplo, a idade com a qual deseja se aposentar, a melhor forma de recebimento do benefício e até mesmo simular o impacto de aportes e contribuições extras para o benefício futuro.

O objetivo é facilitar a tomada de decisão dos participantes do CD e melhor informar aos que desejam aderir ao plano. O processo, totalmente *on-line*, pode ser realizado quantas vezes o participante desejar, com análise de vários parâmetros. Com as mudanças promovidas no simulador, a ferramenta ga-

nhou outras funcionalidades, possibilitando efetuar as seguintes operações:

- Calcular o valor atual do benefício, caso esteja pensando em se aposentar de imediato;
- Projeção das contribuições, caso ainda pretenda permanecer contribuindo por mais tempo;
- Para quem está para aderir ao plano, na escolha do regime tributário (Progressivo/Regressivo) que for mais vantajoso para o momento de sua aposentadoria;
- Aportes de recursos oriundos de outras entidades ou contribuições esporádicas;
- Instituto de Portabilidade e Resgate.

Um aliado no planejamento

Em dezembro, a Real Grandeza lançou mais um serviço para facilitar o planejamento da aposentadoria: um informativo, de periodicidade trimestral, que traz o benefício futuro estimado e será enviado por e-mail. Com base nessa informação, é possível analisar com antecedência e tranquilidade as possibilidades de aposentadoria, utilizando também o simulador recém lançado para verificar a necessidade de ajuste de contribuições, ou de aportes esporádicos, para obter a renda desejada no futuro.



Recadastramento

Campanha obtém 84% de adesão

O recadastramento realizado pela Real Grandeza, com ampla campanha de divulgação, atingiu um nível de adesão histórico. Para se ter ideia, 84% dos participantes e assistidos atualizaram seus dados cadastrais e de seus dependentes. "Foi um sucesso", comemora a gerente Fabiana Alves, da Gerência de Estatística e Atuária (GEA), lembrando que foi o primeiro recadastramento totalmente digital, sem a necessidade do envio de papel para a Fundação. Ao realizar o recadastramento anual, a Real Grandeza cumpre determinação legal da Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc), órgão fiscalizador das entidades fechadas de previdência complementar, e da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que determinam que os dados sejam seguros e fidedignos.

Em linha com o cumprimento da norma, a Fundação fará, no primeiro trimestre de 2021, novo recadastramento. Assim, os 16% que não participaram da atualização dos dados em 2020 terão oportunidade

para fazê-lo no início da campanha de 2021. Na próxima campanha, a Real Grandeza adotará a realização de prova de vida digital, com frequência a ser definida para grupos específicos. A medida visa a substituir a consulta ao Sistema Informatizado de Controle de Óbitos (Sisobi), porque esse serviço foi suspenso e não tem previsão de retorno.

Participantes e assistidos não podem perder de vista que o preenchimento correto do cadastro não só cumpre determinação legal como também ajuda a Real Grandeza a aprimorar seus serviços. As informações levantadas contribuem também para o planejamento de novos produtos na área de previdência e saúde; lançamento de campanhas promocionais; e implantação de melhorias no Emprestimo Pessoal, por exemplo. "Sem contar que a manutenção do cadastro em dia facilita a comunicação entre a Fundação e seus filiados", completa Fabiana. Portanto, não percam tempo! Atualizem seus dados cadastrais.



Começa a expansão do 'Linha de Cuidado'

Programa incorpora beneficiários do FRG Vida e amplia abrangência para Passos, em Minas Gerais

Com o objetivo de conduzir o trabalho de acompanhamento do beneficiário com mais precisão, eficiência e a consequente melhoria de resultados, a Real Grandeza decidiu incorporar o Programa FRG Vida, que monitora a saúde e orienta os participantes 24 horas, ao Programa Linha de Cuidado. O programa, antes restrito à cidade do Rio e adjacências, foi ampliado para atender os beneficiários de Minas Gerais, começando pela cidade de Passos, em razão do expressivo número de beneficiários da região.

A equipe já está entrando em contato telefônico com os inscritos no programa e também com aqueles considerados elegíveis, ou seja, beneficiários com idade a partir de 59 anos, que não estejam inscritos no Programa de Assistência Médica Domiciliar Alternativa (AMDA) e no Programa de Atendimento Domiciliar Ambulatorial (PADA). A elegibilidade dos que têm planos Saludem e são inscritos no Programa Acolher se inicia a partir dos 54 anos.

No Linha de Cuidado, médicos e enfermeiros monitoram a saúde dos participantes, com um 0800 exclusivo, 24 horas por dia, para dar orientações – com foco, principalmente, em auxiliar os que têm dificuldade em usar o aplicativo e o site. A mudança proporciona cuidado integrado, das seguintes formas:

- **Visitas domiciliares** – previamente agendadas, de acordo com a disponibilidade do beneficiário;
- **Presencialmente** – Na Clínica Real Grandeza, em Copacabana, no Rio.
- **On-line** – No aplicativo Linha de Cuidado ou pelo site www.frgsaude.com.br, com atendimento disponível 24 horas, sete dias por semana;
- **Central de Atendimento Exclusiva** – Para prestar orientações e tirar dúvidas de saúde, além de realizar agendamento de consultas presenciais ou *on-line*.

Conselho aprova a criação da Real Grandeza Saúde

O Conselho Deliberativo da Real Grandeza aprovou, em novembro, a criação da Real Grandeza Saúde, por meio do registro de um CNPJ próprio, o que, na prática, significa promover a segregação das operações do Fundo de Pensão e da Operadora de Autogestão, responsáveis pela Previdência e Saúde, respectivamente.

A estrutura de governança da nova empresa está definida em estatuto próprio e espelhará a atual, sem alteração no quadro de conselheiros e diretores, até o fim de seus respectivos mandatos. O quadro de colaboradores também será o mesmo.

A medida visa a adaptar o modelo de operação da Real Grandeza às novas demandas das atuais patrocinadoras, em especial, àquelas provenientes da Resolução CGPAR 23, de 2018, que estabeleceu novas exigências para custeio de benefícios de assistência à saúde de seus empregados, entre outras regras. Além de fixar um teto para custeio das despesas com saúde, limitado a

8% da folha de pagamento, a Resolução 23 estabeleceu que as operadoras de autogestão só podem operar para patrocinadoras estatais caso mantenham um contingente mínimo de 20 mil beneficiários em carteira. Abaixo disso, a operação se torna inviável, devendo ser descontinuada.

A criação do CNPJ próprio, nesse contexto, tornou-se condição essencial para o crescimento e a sustentabilidade das operações de saúde da Real Grandeza, particularmente do Plames, uma vez que possibilitará a adesão de novos patrocinadores e a consequente ampliação da carteira de vidas administradas. Esse aumento do número de beneficiários traz também a perspectiva de melhoria do equilíbrio etário dos planos, com ingresso de pessoas mais jovens, o que contribuirá, não só para diluir custos de operação, como também para aumentar o poder de negociação com a rede de prestadores.

Atenção especial à saúde física e mental

Aulas de yoga contribuem para aumentar a qualidade de vida

As aulas virtuais de hatha yoga promovidas pelo Programa Conviver Saúde da Real Grandeza, ministradas pelo professor Fernando Alves Paulino, contaram com a aprovação maciça dos participantes. Segundo pesquisa realizada com os 52 praticantes, 92,3% gostaram muito das aulas e 94,2% querem a continuação em 2021. A maior parte é do sexo feminino (71,2%) e tem 60 anos ou mais (61,5%). A maioria, 57,7%, também declarou que depois da yoga a saúde melhorou; e 28,8% foram além: reconheceram que melhorou muito. Do total pesquisado, 57,7% disseram ser portadores de doença crônica. Os dados mostram que o **Programa Conviver Saúde** está no caminho certo. A temporada de 2020, de agos-

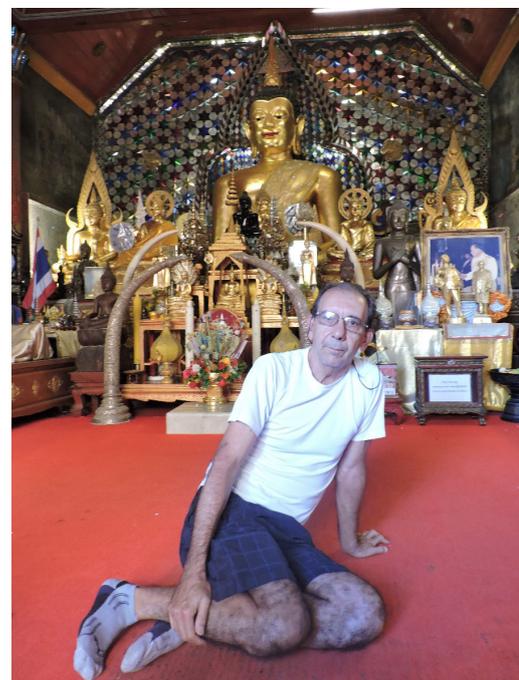
to a dezembro, encerrou com muitos elogios dos adeptos às aulas de yoga. Destacamos a declaração do participante da Real Grandeza Eduardo de Aquino Gambale, de 63 anos. "Graças a estas aulas passei meu tempo de isolamento social com mais qualidade de vida". Ele também ressaltou que a atividade o ajudou a realizar um sonho: participar do Campeonato Brasileiro de Xadrez, seu *hobby* favorito, que foi realizado *on-line*, em razão da pandemia. "Consegui participar e ganhar o campeonato, fiz jus ao título de Mestre Nacional de Xadrez, conferido pela Confederação Nacional de Xadrez, me classificando para disputar o mundial sênior a ser realizado em 2021". Desejamos sucesso na nova empreitada!



Helena Maria Ribeiro Delgado



Ivana Santini



Eduardo de Aquino Gambale

Receita para ficar saudável e com energia

No que depender do Programa Conviver Saúde, participantes e assistidos da Real Grandeza estarão sempre em forma e com orientações permanentes, para que tenham uma vida saudável, com bastante energia. Nos dois últimos meses, vídeos veiculados no site da Fundação trouxeram dicas de exercícios de alongamento, com o professor de Educação Física Antonio Luiz Pereira; e de postura, equilíbrio e coordenação motora com Viviane Constâncio, também professora de Educação Física. Não perca tempo, mexa-se!