

## ESPECIAL SAÚDE

# Unificação da gestão de Saúde completa um ano

● Razões para a mudança do modelo de gestão compartilhado  
Página 3

● A área de saúde passou por reestruturação interna  
Página 6

● Real Grandeza inaugura postos de atendimento nas áreas regionais e na sede de Furnas, no Rio  
Página 7

# A Saúde na Real Grandeza, um ano após a unificação

Quem participou do processo sabe o tamanho do desafio que foi migrar a carteira de saúde de Furnas para a Real Grandeza. Foram anos de estudos, pareceres e jornadas de trabalho sem fim para vencer essa etapa.

No último dia 1º de maio fez um ano que a Real Grandeza assumiu integralmente a gestão dos planos de saúde de Furnas, passando a responder pela assistência à saúde de cerca de 38 mil beneficiários, dependentes e agregados. Até então, essa gestão era compartilhada com a patrocinadora. A empreitada exigiu muitos ajustes, especialmente nos processos de trabalho.

Nesse primeiro ano, como esperado numa operação de tamanha complexidade, houve erros e acertos. Em função de questões remanescentes de Furnas, anteriores à data de mi-

gração, em setembro de 2015 a Real Grandeza registrava 8 mil processos de reembolsos pendentes; em abril de 2016, já não havia mais processos pendentes relativos ao ano anterior. Quanto aos relativos a 2016, estão pendentes apenas os que se encontram em análise devido a questões como documentação incompleta, falta das devidas autorizações ou descumprimento dos procedimentos de regulação. O prazo médio para restituição atingiu, no período, 14,8 dias entre a solicitação e o recebimento efetivo do reembolso.

Em maio de 2015, pelas mesmas razões, havia 65 mil processos de pagamentos de prestadores de serviços em aberto. Um ano depois, a Real Grandeza praticamente restabeleceu a normalidade desses pagamentos, mantendo um prazo médio de 19,4 dias para processamento das faturas.



Escritório de Projetos (PMO) controlou todas as etapas do processo de unificação da saúde



ANO XXIV, Nº 125 – MAIO/JUNHO DE 2016

**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](mailto:comunic@frg.com.br) - Tel.: 2528-6800

Tiragem: 12.500 exemplares - Distribuição gratuita

## Diretoria Executiva

Diretor-Presidente: **Aristides Leite França**

Diretor de Administração e Finanças: **Wilson Neves dos Santos**

Diretor de Investimentos: **Eduardo Henrique Garcia**

Diretor-Ouvidor: **Horácio de Oliveira**

Diretor de Segurança: **Roberto de Carvalho Panisset**

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

## Gerência de Comunicação da Real Grandeza

Gerente: **Luciano Frucht**

Consultoria: **Cláudia Bensimon**

Comunicação Interna: **Valéria Paim, Daniela Valle e Eduardo Freire**

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

Fotos: **Assessoria de Comunicação da FRG, iStock**

Arte: **João Carlos Guedes**

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



# O fim da gestão compartilhada e os benefícios da medida

Estratégica, a decisão de unificar a gestão da saúde da Real Grandeza representou, concretamente, um meio de assegurar a sustentabilidade dos serviços de assistência à saúde oferecidos aos colaboradores de Furnas. O cenário exigiu da patrocinadora que concentrasse esforços e investimentos na sua atividade-fim, de modo a expandir a produção e a transmissão de energia elétrica, sem que, no entanto, deixasse de zelar pela assistência à saúde dos seus empregados. Para a Real Grandeza, o objetivo, além de preservar as coberturas existentes, bastante diferenciadas daquelas oferecidas pelos planos de mercado, era aprimorar a qualidade dos serviços, sem comprometer o equilíbrio entre despesas e receitas.

Para se chegar a um denominador comum, foram necessários três anos de complexos estudos, que envolveram um grupo de trabalho multidisciplinar, integrado por 19 representantes das duas empresas, de sindicatos de empregados, da Associação dos Empregados de Furnas (Asef) e da Após-Furnas, para juntos estudarem caminhos que permitissem racionalizar os crescentes custos operacionais. O grupo contou, ainda, com o apoio da consultoria externa inglesa AON Hewitt, líder mundial em gestão de riscos. No início

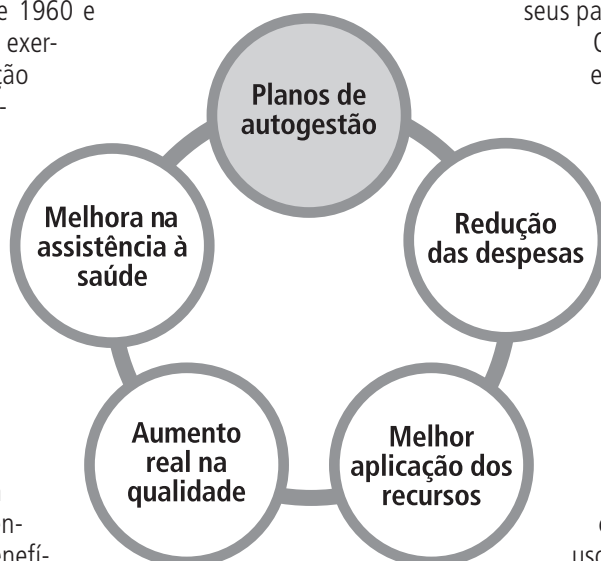
dos trabalhos, em 2011, a consultoria realizou pesquisa no mercado e identificou que os planos Básico Assistido e Básico Agregado do Plames custavam R\$ 110,72 por mês. Pelas mesmas coberturas, as operadoras de mercado cobravam até R\$ 885,51. Além disso, não aceitavam a carteira de assistidos. Após os estudos, a AON Hewitt concluiu que um plano da modalidade de autogestão era um patrimônio muito valioso, não devendo ser terceirizado, sob o risco de perda de controle da operação, razão pela qual recomendou a manutenção do modelo e a centralização da administração da saúde na Real Grandeza, que já administrava diretamente os planos de saúde dos seus empregados e dos aposentados da Eletronuclear, os recursos oriundos das mensalidades do Plames e os pagamentos à rede credenciada. Na conclusão, o estudo apontou que a medida eliminaria a duplicidade de esforços e otimizaria o processo administrativo, com ganhos de eficiência e redução de custos.

Real Grandeza e Furnas assinaram o Termo de Aditivo do Convênio de Unificação da Gestão dos Planos de Assistência à Saúde em 25 de agosto de 2014. A migração se iniciou em 1º de maio de 2015.

## Entenda o modelo de autogestão de saúde

Os planos de autogestão de saúde surgiram nas grandes empresas nos anos de 1960 e de 1970, face à possibilidade de, exercendo um controle com a participação dos funcionários, promover a melhoria na qualidade do atendimento e a redução das despesas com assistência médica. Esta sistemática de benefício tanto pode ser administrada pela área de Recursos Humanos da empresa patrocinadora como de forma terceirizada, mediante a contratação de uma parceria especializada para este fim.

Por meio do programa de autogestão de saúde, as empresas têm a possibilidade de prover um aumento real na qualidade agregada do benefício, pois trata-se de um sistema sem fins lucrativos, cujo objetivo principal é melhorar a assistência à saúde. A autogestão não é um negócio de



fins lucrativos, é para entregar o benefício para os seus participantes.

O modelo da autogestão pressupõe a existência de um grupo de pessoas vinculado a uma instituição voltada especificamente para a prestação de serviços de assistência à saúde, em que a arrecadação é utilizada apenas na medida em que os serviços são solicitados. O fundo de reserva, quando não utilizado, permanece para o grupo. É como se este grupo de pessoas depositasse todo mês uma quantidade de dinheiro num fundo e usasse esses recursos para pagamento de consultas, exames ou internações daquelas que precisassem fazer uso desses serviços. O dinheiro que sobra continua neste fundo e pode ser usado em outro momento, para assistência à saúde dos membros do mesmo grupo.

# Do planejamento à imp

● **Maio/2015**

- Entrada do projeto de unificação de Furnas
- Contratação dos Gerentes das áreas de saúde (GBS e GOS)

● **Maio a Julho/2015**

- Força tarefa para resgate da Rede Credenciada com atendimentos suspensos devido às contas remanescentes de Furnas

● **Julho/2015**

- Implantação de canais de comunicação (facebook, youtube) e divulgação de vídeos e cartilhas de orientação
- Implantação de monitores de acompanhamento da operação através do sistema Benner e Criação do Relatório de Acompanhamento da Saúde

● **Agosto/2015**

- Implantação de Projeto para tratamento das Contas Remanescentes de Furnas

● **Setembro/2015**

- Realização de Força Tarefa para pagamento dos Reembolsos em atraso – 8 mil processos

● **Setembro a Dezembro/15**

- Revisão de Processos e incremento no quadro de pessoal das Gerências (GOS e GBS)

Na fase de transição, a Real Grandeza contou com o apoio fundamental do seu escritório de Project Management Office (PMO). O PMO possibilitou o monitoramento on-line do projeto pelos dirigentes da Real Grandeza e de Furnas, que, semanalmente, também recebiam relatórios contendo informações do desembolso de recursos e o percentual de cada etapa concluído naquele período. Se houvesse atraso, era feito um mutirão para corrigir. Com o PMO, a Fundação tinha condição de detectar riscos antecipadamente, poupar tempo e integrar as demais áreas da casa.

A Fundação montou uma equipe multidisciplinar, formada por 30 colaboradores, que atuou simultaneamente no desenvolvimento do projeto, com apoio de colaboradores de Furnas. Além disso, participaram do processo 15 fornecedores de produtos e serviços. Entre eles, os responsáveis pelos sistemas, data center, segurança da informação, telefonia, comunicação, processos e regulação.

A etapa seguinte foi dedicada a refazer contratos com prestadores de serviços médicos, antes credenciados pela patrocinadora, nas mesmas condições e coberturas oferecidas pelos planos de saúde de Furnas, além da negociação de convênios de reciprocidade para proporcionar atendimento de âmbito nacional.

Um dos maiores desafios no processo de transição foi justamente garantir o atendimento nas áreas regionais, já que muitos prestadores de serviços locais não se interessaram pelo credenciamento, principalmente em função do atraso de pagamentos por parte da patrocinadora e da pequena quantidade de beneficiários existentes. A solução foi recorrer a convênios de reciprocidade, garantindo atendimento por meio do uso da rede credenciada de outras operadoras.

A Real Grandeza firmou convênios de reciprocidade com duas grandes operadoras de saúde. Uma é a maior autogestão do país, a Caixa de Assistência dos Funcionários do Banco do Brasil (Cassi), que tem mais de 70 anos de existência, cerca de 800 mil beneficiários e uma rede credenciada com aproximadamente 94 mil prestadores de serviços. O outro foi com a Unimed São José do Rio Preto, que atua há mais de 40 anos no mercado, com uma rede nacional de 75 mil prestadores. Nos convênios com a Unimed e a Cassi, a Real Grandeza solicitou à patrocinadora que identificasse, por município, a reciprocidade a ser concedida. De posse dos dados, firmou acordos e enviou as novas carteiras de saúde. Beneficiários de algumas regionais solicitaram à Fundação mudança da Cassi para a Unimed São José do Rio Preto e vice-versa. Com base nas manifestações, foram feitas as trocas.

## Enfrentando situações inesperadas

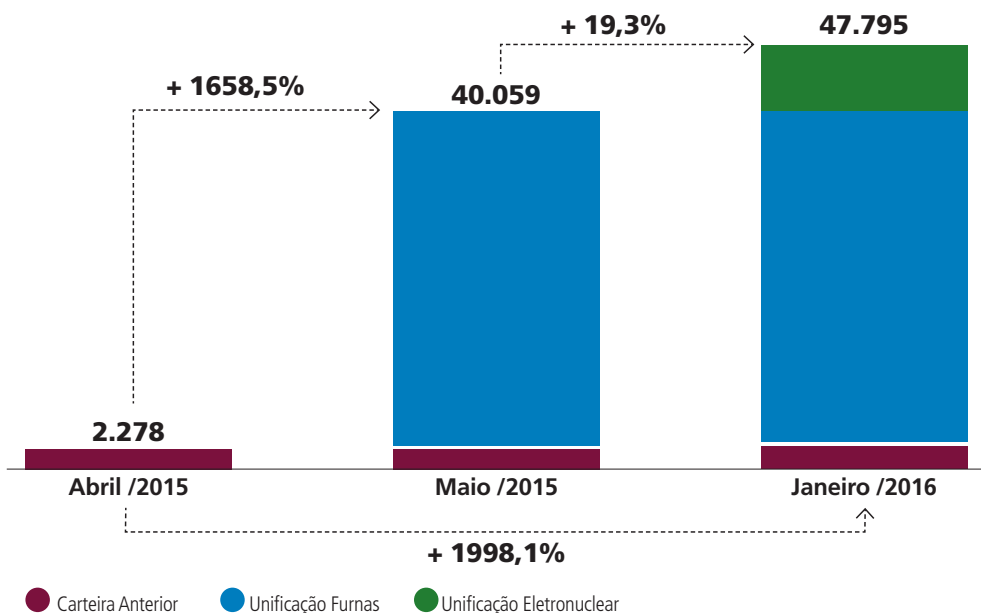
A Real Grandeza preparou-se para processar contas médicas e reembolsos a partir de abril de 2015, mês anterior à migração planejada. Mas a existência de faturas e reembolsos remanescentes da patrocinadora exigiu a revisão imediata do planejamento. Isso porque vários prestadores passaram a condicionar o atendimento e o credenciamento junto à Real Grandeza à regularização dos pagamentos. A questão sensibilizou a todos e exigiu ações imediatas. A Real Grandeza colaborou com Furnas no sentido de processar os reembolsos e contas de prestadores remanescentes e pós-migração, montando um mutirão em parceria com a empresa Benner BPO, responsável pelo processamento, para colocar em dia os pagamentos. O plano de ação estabeleceu a montagem de uma equipe por determinado prazo, destinada exclusivamente a essa tarefa, que trabalhou até nos fins de semana.

Furnas ofereceu a infraestrutura necessária para a instalação de um posto avançado da Real Grandeza, destinado ao atendimento no Escritório Central e a colaboração do Centro de Serviços Compartilhados, para o encaminhamento dos pedidos de reembolso nas áreas regionais, até que o processo fosse normalizado.

A Real Grandeza mobilizou ainda, em caráter emergencial, recursos humanos e tecnológicos adicionais para colocar em dia o processamento de procedimentos médico-hospitalares. Praticamente toda a equipe da área de saúde da FRG trabalhou para reverter a suspensão de atendimentos, os pedidos de descredenciamento dos prestadores de serviços e as reclamações de beneficiários, devido à retenção do pagamento de seus reembolsos. Apesar dos esforços, esses eventos impactaram o processo inicial de transição, impedindo que a operação de saúde seguisse sua rotina, como planejado.

# Implantação, passo a passo

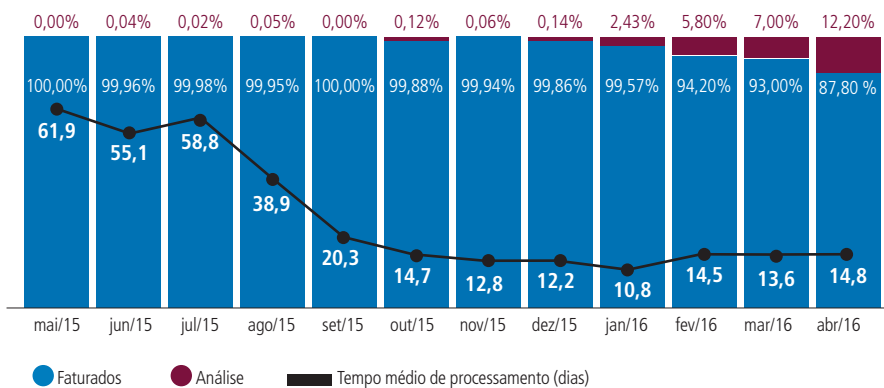
## Número de beneficiários (vidas)



## Processo de reembolso

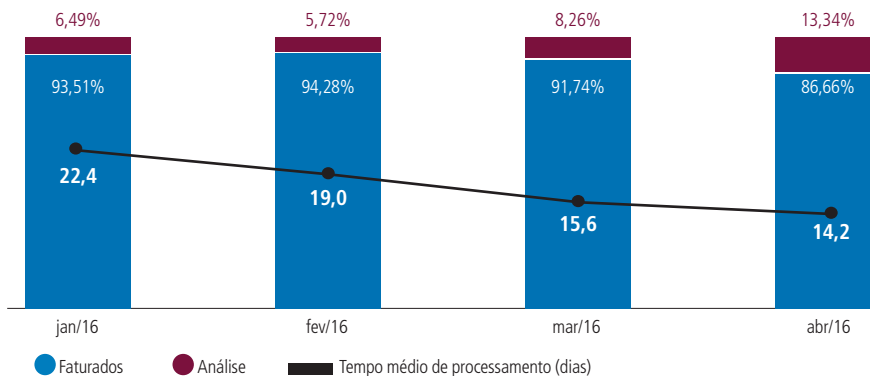
### FURNAS - Solicitações Faturadas

Reembolso: 2.666 2.757 4.886 3.949 3.391 3.299 3.507 3.659 3.625 3.094 4.152 3.450



### Eletronuclear - Solicitações Faturadas

Reembolso: 500 1.337 2.010 2.197



### ● Outubro/15

- Criação de área específica para revisão e correção de parâmetros e cadastros de sistema Benner

### ● Novembro/15

- Implantação dos Postos de Atendimento nas áreas Regionais

### ● Janeiro/2016

- Entrada do Projeto de Unificação da Eletronuclear

- Criação de área específica de Prevenção e Promoção de Saúde e área responsável pelo Relacionamento com a ANS

- Desenvolvimento de Plano Estratégico para área de Saúde

### ● Fevereiro/16

- Criação de área específica para atendimento as reclamações sobre Reembolso

### ● Março a junho/16

- Desenvolvimento de Relatório para Demonstração de Resultados e Indicadores para a Patrocinadora Furnas

- Redesenho/ Reimplantação do processo de reembolso

# Saúde passou por reestruturação interna

Além de rever processos e efetuar contratações, a Fundação promoveu evento (foto) para tirar dúvidas e orientar beneficiários das áreas regionais sobre procedimentos e rede credenciada



Equipe de saúde esclarece dúvidas de beneficiários, em teleconferência com as áreas regionais, no auditório de Furnas. Da esquerda para a direita: a Assistente da Diretoria de Seguridade, Andrea Jaguaribe; os gerentes Cidéia Labrujó e Pablo Castro e o Diretor da área, Roberto Panisset

A Real Grandeza passou por reestruturação interna para se alinhar à nova realidade. Implantou sistemas, contratou pessoal e reorganizou a saúde, que ganhou uma gerência voltada para a operação e outra para o planejamento de benefícios.

A divisão garantiu mais agilidade aos fluxos de trabalho e processos, possibilitando a concentração de recursos nas atividades de operacionalização, gestão e planejamento, considerando o aumento de beneficiários, de pouco mais de duas mil vidas, para aproximadamente 48 mil, incluindo os colaboradores da Eletronuclear.

Com a nova estrutura, a Gerência de Benefícios de Saúde (GBS) reúne todos os processos que exigem conhecimentos técnicos relacionados ao planejamento, assistência e controle dos planos administrados pela Real Grandeza, fazendo a gestão dos beneficiários, gerenciando as ações e melho-

rias, o controle técnico das utilizações, os programas de prevenção e promoção da saúde, a continuidade dos programas especiais (Programa de Assistência Domiciliar Ambulatorial, Pada; Programa de Atendimento Médico Domiciliar Alternativo, AMDA; cuidador social, entre outros) e o relacionamento com a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e com as patrocinadoras, com o objetivo de garantir todas as coberturas aos beneficiários.

Já a Gerência de Operações de Saúde (GOS) fica responsável pelos processos técnicos específicos de saúde e negociais junto à rede credenciada dos produtos da Real Grandeza, gerenciando a auditoria médica, a análise de contas, a gestão da rede credenciada, o processo de livre escolha (reembolso), a regulação técnica e o mapeamento das regras de negócio, que visa garantir a plena cobertura aos serviços oferecidos por cada um dos planos da Real Grandeza.

# Novos postos de atendimento

Com o objetivo de facilitar a vida de participantes e assistidos, a Real Grandeza cumpriu mais uma etapa na parceria com Furnas, instalando postos de serviços nas áreas regionais e no prédio da administração central da patrocinadora. Em novembro, a Fundação inaugurou um posto avançado no térreo do Edifício Prisma, localizado na sede de Furnas, em Botafogo.

Nas áreas regionais, os postos de atendimento de Foz de Iguaçu, Vitória, Estreito, Goiânia, Itumbiara, Marimbondo, Brasília e Mogi já estão em funcionamento. Cada unidade tem um atenden-

te e um assistente social para esclarecimentos e orientações sobre os procedimentos relacionados aos planos de saúde e demais benefícios da Real Grandeza, com o apoio da Central de Atendimento ao Participante. As unidades de Brasília e Mogi ainda não contam com o apoio do Serviço Social, pois o processo seletivo de profissionais ainda está em andamento. As novas unidades proporcionaram um atendimento diferenciado, com o Serviço Social da Real Grandeza tratando especificamente da saúde, auxiliando os ativos, assistidos e seus beneficiários.

## Endereços dos postos de atendimento

### 1. POSTO BRASÍLIA

QN 214 – Área Especial 1  
Samambaia Norte – Brasília  
Cep. 72315–900

### 2. POSTO MOGI

Av. Francisco Rodrigues Filho, 3501 –  
Portão 1  
Vila Suissa – Mogi - SP  
Cep. 08810–000

### 3. POSTO MARIMBONDO

Rodovia BR 153, Km246  
Fronteira – MG  
Cep. 38230–000

### 4. POSTO ITUMBIARA

Rodovia BR 153 – Km 1  
Centro – Araporã – MG  
Cep. 38435–000

### 5. POSTO GOIÂNIA

Rodovia BR 153 – Km 510 – Zona Rural  
Aparecida de Goiânia – GO  
Cep. 74923–650

### 6. POSTO VITÓRIA

Av. Dr. Dido Fontes, nº 2.355  
Jardim Tropical – Serra – ES  
Cep. 29262–017

### 7. POSTO ESTREITO

Rodovia Antonio Giolo – Km 24  
Pedregulho – SP  
Cep. 14470–000

### 8. POSTO FOZ DO IGUAÇU

Av. Tarquínio Joslim dos Santos, nº 3.555  
Cidade Nova – Foz – PR  
Cep. 85870–650

### 9. REAL GRANDEZA - Sede

Central de Relacionamento  
Rua Mena Barreto, 143 – 1º andar  
Rio de Janeiro – RJ  
Cep. 22271–100

### 10. FURNAS – Sede

Rua Real Grandeza, 219  
Botafogo – Edifício Prisma, sala 102  
(Central de Atendimento de Serviços  
Compartilhados)  
Rio de Janeiro – RJ  
Cep. 22281–035

### 11. ELETRONUCLEAR – Sede

Rua Candelária, 65 – 4º andar  
Centro – Rio de Janeiro – RJ  
Cep. 20091–020

### 12. ELETRONUCLEAR – Usina Nuclear de Angra dos Reis

Rod. Rio Santos, Br 101, Km 132, s/n –  
Praia de Itaorna, Angra dos Reis (RJ),  
Cep. 23903–000

### 13. PASSOS – Usina de Furnas

Rua Guapé, 805 – A, Bairro Furnas – São  
José da Barra (MG)  
Cep. 37943–000



## Encontro com odontologistas explicou procedimentos e tirou dúvidas

Com objetivo de estreitar cada vez mais a relação com os prestadores de serviços da área de saúde, a Real Grandeza promoveu um encontro com integrantes do segmento odontológico, em janeiro de 2015. O evento foi aberto pela gerente de Operações em Saúde, Cidéa Labrujó, que explicou o papel da Fundação como operadora de saúde e destacou a importância de se aproximar e trocar informações com os prestadores para aprimorar a qualidade do atendimento ao beneficiário.

Em seguida, houve apresentação sobre os procedimentos de autorização, canais de atendimento e outros pontos relativos ao serviço odontológico.

O encontro foi uma boa oportunidade para os profissionais de odontologia conhecerem melhor os processos e tirassem dúvidas. O evento foi avaliado como muito positivo pelos presentes, tanto que propuseram a realização de novos encontros para atualização e participação de outros profissionais da rede credenciada.



# A vez da Eletronuclear

A exemplo do que aconteceu com Furnas, a Eletronuclear também formalizou convênio com a Real Grandeza para que assumisse, a partir de 1º de janeiro de 2016, a gestão do plano médico dos seus empregados. Desde 2006, a Fundação já administrava o plano dos assistidos da empresa. Com mais essa iniciativa, a Real Grandeza hoje é responsável por uma carteira de saúde de 47.795 vidas, sendo 38.025 de Furnas, 7.424 da Eletronuclear e 2.346 da própria Fundação, assistidos e agregados do Plames, oriundos da Eletronuclear.

A motivação foi a mesma do caso de Furnas. De um lado, a Eletronuclear precisava redimensionar a estrutura administrativa e focar ainda mais na sua atividade-fim. De outro, a Fundação conseguiria significativos ganhos de escala, assegurando melhores condições para negociar com médicos, hospitais e clínicas.

A experiência adquirida no processo migratório dos planos de Furnas facilitou a incorporação dos planos da Eletronuclear.

A equipe do Escritório de Projetos (PMO) aperfeiçoou o processo de acompanhamento, por exemplo. Houve, ainda, uma atenção es-

pecial por parte da Real Grandeza no sentido de credenciar antecipadamente os prestadores de serviços que já integravam a rede de assistência à saúde da Eletronuclear.

## Preparação

De acordo com o planejamento feito para transferir a administração do plano de saúde da Eletronuclear para a Real Grandeza, foram promovidos encontros com participantes, a fim de prestar informações sobre a mudança. No dia 24 de novembro, no auditório da patrocinadora, no Centro do Rio de Janeiro, houve dois encontros com participantes: um na parte da manhã e outro à tarde, nos quais Roberto Panisset, diretor de Segurança; Wilson Neves, diretor de Administração e Finanças; e a equipe gerencial de Saúde da Fundação explicaram o processo de migração e esclareceram dúvidas. No dia 26 do mesmo mês, foi a vez dos representantes da Real Grandeza se deslocarem até Angra dos Reis para fazer a apresentação aos colaboradores da Eletronuclear baseados nas usinas.



## A saúde nas redes sociais



A necessidade de responder com agilidade às demandas dos beneficiários dos seus planos de saúde levou a Real Grandeza, em julho, a entrar nas redes sociais, criando uma página no Facebook ([www.facebook.com/rgsaudepage](http://www.facebook.com/rgsaudepage)) e no Youtube, veiculando vídeos explicativos, com orientações sobre os planos de saúde, bem como conteúdos informativos voltados para prevenção e bem-estar. Até maio de 2016, foram 2.822 curtidas na página do Facebook.

Em dezembro, mais uma novidade. Foi lançado um aplicativo para smartphone e tablet, facilitando ainda mais as consultas sobre

a rede credenciada. De lá para cá, já houve nas duas plataformas 2.998 downloads. O aplicativo registrou 924 instalações feitas para IOS, por download da Apple Store (Apple), e 2.074 para Android, por download do Google Play.

A Real Grandeza estabeleceu uma dinâmica para manter os beneficiários permanentemente informados, por meio notícias no site, com atualização praticamente diária, matérias no Jornal da Real Grandeza, encontros, palestras, cartilhas e outros materiais de interesse dos beneficiários.