Cartilha orienta beneficiários sobre o uso consciente dos planos de saúde

A Real Grandeza lançou, em setembro de 2025, uma nova cartilha educativa com um objetivo claro: contar com o apoio do beneficiário na sustentabilidade do seu próprio plano de saúde. O material é um convite à adoção de práticas que evitam desperdícios e combatem fraudes que inviabilizam a operacionalização da saúde.

Guia de boas práticas: proteja o seu plano

Para maior esclarecimento, confira os pontos essenciais destacados no novo material:

A sua carteirinha é pessoal e intransferível

O uso do plano por terceiros (emprestá-lo para um amigo ou parente) configura fraude. Além de ser crime, essa prática gera custos não previstos que impactam diretamente no valor de reajuste das mensalidades de todo o grupo.

Dica: mantenha seus dados e a sua carteirinha protegidos como se fossem um cartão de crédito. Cada usuário deverá utilizar sua própria carteirinha, logo, se você é titular e possui dependentes no plano de saúde, também não poderá haver empréstimos da carteirinha.

*Você pode acessar a sua carteirinha e as de seus dependentes no portal do beneficiário ou no aplicativo móvel, sendo possível a impressão ou o armazenamento em PDF.

Integridade no pedido de reembolso

O reembolso é a reposição de um valor pago pelo beneficiário por serviços de saúde junto a prestadores de sua livre escolha, respeitando a tabela de referência da Real Grandeza e o regulamento do plano de saúde.

Manipulação de valores: é o ato de inflar preços ou apresentar recibos de serviços não prestados. O documento fiscal deve sempre refletir a verdade do atendimento.

Reembolso sem desembolso: como o sistema de saúde suplementar baseia-se no ressarcimento de custos já realizados, a solicitação de pagamento à operadora por um serviço que o beneficiário ainda não quitou configura uma prática irregular e fraudulenta, passível de indeferimento e demais sanções permitidas em lei.

Diga "NÃO" ao fracionamento de recibos

O fracionamento ocorre quando uma única consulta ou procedimento é dividido em vários recibos de valores menores para tentar burlar o limite de reembolso.

tenção: essa prática é irregular e pode levar ao descredenciamento do prestador e aplicação de sanções ao beneficiário. O recibo deve refletir exatamente o que foi realizado, na data correta.

Uso consciente no dia a dia

Evite a repetição desnecessária de exames: sempre leve resultados de exames recentes a novas consultas.

Consultas de rotina: utilize a rede credenciada de forma preventiva. Atendimento em prontos-socorros devem ser utilizados em casos de urgência.

Por que isso importa?

Nos últimos anos, o setor de saúde registrou um aumento expressivo em ações cíveis contra fraudadores. O desperdício financeiro não atinge apenas a operadora: ele compromete a qualidade do serviço e a manutenção dos valores acessíveis para todos os beneficiários.

Adotar essas medidas simples fortalece a confiança entre operadora e usuário, assegurando que o plano esteja disponível e eficiente sempre que for preciso.

Cartilha de Boas Práticas

O objetivo da cartilha é orientar os beneficiários sobre as boas práticas para o uso responsável e sustentável do plano de saúde, sem restringir o acesso aos serviços.

LEIA AQUI

Auditoria Interna: parceria estratégica para fortalecimento da governança

Maio é o mês internacional de conscientização da importância da Auditoria Interna. De acordo com o Instituto de Auditores Internos do Brasil (IIA), anualmente, instituições de todo o mundo participam do IIA May, promovendo atividades que contribuem para a conscientização da carreira e das atividades desempenhas pelos profissionais da área. Essas iniciativas concorrem, inclusive, a uma premiação e reconhecimento promovidos pelo IIA Brasil.

Esse movimento busca difundir uma nova visão acerca da Auditoria Interna nas organizações, que vem deixando de ser reconhecida apenas como guardiã da conformidade e instrumento para apontar falhas e detectar fraudes, para desempenhar um papel estratégico, fornecendo insights e recomendações para melhoria de processos e fortalecimento das boas práticas de governança. Essa é uma tendência internacional que também se faz presente no Brasil.

Na Real Grandeza, a Auditoria Interna cada vez mais se encaixa nesse perfil. A equipe de cinco profissionais, todas mulheres, não se restringe a analisar fatos ocorridos para identificar possíveis falhas de controles, mas exerce um papel de fundamental importância, de aconselhamento e de construção de soluções conjuntas para melhoria da gestão. Longe de representar a perda de independência, essa conduta diminui resistências, gera confiança e se traduz em ganho de eficiência.

“A campanha do IIA May é uma excelente oportunidade para desmistificar a nossa profissão e espalhar o verdadeiro valor estratégico da Auditoria Interna nas organizações”, avalia Nathalia Tozzato, gerente de Auditoria Interna da Real Grandeza. Ela afirma que, na Fundação, há muito a Auditoria Interna deixou para trás aquela antiga visão punitivista, para dar lugar a um propósito muito claro: oferecer serviços objetivos de avaliação e consultoria, desenhados especificamente para agregar valor e melhorar as operações da Entidade.

“A nossa missão diária é aumentar e proteger o valor organizacional da Real Grandeza. Para isso, atuamos com total independência e objetividade, reportando nossas atividades diretamente ao Conselho Deliberativo e administrativamente à Diretoria da Presidência. Essa estrutura nos dá a autonomia necessária para avaliar, com isenção, a eficácia de todos os processos de governança, gerenciamento de riscos e controles internos”, destaca Nathalia.

Segundo a gerente, o grande diferencial é como isso tudo é feito na prática. “Ao atuar como a terceira linha do nosso modelo de governança, mantemos uma coordenação efetiva e colaborativa com as áreas de gestão. Nós não apenas identificamos oportunidades de melhoria, mas buscamos propor, junto com os donos dos processos, as soluções e recomendações mais adequadas e viáveis para a Entidade”, explica.

Esse olhar diferenciado para processos e negócios, permite antecipar ameaças e apoiar a alta

gestão na tomada de decisões estratégicas. Com um perfil mais consultivo e focado em riscos, a Auditoria Interna fortalece a governança corporativa e a cultura de transparência dentro da entidade.

A inovação é outra frente de investimento da equipe de Auditoria Interna da Rea Grandeza. Nathalia Tozzato concluiu ano passado um MBA em Inteligência Artificial para Negócios, em linha com o projeto de Inovação e Inteligência Artificial em curso na Real Grandeza.

“Tradicionalmente, devido ao volume de informações, a auditoria atua baseada em amostragens, ou seja, analisando apenas uma parcela do processo. Com o uso da IA, podemos ter capacidade sistêmica para processar 100% dos dados de uma população de forma rápida. Isso ampliará radicalmente a nossa visão sobre os processos, permitindo inclusive a identificação rápida de padrões e anomalias”, adianta Nathalia.

Ela avalia que a tecnologia também pode ajudar a sair de uma análise "retroativa" (olhar para o que já aconteceu) para um monitoramento em tempo real dos riscos e controles, o chamado Monitoramento Contínuo. “O intuito é ganhar tempo para focar no que pode agregar valor ao nosso trabalho”, completa.

Nathalia demonstra um grande orgulho da equipe de profissionais que compõe a Auditoria Interna da Real Grandeza. “O esforço em fortalecer a transparência e a gestão de riscos se traduz na proteção do patrimônio que garante o futuro e a excelência nos serviços de previdência e saúde para todos os participantes, assistidos e beneficiários da Real Grandeza”, assinala.

Estratégia da FRG é destaque em seminário de Investimentos da Abrapp



Patrícia Queiroz durante evento organizado pela Abrapp

A Real Grandeza marcou presença no 15º Seminário de Investimentos nas Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPC), promovido pela Associação Brasileira das Entidades Fechadas de Previdência Complementar (Abrapp), nos dias 6 e 7 de maio, em São Paulo.

Considerado um dos mais importantes eventos do setor de previdência complementar fechada no país, o seminário reuniu especialistas e dirigentes para debater temas estratégicos relacionados à gestão de ativos, cenário econômico e governança.

Convidada a participar do evento como palestrante, a diretora de Investimentos da Real Grandeza, Patrícia Queiroz, integrou o painel “Governança, Custos e Avaliação de Gestores: como aumentar a eficiência sem perder controles”.

Durante o painel, foram discutidas práticas para aprimorar a eficiência da gestão de investimentos, mantendo elevados padrões de controle e governança.

Evolução do processo de investimentos

O foco da apresentação de diretora Patrícia Queiroz foi a estratégia de gestão dos Fundos de Fundos (FOFs) adotada pela Real Grandeza, desde que a entidade optou por terceirizar parte da gestão de ativos. A diretora descreveu passo a passo a evolução do processo de investimentos, contando como foi, por exemplo, no segmento de renda variável, a transição de um modelo de gestão majoritariamente interno, vigente até 2020, até chegar à configuração atual, totalmente terceirizada. Ela explicou que houve a terceirização da seleção dos ativos de diferentes classes e descreveu como está estruturado o processo de gestão dos FoFs para ações, multimercados, crédito, imobiliário e exterior.

A diretora de Investimentos detalhou também as etapas que envolvem a seleção de gestores na Real Grandeza, feita com base em um manual específico, desenvolvido internamente, que define as fases desse processo, extremamente criterioso. “Antes mesmo da Due Diligence, que leva em média quatro meses, há um trabalho de acompanhamento e monitoramento prévios, um filtro inicial já bastante rigoroso”, destaca Patrícia Queiroz.

Confira o processo de seleção e monitoramento de gestores

- Filtro Inicial (Screening) – acompanhamento do trabalho de gestores externos e análise de parâmetros de patrimônio e histórico mínimos
- Análise Quantitativa – avaliação de geração de retornos em comparação aos índices de referência de mercado (benchmark); análise de retorno versus risco; e da consistência na geração de retorno
- Due Diligence Qualitativa – Foco em nos pilares: Institucional, equipe, ESG, governança e risco; e processos de investimentos
- Monitoramento Contínuo
- Acompanhamento constante de todo o mercado

Despertaram grande atenção e interesse alguns indicadores apresentados pela diretora relacionados à gestão dos FoFs:

Posição atual: R$ 1,2 bilhão investidos com gestoras parceiras; 19 gestoras nas classes de Renda Fixa, Ações, Multimercados, Crédito e Imobiliário

Negociação de taxas: R$ 6,8 milhões economizados em taxas cobradas pelos fundos condominiais, desde 2023.

- Monitoramento contínuo: mais de 700 reuniões de monitoramento realizadas com gestoras, desde 2023;
- Controle rigoroso: Mais de 650 relatórios (cartas) monitorados; acompanhamento mensal e debate sobre o posicionamento dos gestores

A participação da Real Grandeza no seminário reforça o compromisso da entidade com a busca contínua por excelência na gestão dos recursos e com a adoção das melhores práticas do mercado de previdência complementar fechada.

“Foi uma excelente oportunidade para trocar experiências que temos na Real Grandeza e refletir sobre caminhos para fortalecer a eficiência e a governança na gestão dos investimentos”, destacou Patrícia Queiroz ao fim da sua apresentação, oportunidade em que agradeceu aos participantes e organizadores pelo debate de alto nível.

Fonte: Real Grandeza, em 18.05.2026