



Guia de Orientações Odontológicas

Atualizado em maio de 2025

Sumário

• Quem tem direito ao Plano Odontológico?	4
---	---

• Como utilizar o Plano Odontológico	5
--------------------------------------	---

• Saldo Odontológico	10
----------------------	----

• Coparticipação	11
------------------	----

• Prévia de reembolso	13
-----------------------	----

• Prevenção e Saúde Bucal	16
---------------------------	----



Apresentação

A Real Grandeza elaborou o Guia de Orientações Odontológicas on-line para auxiliar os beneficiários do seu Plano Odontológico com informações sobre consultas, utilização da Rede credenciada, saldo odontológico, reembolso, coparticipação, entre outros.

A fim de cuidar de você e de seus dependentes, o Guia também traz dicas de prevenção para manter a saúde bucal em dia, evitando problemas futuros.



Quem tem direito ao Plano Odontológico?

A cobertura Odontológica da Real Grandeza é restrita aos beneficiários ativos, incentivados e seus dependentes inscritos nos planos de saúde de Eletrobras, Eletronuclear e Real Grandeza.

O Plano contempla procedimentos do rol da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e aqueles discriminados na Tabela Odontológica disponível na área de Saúde do site da Entidade.

Como utilizar o Plano Odontológico

O beneficiário pode utilizar o plano odontológico através das seguintes opções:

- **Rede credenciada**

Apresentar a carteira com cobertura para o plano Odontológico.

- **Livre Escolha**

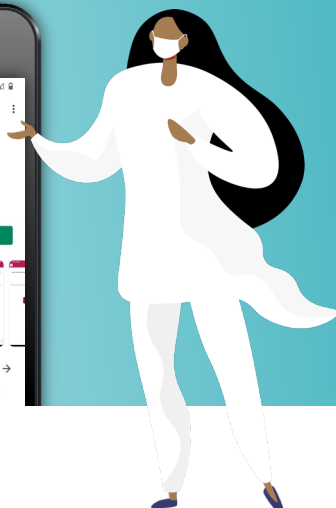
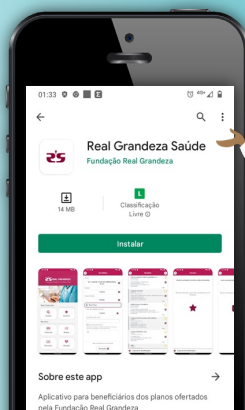
Como acessar: Área de Saúde do site da FRG **Regime Livre-escolha** (Reembolso)



APP

Confira no site da FRG o passo a passo de download e atualização de seu aplicativo no tablet ou smartphone.

[CLIQUE AQUI E ACESSE O SITE](#)



A seguir, confira os processos para liberação da autorização de tratamento odontológico, seja o profissional credenciado ou livre escolha.



Credenciado

- O beneficiário escolhe um dentista credenciado para realização do tratamento;
- Na consulta inicial, o dentista realiza a avaliação diagnóstica e poderá solicitar exames complementares necessários para auxiliar o diagnóstico e traçar o plano de tratamento;
- Em seguida, deverá ser enviado através do Portal Autorizador (ação realizada pelo consultório ou dentista) a solicitação de autorização para a Real Grandeza, anexando os documentos necessários para a realização do tratamento;
- A Real Grandeza analisa o material recebido e, se identificar algum erro, faz os ajustes na guia e envia e-mail para o beneficiário, solicitando a documentação complementar e/ou pendente.



É importante lembrar que, no caso de prestador credenciado, a solicitação da autorização de tratamento odontológico é de responsabilidade do prestador credenciado, diretamente à Real Grandeza.

Consulta livre escolha

- O beneficiário escolhe um dentista não credenciado para realização do tratamento;
- O usuário deve imprimir os formulários Autorização de Tratamento Odontológico (ATO) e a Tabela de Regras Técnicas para o Reembolso Odontológico, disponíveis no site da FRG;
- Solicitar ao dentista, após a avaliação diagnóstica, o preenchimento do plano de tratamento proposto, de forma legível e sem rasuras. O formulário ATO deverá ser totalmente preenchido, assinado, datado e carimbado pelo dentista, e também assinado pelo beneficiário;
- Antes de realizar o tratamento, o beneficiário deve solicitar a autorização no Portal do Beneficiário, na opção **Fale Conosco** - veja aqui o tutorial de acesso;
- Após a realização do plano de tratamento autorizado, o beneficiário encaminhará para a FRG de forma física ou através do aplicativo, o recibo de saúde (Pessoa Física) ou nota fiscal (Pessoa Jurídica), acompanhada da documentação que auxiliou o dentista na certificação do tratamento executado, com base na Tabela de Regras Técnicas;



A Real Grandeza confere o material recebido e, se houver alguma dúvida, envia e-mail para o beneficiário, solicitando a documentação complementar.



Mais informações sobre livre escolha

- É importante acessar a Tabela odontológica e imprimir o formulário ATO - Autorização Tratamento Odontológico no site da FRG, disponível no site, e levá-los na consulta marcada com o dentista escolhido.
- Na data da consulta, o beneficiário será avaliado pelo dentista e caso haja necessidade de realização de algum procedimento, o dentista deverá preencher a ATO com o plano de tratamento proposto, com base na Tabela Odontológica da Real Grandeza.
- A ATO e a documentação deverão ser encaminhadas para o endereço eletrônico **reembolso_odonto@frg.com.br**.
- Na ausência de documentação obrigatória ou complementar o beneficiário será comunicado e terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para apresentação. Caso não encaminhe dentro do prazo em referência, deverá realizar nova solicitação com a apresentação de toda a documentação necessária. A senha dos procedimentos autorizados será encaminhada por e-mail ao beneficiário.

Para a solicitação de reembolso dos procedimentos realizados, deverá ser encaminhada a seguinte documentação:

- Recibo - Receita Saúde (Pessoa Física) ou Nota Fiscal (Pessoa Jurídica) com a descrição dos procedimentos e valores correspondentes;
- ATO com a descrição da senha autorizada;
- Documentação referente aos procedimentos realizados.

Para mais informações sobre a documentação necessária, consulte o regulamento do seu plano de saúde, disponível no site da Real Grandeza Saúde.

Importante

- 1 - Para que não tenha problemas em seu reembolso, o usuário deve preencher corretamente todos os campos da ATO, de acordo com as instruções da Tabela odontológica da FRG;
- 2 - O beneficiário deverá encaminhar a solicitação de reembolso em até 180 dias após a realização do procedimento;
- 3 - A solicitação de reembolso poderá ser encaminhada logo após o término da realização dos procedimentos, mesmo que o plano de tratamento solicitado na ATO ainda não tenha sido finalizado em sua totalidade.



Saldo Odontológico

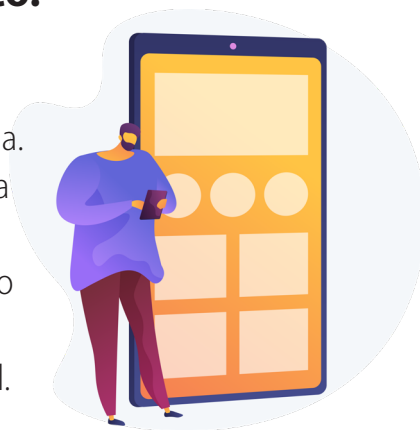
O saldo odontológico será atualizado conforme o faturamento das cobranças emitidas pelo prestador ou após o processamento do reembolso. Acompanhe o seu saldo odontológico.

A responsabilidade é do beneficiário.

Há duas possibilidades de visualizar o saldo do plano odontológico:

1) Aplicativo da FRG:

- **Passo 1:** Informe seu IDFRG e sua senha.
- **Passo 2:** No menu Serviços, selecione a opção Saúde.
- **Passo 3:** Em seguida, selecione a opção Saldo Odontológico. O beneficiário visualizará o valor gasto e o saldo atual.



ATENÇÃO: o saldo odontológico é exclusivo para os beneficiários do plano empresarial FRG

2) Site da FRG:

- Acesse a área restrita do site e, em seguida, clique na opção “Meus Serviços” e “Saúde”.
- O teto odontológico disponibilizado para utilização de todo núcleo familiar, tem validade de 01/01 a 31/12 de cada ano.
- A competência para o débito do saldo odontológico será a data da realização do procedimento pelo beneficiário.
- Nos casos em que o prestador solicitar recurso de glosa, o saldo odontológico será debitado no ano que o beneficiário realizou o procedimento.
- Nos casos em que o beneficiário ultrapasse o seu teto odontológico anual, o valor será coparticipado em 100% . O controle do saldo odontológico é de responsabilidade do beneficiário.





Coparticipação

- **Eletronuclear (AIS e Electra Pós)**

- AIS - 10% em todos os procedimentos da Tabela Odontológica e 30% para os procedimentos de Implantodontia.
- Electra Pós - 15 % em todos os procedimentos do Rol e 30% para os procedimentos Extra Rol.

- **Eletronuclear**

- 10% em todos os procedimentos da Tabela Odontológica.

- **Electra Odonto Plus**

- Procedimentos odontológicos incluídos do Rol ANS:
15% de coparticipação
- Procedimentos odontológicos Extra-Rol ANS:
30% de coparticipação

Prévia de reembolso

A prévia tem como finalidade calcular o valor do procedimento de acordo com tabela odontológica vigente, apresentando um valor estimado para o plano de tratamento proposto, antes da realização e autorização do procedimento. Porém não é vinculante ao valor do teto odontológico anual que deverá ser acompanhado pelo beneficiário no site da Real Grandeza.

Antes da solicitação da autorização, os beneficiários podem optar pela prévia de reembolso, na modalidade livre escolha, por meio de formulário específico. Para realizar a prévia, é necessário a descrição do tratamento com código TUSS (Terminologia Unificada em Saúde Suplementar), CRO do dentista e o valor cobrado pelo profissional. Nesse caso, não há necessidade de anexar exames.

A prévia de reembolso não exige a necessidade de solicitação de autorização. Alguns eventos odontológicos, exceto urgência e emergência, estão sujeitos à autorização prévia antes da sua realização.

A prévia deve ser encaminhada para o e-mail **previareembolso@frg.com.br**, com prazo de resposta de cinco dias úteis.



Dicas para manter a saúde bucal em dia

De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS), a saúde bucal compreende um estado em que a pessoa está livre de dores, desconfortos e alterações na boca e na face, incluindo as condições de câncer oral ou na garganta, infecções e ulcerações bucais e quaisquer distúrbios que possam afetar a qualidade de vida, impedindo que o paciente coma, sorria, fale ou se sinta socialmente confortável.



Saúde bucal

A prevenção deverá ser praticada em todas as fases da vida , seja infância, adolescência, adulto, gestação ou terceira idade.

A saúde bucal tem íntima relação com a saúde geral, pois a boca interage com todas as estruturas do corpo. As más condições de higiene bucal, podem levar a algumas enfermidades e principalmente agravar doenças cardiovasculares e diabetes.



Principais doenças bucais

- Placa bacteriana
- Cárie dentária
- Cálculo dentário
- Doenças da gengiva
- Lesões bucais

Placa bacteriana

A placa bacteriana é uma película viscosa e incolor formada por bactérias e restos alimentares acumulados na superfície dos dentes e na gengiva. Ela se desenvolve mais rápido com a ingestão frequente de açúcares. Se não for removida, pode causar cáries, cálculo dentário, doenças da gengiva e mau hálito.

Cárie

A cárie é silenciosa e causa destruição progressiva dos dentes. É uma das doenças bucais mais comuns no mundo e caracteriza-se pela destruição das estruturas calcificadas dos dentes (esmalte, dentina e cimento). A cárie pode causar dor e desconforto e é provocada pelos ácidos produzidos pelas bactérias da placa bacteriana quando ingerimos açúcar com frequência.

Prevenção e Saúde Bucal



Cálculo dentário (Tártaro)

Quando a placa bacteriana não é removida totalmente, através de uma correta escovação, ela calcifica e forma uma espécie de crosta amarelada e endurecida sobre os dentes. É o que chamamos de cálculo dentário ou tártaro.

Doenças da gengiva

As doenças gengivais também são causadas pelo acúmulo de placa bacteriana. A doença começa com a inflamação da gengiva, chamada de Gingivite e, com o passar do tempo, a doença pode avançar para a parte interna da gengiva, caracterizada como Periodontite. Nesta etapa, ocorre perda de osso e de outras estruturas que fazem o suporte dos dentes, produzindo sangramento, pus, sensibilidade, retração da gengiva, mobilidade, podendo levar à perda do dente.

Lesões bucais

As lesões bucais podem se apresentar de várias formas, como aftas, herpes labial e inflamações gengivais. Entretanto, podem ser observadas lesões como manchas, caroços, inchaços, placas esbranquiçadas ou avermelhadas, feridas, principalmente na língua, bochecha, lábios, céu da boca, embaixo da língua ou na garganta. Muitas podem ser benignas porém, em alguns casos, podem ser diagnosticadas como o câncer na boca.

Principais fatores de risco para o câncer de boca

- Uso frequente de tabaco, como cigarro, charuto, cachimbo ou outras.
- Consumo frequente de bebida alcoólica.
- Dieta baseada na ingestão frequente de alimentos ricos em gorduras e pobres em proteínas, vitaminas e sais minerais.
- Exposição frequente ao sol, sem usar protetor (para os casos de câncer de lábio)



Ações de prevenção

O agente mais importante na prevenção e promoção da Saúde bucal é você!

- **Escovar os dentes todos os dias**, após cada refeição e também uma última vez antes de dormir, utilizando uma escova de dente de tamanho adequado, com cerdas macias, creme dental com flúor e passando o fio dental entre todos os dentes.
- **Higienizar a região da gengiva dos bebês** após as refeições. O início da utilização de creme dental pelas crianças deverá ser orientada pelo Odontopediatra.
- **Manter uma alimentação saudável**, controlar a frequência da ingestão e de alimentos doces, principalmente entre as refeições;
- **Limpar os dentes gengiva**, nos casos do uso de aparelhos ortodônticos ou próteses, pois estes contribuem para a retenção de restos de alimentos;
- **Visitar o dentista regularmente**, a cada 6 meses.



Facebook*

facebook.com.br/rgsaudepage



Instagram*

instagram.com/real.grandeza



Twitter*

twitter.com/real_grandeza



Ouvidoria*

ouvidoria@frg.com.br



Central de Relacionamento

(21) 2528-6800 ou 0800 282 6800

(de segunda a sexta-feira, das 9h às 16h30)



Atendimento 24 horas

0800 888 8123

*Clique sobre o ícone para ir direto à página desejada



Fundação de Previdência e Assistência Social

www.frg.com.br