



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Qtd CRO(s)

1

Colaborador

Data

DUANY VITÓRIA BALHUK

16/02/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

41401

MG

THALITA SIMOES MARQUES

CNPJ

CPF

-

09911816621

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

08/07/2022

F

Operadora

SAD17014537952

01/12/2023

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

MG

UBERLANDIA

1.750

65

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

\*

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

01/12/2023

16/02/2024

77 dia(s)

1º contato

Data

29/12/2023

Obs.:

Bom dia, em contato com a clínica (34) 997961005 09h23 para tentar uma possível reversão.

2º contato

Data

12/01/2024

Obs.:

Fazendo o levantamento das glosas desde JANEIRO/2023. FEVEREIRO/2023 1259585 - 08/12/2023 REALIZADO O RECURSO DE GLOSA E PAGO NA PRODUÇÃO DE MARÇO/2023 - 1345845. 1286502 - 09/01/2023 Recurso Indeferido MARCO/2023 1308480 - 23/01/2023 Guia Tratamento Odontológico cancelada por ter ultrapassado o prazo de validade JUNHO/2023 1383499 - 22/03/2023 NÃO REALIZADO O RECURSO DE GLOSA 1397719 - 31/03/2023 NÃO REALIZADO O RECURSO DE GLOSA 1428555 - 27/04/2023 NÃO REALIZADO O RECURSO DE GLOSA 1451031 - 16/05/2023 NÃO CONCLUINDO O RECURSO DE GLOSA JULHO/2023 1465546 - 25/05/2023 NÃO CONCLUINDO O RECURSO DE GLOSA

3º contato

Data

12/01/2024

Obs.:

A mesma está totalmente insatisfeita com as glosas e colocou a seguinte informação em um recurso de glosa: `` Não concordo com sua justificativa por terem glosado o atendimento. Você acha que se dente tivesse comprometimento de furca eu iria perder meu tempo de atendimento e usar meus materiais para fazer tal tratamento??? Infelizmente além de pagarem mal pelo procedimento ainda arrumam justificativas que não existem para que n seja feito o repasse do valor, sinceramente irei apenas finalizar (ou não) alguns pacientes que iniciei e não atenderei mais o convênio ``

4º contato

Data

29/01/2024

Obs.:

[07:03, 29/01/2024] +55 34 9796-1005: Olá bom dia Desculpe demora,estava em recesso [07:04, 29/01/2024] +55 34 9796-1005: Qual seria a nova tabela? [08:20, 29/01/2024] Retenção - Odontolife: Preciso encaminhar para o setor responsável reajustar. [08:22, 29/01/2024] Retenção - Odontolife: E para isso precisa da permissão da mesma para poder enviar para analise.

5º contato Data 07/02/2024

Obs.: 06/02/2024 --- Dr(a) tem direito ao reajuste conforme cálculo IPCA de Dezembro de 2023 a Janeiro de 2024, de 0,35 para 0,37 para a tabela base. O percentual total no intervalo é de 4,3922% sem reajuste desde 30/08/2022. - Autorizado aplicar indice IPCA 4,3922% - Moeda base \*0,37\*; Ortodontia 0,30 - sem atos diferenciados  
Enviado tabela para o whatsapp 34 9796-1005, aguardando retorno. 07/02.  
16/02/2024 --- A mesma informou que:  
[18:50, 15/02/2024] +55 34 9796-1005: Olá vi sim Não tenho interesse em prosseguir não Achei muito baixo o valor de pagamento Mesmo realizado reajuste de tabela, ofertado ação de divulgação e suporte, solicitou o desligamento.  
Dispomos de 16 profissionais na cidade de ENDODONTIA.

Ação Retenção  
☐ Ofertado Novos Valores ☐ Ofertado Suporte ☐ Ofertado Divulgação  
☐ Ofertado Treinamento ☐ Ofertado Reciclagem ☐ Outros

Obs.: OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

Motivo desligamento  
☐ Perda de Contato ☐ Problemas de Saúde ☐ Beneficiário Grossoeiro  
☒ Valores ☐ Franquia ☐ Alteração Responsável Técnico  
☐ Removido Prestador ☐ Sem Local de Atendimento ☐ Glosas  
☐ Dificuldades com o Sistema ☐ Prazo Liberação de Guias ☐ Encerramento de Atividades  
☐ Régras Técnicas ☐ Apenas procedimentos Estéticos ☐ Aposentou  
☐ Baixa Procura ☐ Dificuldade de Contato com a Central ☐ Falta de Suporte da Operadora  
☐ Cobrança indevida ☐ Burocracia Operadora ☐ Negativa de Atendimento  
☐ Ameaça Judicialização ☐ Terceirização de Atendimento ☐ Migração  
☐ Carteira de Clientes Particular ☐ Estudos  
☐ Servidor Publico ☐ Mudou de Área  
☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo  
☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral  
Ofertado suporte, ação de divulgação e autorizado o reajuste de tabela da mesma, porém informou que os valores ainda são baixos, dispomos de 16 profisisonais na cidade que realizam a área de ENDODONTIA. Solicitou o desligamento novamente mesmo após o reajuste.

Sector responsável  
☐ T.I ☐ Central de atendimento ☐ Análise Técnica ☐ Comercial

Agata B. Gomes Maykon Dal'Negro