

# Formulário - Processo de Retenção



|                              |                              |                    |                                      |                        |
|------------------------------|------------------------------|--------------------|--------------------------------------|------------------------|
| Colaborador                  | Qtd CRO(s)                   |                    |                                      | 6                      |
|                              | Data                         |                    |                                      | 07/11/2023             |
| Duany Vitória Balhuk         |                              |                    |                                      |                        |
| Operadora                    | CRO                          | UF                 | Nome dentista                        |                        |
| ODONTOLIFE                   | 10960                        | GO                 | CLAUDIA REIS FERREIRA GALVAO RIBEIRO |                        |
| CNPJ                         | CPF                          |                    |                                      |                        |
| 27239188000181               |                              |                    |                                      | 00934911150            |
| Data inclusão                | Tipo                         | Demandado por?     | Nº do protocolo                      | Dt. abertura protocolo |
| 18/11/2019                   | J                            | Operadora          | SAD168977528594                      | 19/07/2023             |
| UF                           | Cidade                       | nº de vidas        | nº CRO(S) únicos divulgados          |                        |
| GO                           | PLANALTINA                   | 110                | 8                                    |                        |
| Atende outros convênios      |                              |                    |                                      |                        |
| Quais?                       |                              |                    |                                      |                        |
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |                    |                                      |                        |
| Moeda                        | Última produç.               | Valor última prod. |                                      |                        |
| 0,40                         | sem guias                    | R\$ 0,00           |                                      |                        |
| Data inicio                  | Data final                   | Tempo finalização  |                                      |                        |
| 19/07/2023                   | 07/11/2023                   | 111 dia(s)         |                                      |                        |

Status retenção

- Retenção Efetiva
- Desligamento
- Não se trata de Retenção

1º contato Data 05/10/2023

Obs.:

Entrado em contato via telefone (61) 36378869 em 05/10/2023 às 09:42 , conversado com à Administradora Escilia cuja qual informou que anteriormente já haviam dito o motivo pelo qual solicitaram descredenciamento junto ao plano, porém a mesma repetiu sobre o porque de encerrarem contrato conosco , refere-se glosas e valor inferior de repasse, ofertei reajuste contratual e reciclagem p/ saberem lidar melhor com o sistema, na hora de recusar a glosa ou demais funcionalidades do sistema, porém houve recusa \_informou que houve reunião entre os profissionais cujos quais ontaram nor unanimidade\_ . concluir os

2º contato Data 05/10/2023

Obs.:

Registrado SAE169651059166 p/ credenciamento de todas às áreas possíveis , pois à cidade em questão possui acima de 100 beneficiários e apenas dois credenciados (sendo um deles da área de Radiologia), seguirei com desligamento , conforme administradora refere-se a glosas e valores de repasse,sem possibilidade de reconsiderar decisão.

3º contato Data 16/10/2023

Obs.:

JAN/2023 1192092 - 19/10/2022 Valor: R\$213,20 Motivo: 3080 - RADIOGRAFIAS/FOTOS INICIAL E FINAL NÃO ENVIADAS 1272198 - 19/12/2022 Valor: R\$56,00 Motivo: 3008 - COBRANÇA DE PROCEDIMENTO ODONTOLOGICO INCLUSO NO PROCEDIMENTO PRINCIPAL

Conforme regra do manual - para menores de 13 anos deve ser solicitado flúor (profilaxia incluso) 1275244 - 20/12/2022 Valor: R\$40,80 Motivo: 3080 - RADIOGRAFIAS/FOTOS INICIAL E FINAL NÃO ENVIADAS 1275905 - 21/12/2022 Valor: R\$5,60 Motivo:

4º contato Data 16/10/2023

Obs.:

Orientando secretária para realizar o recurso de glosa 1514276 único que ainda está dentro do prazo, a mesma informou que algumas glosas por não ter conseguido recusar lançou novamente o procedimento e realizou novamente o RX e conclui a guia.

5º contato Data 07/11/2023

Obs.:

[09:29, 03/11/2023] +55 61 9661-8869: Olá bom dia  
[09:31, 03/11/2023] +55 61 9661-8869: Verifiquei com a equipe e realmente vou manter a decisão não vamos atender

Ação Retenção

- Ofertado Novos Valores
- Ofertado Suporte
- Ofertado Divulgação
- Ofertado Treinamento
- Ofertado Reciclagem
- Outros

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELEÇÃO "OUTROS".**

Motivo desligamento

- Perda de Contato
- Problemas de Saúde
- Beneficiário Grosseiro
- Valores
- Franquia
- Alteração Responsável Técnico
- Removido Prestador
- Sem Local de Atendimento
- Dificuldades com o Sistema
- Prazo Liberação de Guías
- Glosas
- Régras Técnicas
- Apenas procedimentos Estéticos
- Encerramento de Atividades
- Baixa Procura
- Dificuldade de Contato com a Central
- Aposentou
- Cobrança indevida
- Burocracia Operadora
- Falta de Suporte da Operadora
- Ameaça Judicialização
- Terceirização de Atendimento
- Negativa de Atendimento
- Carteira de Clientes Particular
- Estudos
- Mudou de Área
- Servidor Público
- Motivos Particulares
- Óbito

Necessário abertura de protocolo

- SIM
- NÃO

Obs. Geral

Ofertado reajuste de tabela, orientei a mesma sobre as glosas e ajudei a realizar os recursos que ainda estavam disponíveis mas mesmo assim insiste no desligamento.

Setor responsável

- T.I
- Central de atendimento
- Análise Técnica
- Comercial

Agata B. Gomes