



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador Data

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?
☐ SIM ☐ NÃO

Moeda Última produç. Valor última prod.
0,40 sem guias R\$ 0,00

Data início Data final Tempo finalização
19/07/2023 07/11/2023 111 dia(s)

1º contato Data

Obs.:
Entrado em contato via telefone (61) 36378869 em 05/10/2023 às 09:42, conversado com a Administradora Escília 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 por unanimidade concluir os

2º contato Data

Obs.:
Registrado SAE169651059166 p/ credenciamento de todas as áreas possíveis, pois a 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

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 - COBRANCA 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

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

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 SELECIONE "OUTROS".**

Motivo desligamento
☐ Perda de Contato ☐ Problemas de Saúde ☐ Beneficiário Grosseiro
☐ 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
☐ Carteira de Clientes Particular ☐ Estudos
☐ Servidor Publico ☐ Mudou de Área
☐ Óbito ☐ Motivos Particulares

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

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

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

Agata B. Gomes