



## Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s) 1

Colaborador DUANY VITORIA BALHUK Data 26/04/2024

Operadora CRO UF Nome dentista  
ODONTOLIFE 114384 SP ROSILAINE NANTES

CNPJ CPF  
- 31223100820

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo  
16/02/2022 F Operadora SAD17127574032 10/04/2024

UF Cidade nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados  
SP SAO PAULO 21.927 1176

Atende outros convênios Quais?  
☐ SIM ☒ NÃO \*

Moeda Última produç. Valor última prod.  
0,35 19/09/2023 R\$ 50,40

Data início Data final Tempo finalização  
10/04/2024 26/04/2024 16 dia(s)

1º contato Data 12/04/2024

Obs.:  
Enviado WhatsApp (11) 953987284, 12/04, questionado o motivo de rer solicitado o desligamento.

2º contato Data 18/04/2024

Obs.:  
Informou que: [11:24, 12/4/2024] Retenção Odontolife: Drª ROSILAINE NANTES CRO: SP - 114384 poderia me informar o motivo ou insatisfação de ter solicitado o desligamento do plano, por gentileza? [11:53, 12/4/2024] +55 11 95398-7284: Bom dia! Nunca pagaram procedimentos glosados mesmo tendo sido entrado com recurso. Nunca pagaram e nem deram um parecer dos recursos.

3º contato Data 18/04/2024

Obs.:  
Enviado as 3 glosas que teve e informado o motivo e orientado sobre o passo a passo do recurso: [15:59, 18/4/2024] Retenção Odontolife: 1465696 - RESTAURAÇÃO RESINA FOTOPOLIMERIZÁVEL 1 FACE - 11-V na guia o paciente não assinou ao lado desse procedimento: [15:59, 18/4/2024] Retenção Odontolife: Nesse caso pode estar lançando uma nova guia com o mesmo procedimento e solicitar a assinatura do beneficiário. [15:59, 18/4/2024] Retenção Odontolife: Mas o outro procedimento foi pago! [16:00, 18/4/2024] Retenção Odontolife: 1560757 - S3040 Não visualiza lesão na face M. [16:03, 18/4/2024] Retenção Odontolife: 1621471 - não foi concluída no sistema, passou do prazo de validade, por não ter concluído ela foi cancelada [16:03, 18/4/2024] Retenção Odontolife: 1571423 - 2040 não visualiza lesão na face M. [16:04

4º contato Data 26/04/2024

Obs.:  
A mesma informou que: [16:57, 18/04/2024] +55 11 95398-7284: Agradeço sua atenção no momento, mas o retorno se eu não dissesse o ocorrido não teria nenhum respaldo, mas não quero mais me manter credenciada!! Mesmo passando todo o passo a passo de como realizar recurso de glosa, informando o porque houve as glosas das guias, a mesma informou que não quer mais atender pelo plano.

5º contato Data

Obs.:

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  
Drª informou que não atende, pois não recebeu as glosas. Passei a mesma todo o passo a passo informei o motivo das glosas e enviei todos os manuais do sistema e de recurso de glosa, mas mesmo após isso Drª informou que não quer mais atender pelo plano que é para seguir com o desligamento!!!

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

Poliana Andrade Silva Maykon Dal'Negro