crown odonto
planos odontológicos

REDE CREDENCIADA / 2026

# Manual de orientação ao credenciado

## Passo a passo de acesso ao portal Crown Odonto

**PORTAL DO DENTISTA**

Acesso, guias de tratamento, prontuário virtual, produção e acompanhamento de pagamentos.

ANS 39724-5

# Sumário


| | |
|---|---|
| Apresentação, missão, visão e valores | 3 |
| Portal Crown Odonto | 4 |
| App Crown Odonto | 5 |
| Acesso ao Portal Crown Odonto | 7 |
| Status das Guias de Tratamento Odontológico | 9 |
| Sistema de Liberação Eletrônica | 10 |
| Passo a passo Guias de Tratamento | 12 |
| Passo a passo Elegibilidade | 16 |
| Passo a passo Prontuário Virtual | 18 |
| GTO - Guia de Tratamento Odontológico | 22 |
| Como cancelar Guia de Tratamento Odontológico | 23 |
| Como cancelar Procedimentos | 24 |
| Entrega de Produção | 26 |
| Informe de Rendimentos | 29 |
| Entenda seu Aviso de Crédito | 30 |
| Tributação - Folha de Pagamento | 32 |
| Guias Glosadas | 33 |
| Revisão da Produção / Atos Glosados | 34 |
| Passo a passo Recurso de Glosa | 35 |
| Validade da GTO e valores em uso | 37 |

**Temos a satisfação de poder contar com você, cirurgião dentista, nessa missão tão gratificante que é "cuidar".**

Agora você faz parte da **Rede Credenciada Crown Odonto** e estamos juntos no mesmo objetivo, oferecer sempre o melhor de odontologia aos nossos pacientes. Criada e dirigida por cirurgiões dentistas, a **Crown Odonto** tem como compromisso a saúde bucal e promover sorrisos, através do alto nível de atendimento e qualidade de tratamento dispensado aos nossos clientes. Para isso, contamos com a sua fundamental colaboração profissional.

A **Crown Odonto** elaborou este **Manual de Orientação ao Credenciado** com o intuito de facilitar o relacionamento entre o Cirurgião Dentista credenciado e Operadora, apresentamos a você os procedimentos adequados para uma integração perfeita com o padrão de atendimento da **Crown Odonto**, dispondo de instruções operacionais e administrativas.

Este manual deverá ser consultado sempre que necessário como forma de orientação. E sempre que houver dúvidas, ligue para nossa Central de Atendimento. Nossa equipe é preparada e para dar o suporte necessário em qualquer situação.

**Seja bem-vindo!**

**DIRETORIA CROWN ODONTO**

## MISSÃO

**Manter o foco na satisfação de nossos clientes, oferecendo serviços odontológicos de qualidade e compromisso com a saúde e o sorriso de todos eles.**

## VISÃO

**Ser reconhecida como a melhor operadora de planos odontológicos do Brasil, buscando sempre a qualidade no atendimento, seriedade, ética e honestidade.**

## VALORES

**Que todos os nossos relacionamentos sejam baseados no respeito, integridade, transparência e confiança.**

# www.crownodonto.com.br

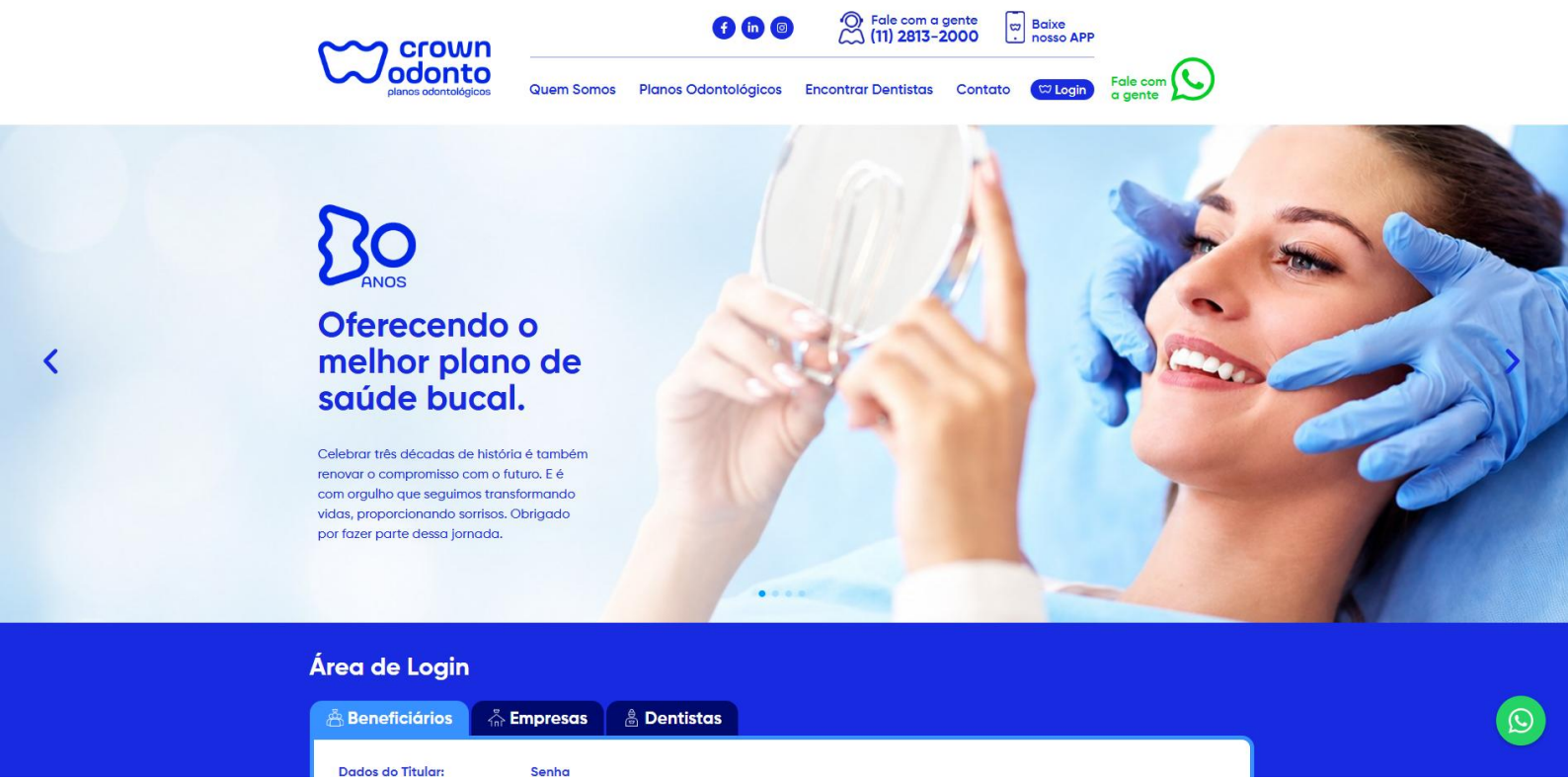
O **site Crown Odonto** é um portal completo com ambientes específicos para cada usuário com opções de Auto Atendimento simplificadas para ajudá-los na utilização dos serviços de forma rápida. Os ambientes possuem design intuitivo, com interface simples e botões de serviços rápidos/mais utilizados em destaque.

Para beneficiários e empresas essas facilidades significam agilidade para localizar profissionais, consultar guias de atendimento, realizar alterações cadastrais, gerar relatórios além de poderem entrar em contato para esclarecer dúvidas.

**Para cirurgiões-dentistas, podemos listar os seguintes recursos:**

- **Acesso ao Manual do Credenciado e Tabela Crown Odontologia;**
- **Menus de acesso ao Sistema Integrado Odontológico - SIO;**
- **Manuais de utilização do Sistema Integrado Odontológico.**

**Como acessar a área exclusiva aos cirurgiões-dentistas:**







Para acessar sua área exclusiva para no portal, **clique em Login.**

Selecione a opção **Dentista.**

Utilize suas informações de **CRO como Login** e a **senha fornecida pela Crown Odonto** e pressione OK.

**Você será direcionado à página exclusiva do cirurgião-dentista no portal Crown Odonto.**

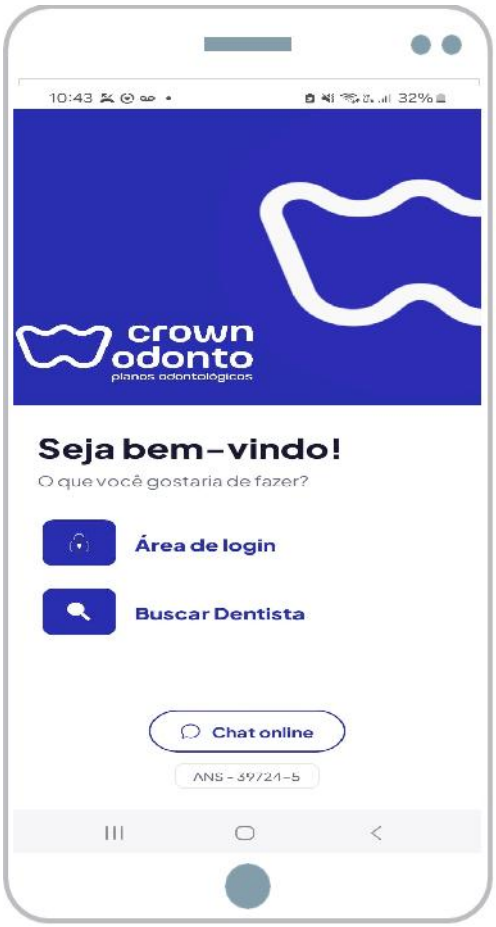
# A Crown na palma de suas mãos

A **Crown Odonto** desenvolveu um aplicativo gratuito para smartphones e tablet que garante acesso aos mais importantes serviços. Tanto cirurgiões-dentistas, quanto beneficiários e empresas podem usufruir do **App Crown Odonto**, que assim como o portal, oferece a cada tipo de usuário as ferramentas necessárias para o uso completo dos serviços da operadora.

Para cirurgiões-dentistas, podemos listar os seguintes recursos:

- **Eventos;**
- **Guias lançadas;**
- **Concluir guias;**
- **Enviar imagens;**
- **Relatório de Produção;**
- **Aviso de crédito;**
- **Além de outras facilidades.**

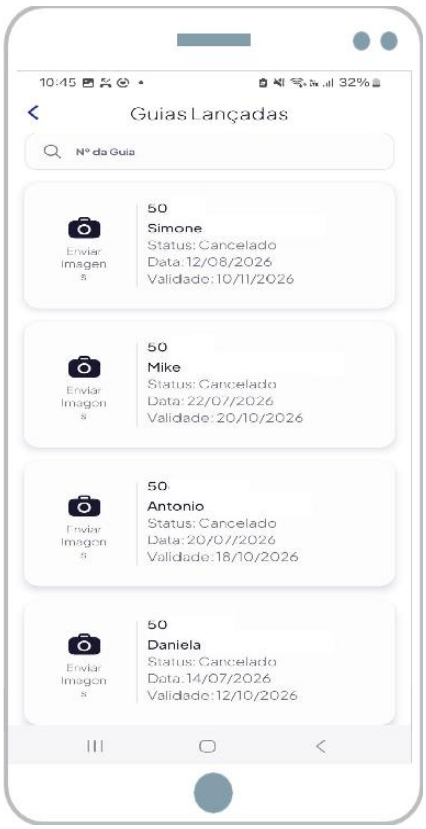
Como acessar a área exclusiva aos cirurgiões-dentistas:






Para acessar sua área exclusiva no aplicativo, **clique no ícone Dentista na barra inferior.**
Na tela de acesso, utilize suas informações de **CRO** como **login** e a **senha fornecida pela Crown Odonto** e pressione **Login.**
Você será direcionado à **aba exclusiva do cirurgião-dentista** no App Crown Odonto.

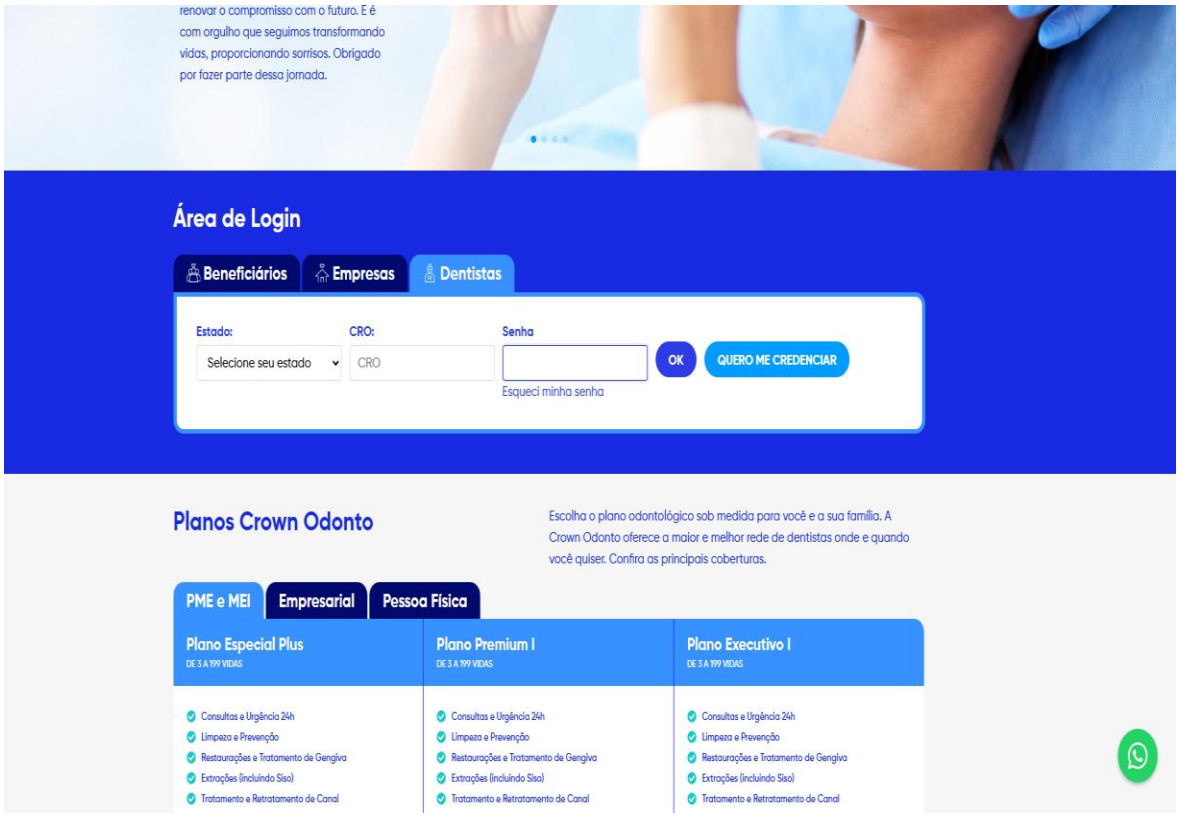


Para acessar sua área exclusiva no portal, **clique em Login.**

Selecione a opção de usuário: **Dentista.**






Utilize suas informações de **CRO** como **Login** e a **senha fornecida pela Crown Odonto** e pressione **OK.**
Você será direcionado à **página exclusiva do cirurgião-dentista** no portal Crown Odonto.

**Atenção:** o botão 'Esqueci a minha senha' gera uma nova senha e a encaminha para o e-mail de acesso restrito cadastrado no sistema. Se não houver um e-mail cadastrado, o sistema solicitará o cadastro.

É importante que escolha um e-mail para o qual tenha acesso atualmente e que não se esqueça de verificar a caixa de spam.

**Em caso de dificuldade, entre em contato com a nossa central.**

# Status das Guias de Tratamento Odontológico

**É importante estar atento aos status das guias de tratamento. Estes status são:**

- **Guia em AUDITORIA INICIAL:** O status indica que a guia possui alguma solicitação para autorização prévia. É necessário verificar as observações clínicas na guia de tratamento.
- **Guia PENDENTE DE ATO COMPLEMENTAR:** guias com esse status possuem atos complementares (atos não cobertos). Esses atos devem ser pagos pelo beneficiário antes de o tratamento ser iniciado.
- **Guia AUTORIZADA:** O status informa que a guia foi autorizada para execução. A realização do seu pagamento está sujeita à conformidade com as regras técnicas.
- **Guia AUTORIZADA EM NÃO CONFORMIDADE:** O status indica que a guia está autorizada, mas possui atos não autorizados ou que estes atos foram aprovados após análise do setor técnico de auditoria.
- **Guia CONCLUÍDA:** Esse status indica que a guia foi finaliza pelo cirurgião-dentista e enviada para pagamento.
- **Guia RECURSO DE GLOSA:** O status indica que a guia foi gerada para um recurso de glosa. Nesse processo, o cirurgião dentista deverá recorrer das glosas realizadas preenchendo o motivo e enviados os documentos necessários para análise da auditoria Clinica da Crown Odonto.

**Os atos também possuem status:**

**S** ATO AUTORIZADO

**P** ATO PENDENTE DE PAGAMENTO

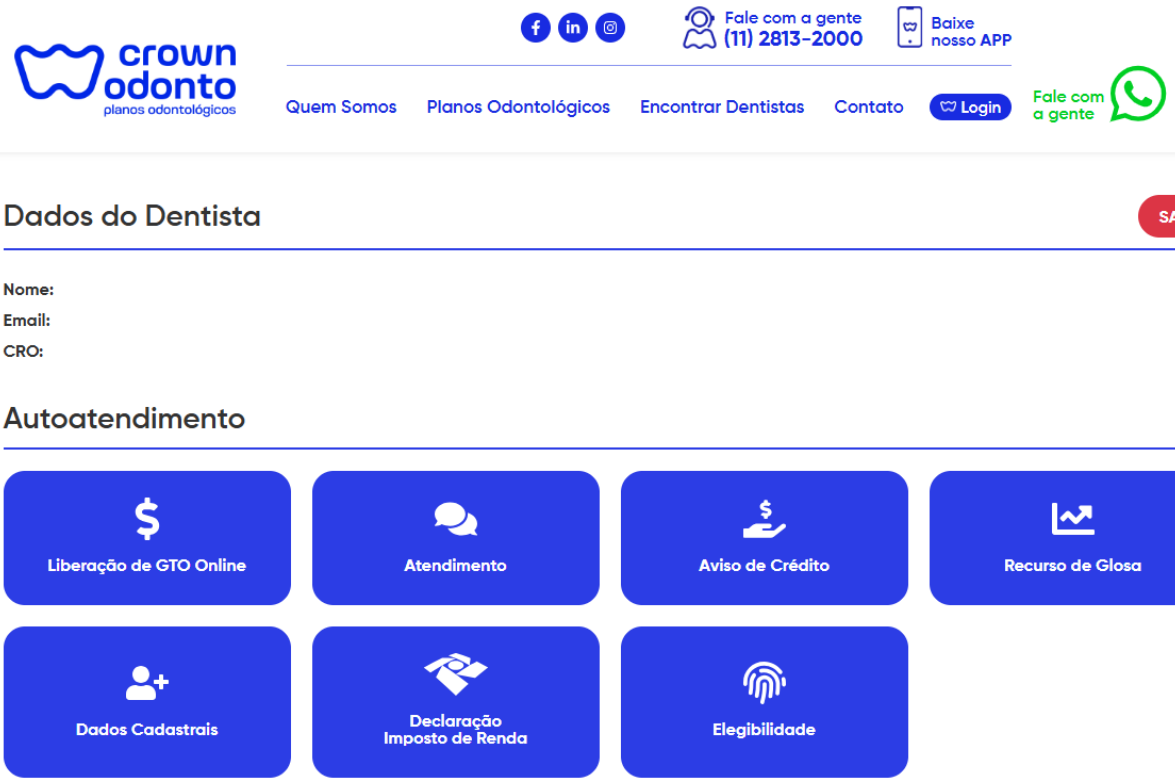
**N** ATO NÃO AUTORIZADO

**É importante verificar sempre o status da guia assim como o do ato solicitado.**

Na Crown Odonto, o processo de liberação do atendimento é totalmente on-line. O beneficiário não precisa sair do consultório porque a liberação é feita sem burocracia. Esta agilidade é graças ao investimento em um poderoso sistema de gestão totalmente on-line, disponível para todos os dentistas, sem necessidade de ligar ou buscar uma unidade física.

Todas as guias deverão ser solicitadas no sistema Crown Odonto com acesso na área exclusiva do dentista no site **www.crownodonto.com.br**

**1. Após o acesso, selecione a opção Liberação de Guia de Tratamento Odontológico (GTO).**




2. Você será direcionado para o Sistema Integrado Odontológico (SIO), para realização de todo o processo de criação, liberação e conclusão de GTO.

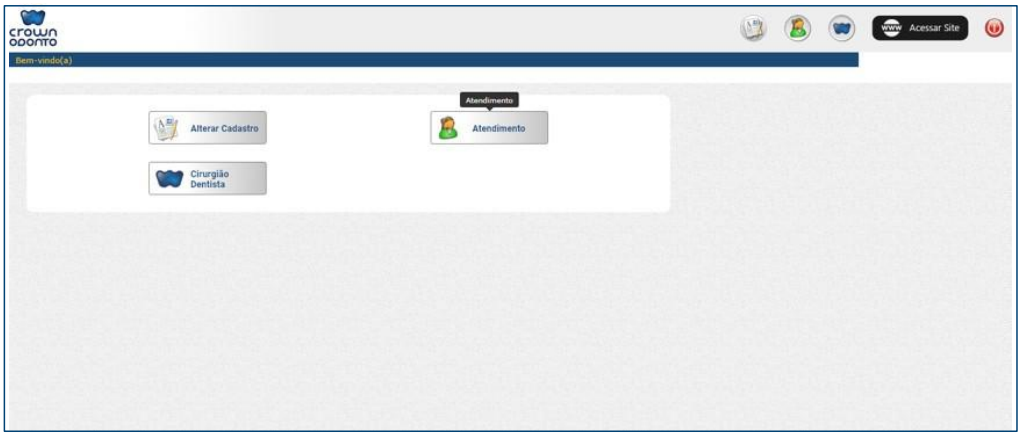
Para liberação de tratamentos, clique na opção **"Liberação de GTO online"** ou em **"Atendimento"**. Os procedimentos clínicos serão lançados em seguida.

Normalmente serão apresentadas algumas informações em uma janela Pop-up. Após tomar conhecimento dos assuntos apresentados, clique para fechar a janela e dar sequência ao processo de liberação de guia.

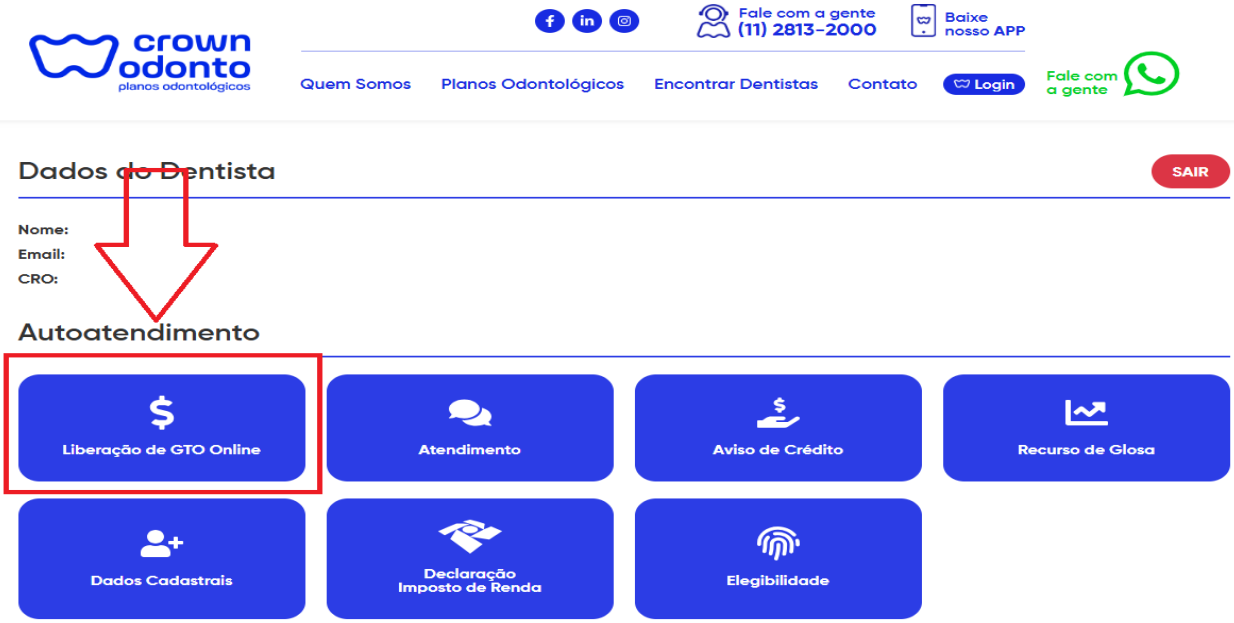
3. As funcionalidades do Sistema Integrado Odontológico estão organizadas em módulos. Existe um módulo para atendimento, um módulo para relatórios de produção ou, ainda, um módulo para dados cadastrais do cirurgião-dentista.

Abaixo, apresentamos a tela principal do sistema e os botões que representam os módulos na área principal. A barra de módulos na parte superior com os ícones, também pode ser usada para acessar os módulos.

**Repare como os botões são idênticos:**

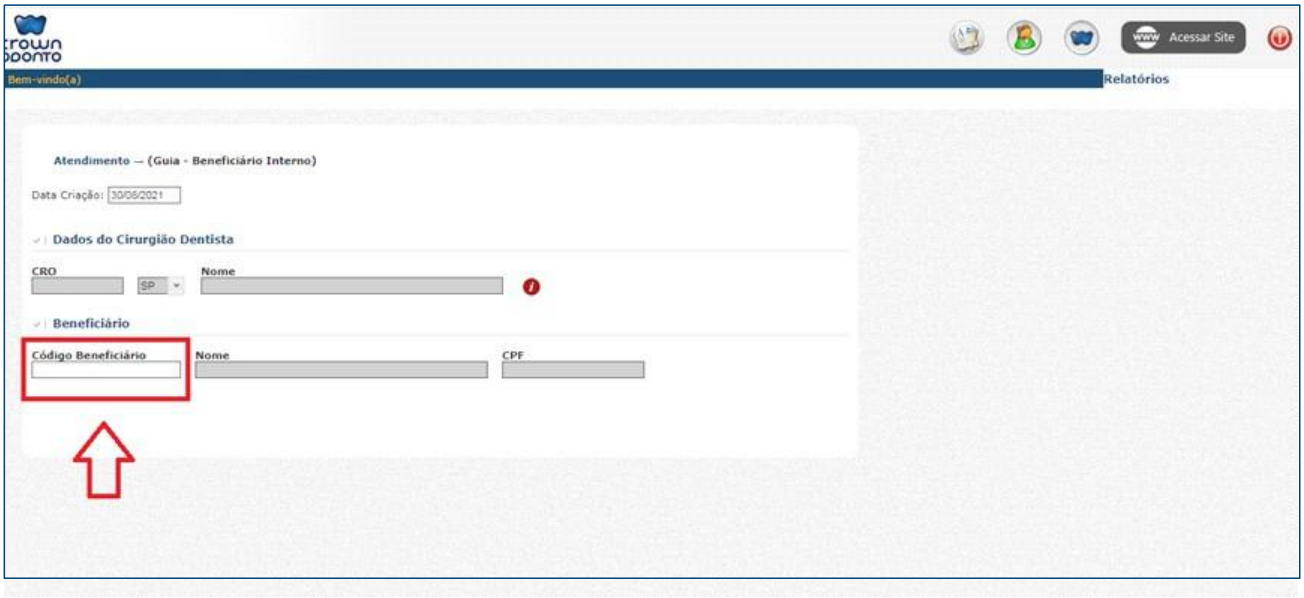

Acessar Site
Bem-vindo(a)
Atendimento
Alterar Cadastro
Atendimento
Cirurgião Dentista

**Para solicitar uma guia de tratamento, acesse Liberação de GTO.**



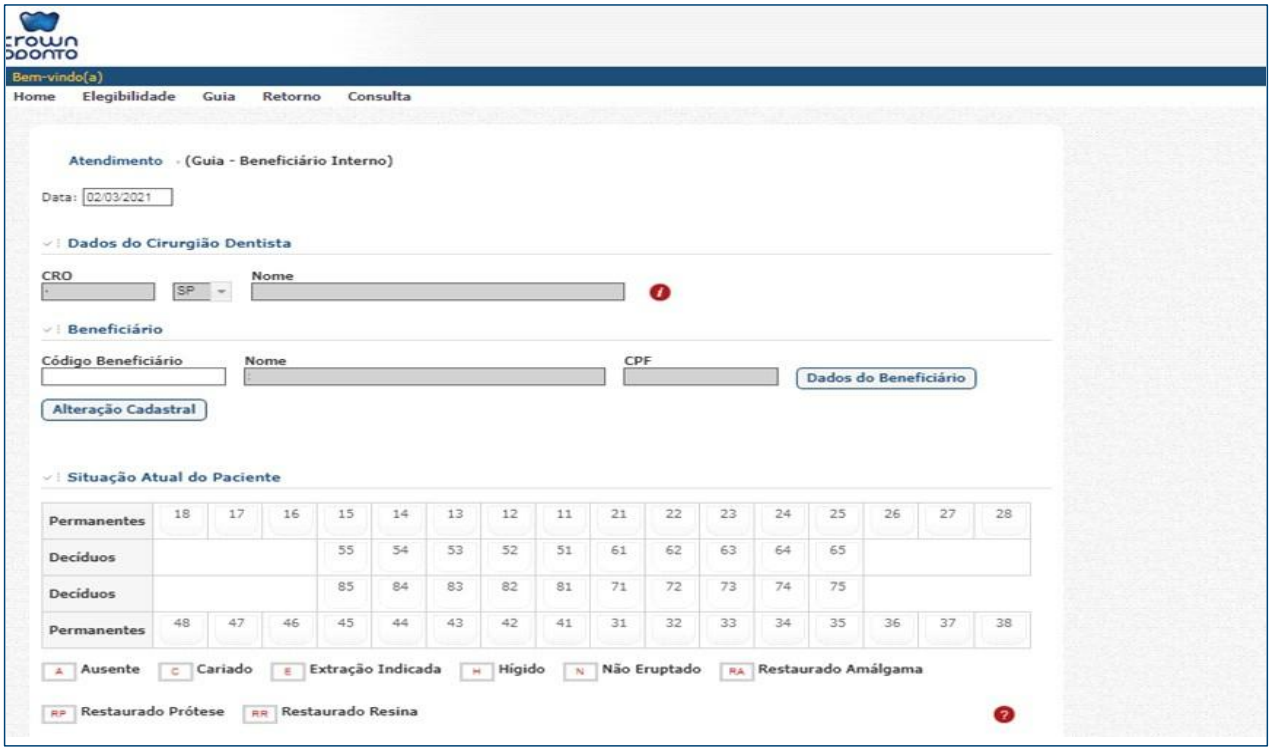

No campo Código do Beneficiário, digite o número do cartão do beneficiário.
Ao clicar fora do campo ou pressionar a tecla <TAB>, os demais dados do beneficiário serão carregados automaticamente e ocultados.

Insira os dados do beneficiário.




O próximo passo é o preenchimento da Situação Atual da boca do beneficiário. A situação da boca, ou odontograma, deverá ser preenchida de acordo com a real situação da cavidade bucal do beneficiário. Para o preenchimento, **basta clicar sobre o status na legenda** logo abaixo do odontograma e clicar sobre o elemento a ser alterado. Quando concluir, **clique em Confirmar.**

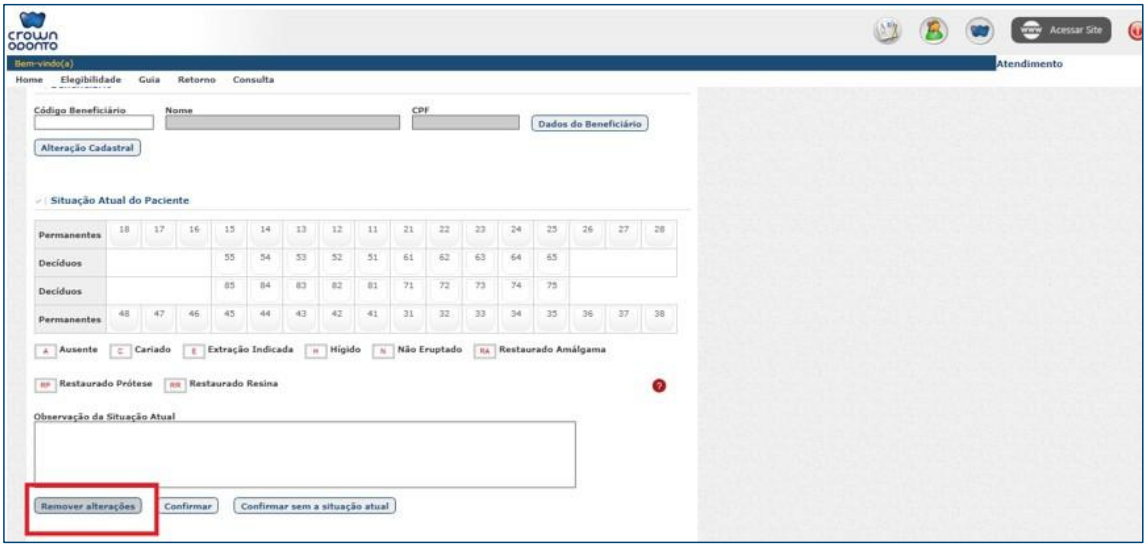
Caso não tenha informações referente à situação atual do beneficiário, poderá ser selecionado a opção **" Continuar sem a situação atual".**



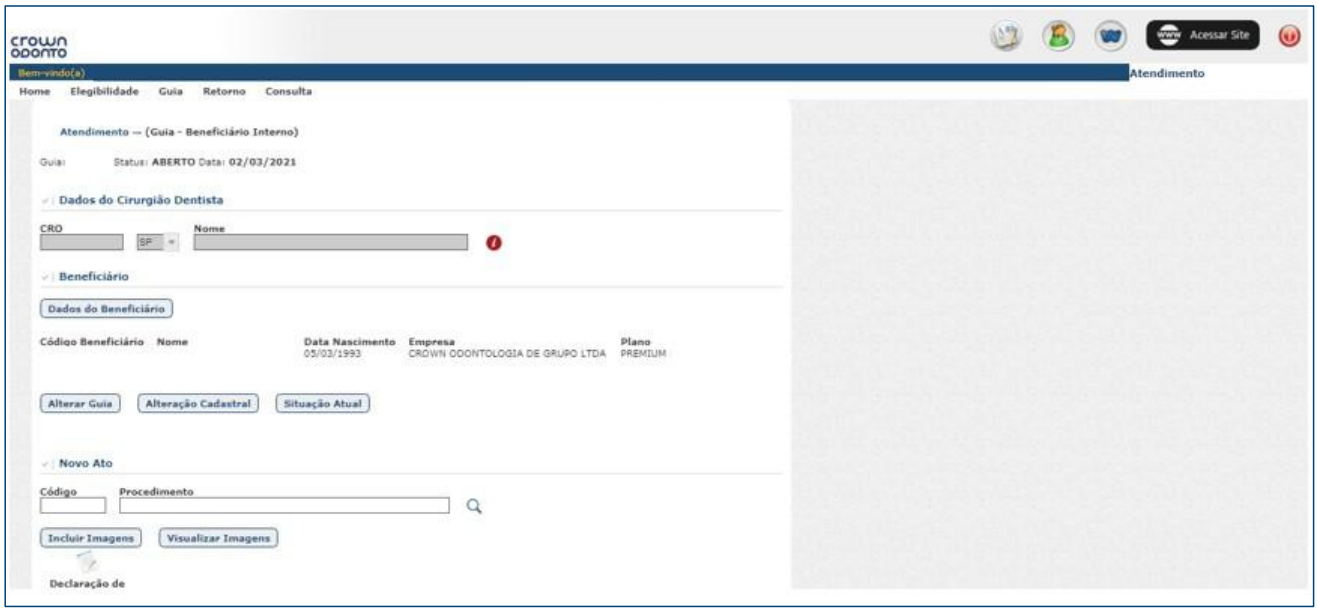

**Atenção:** você pode e deve alterar as informações que estiverem incorretas. Os campos identificados em vermelho são obrigatórios e devem ser preenchidos. Você não conseguirá alterar todas as informações e, em alguns casos, a informação inserida não poderá conter caracteres especiais. Não se preocupe, o sistema irá alertá-lo guiando-o durante o processo.

Os campos Observações Gerais e Observações Clínicas deverão ser preenchidos com as observações que se fizerem necessárias. O conteúdo do campo Observações Gerais será impresso no campo 47 - Observação da Guia de Tratamento Odontológico.

O botão Remover alterações apaga as alterações realizadas no odontograma e permite que o processo seja refeito.

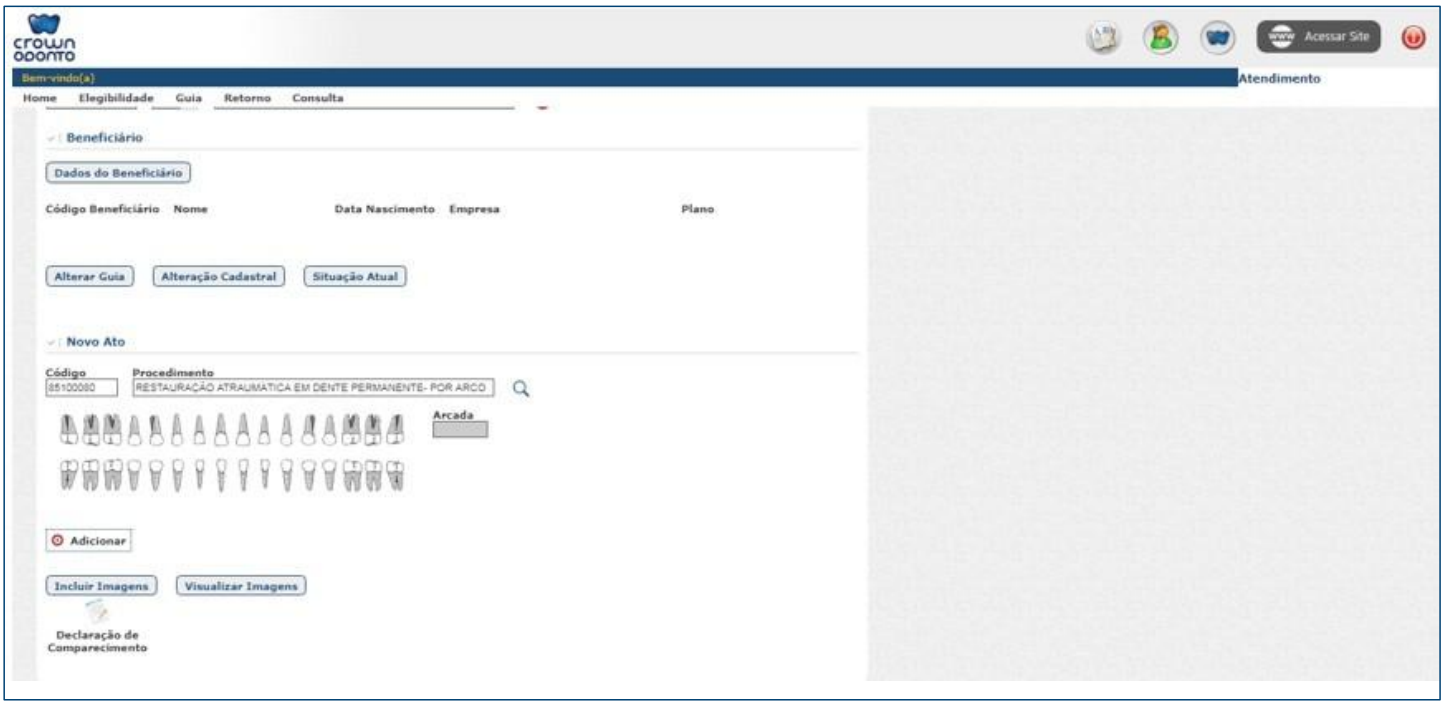


Ao confirmar, a guia será registrada no sistema e a partir deste momento ela terá um número que a identifica. Essa é a senha da guia, que também possui uma data de validade.




**Atenção:** toda guia no sistema tem **validade de 90 dias**. Após 90 dias, a guia será cancelada automaticamente, impossibilitando o seu pagamento.

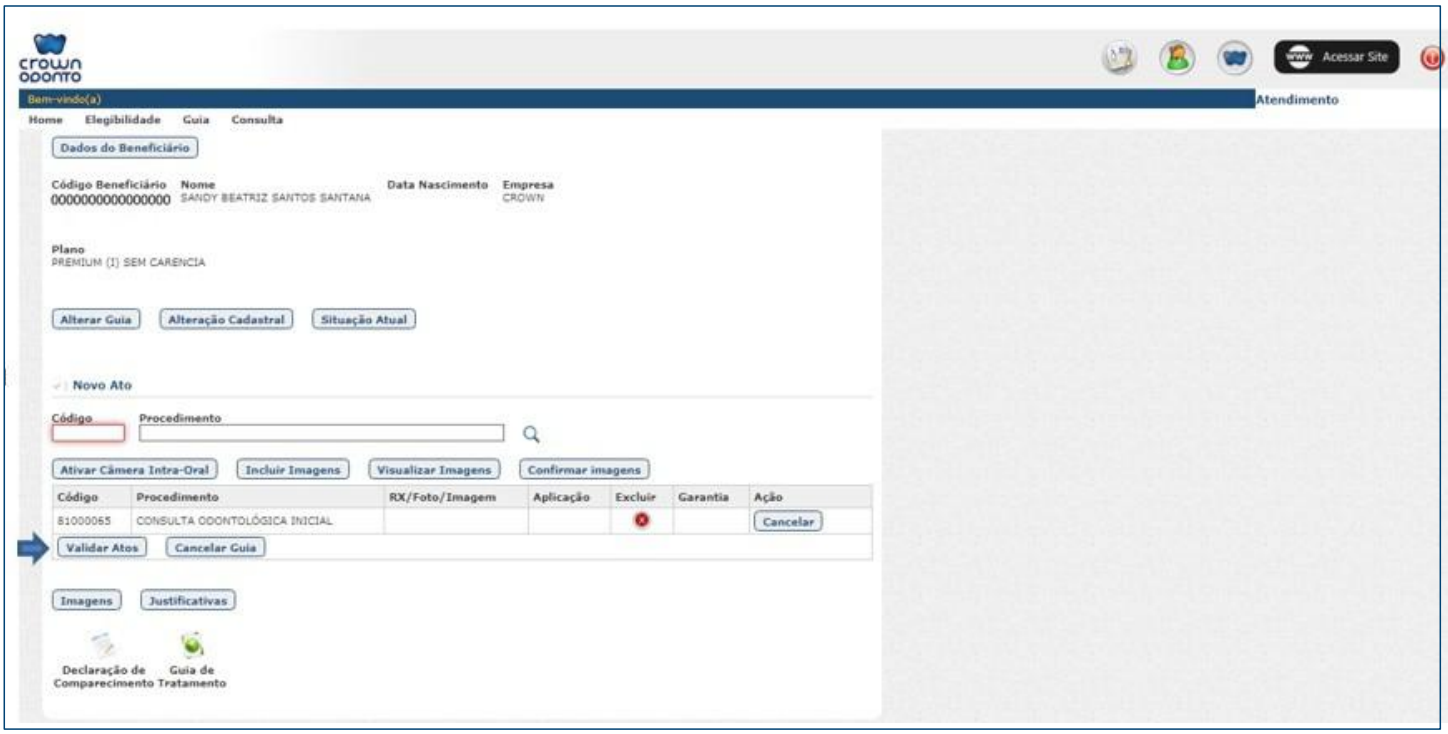
Digite o código do procedimento no campo Código. Para localizar um procedimento pelo nome, utilize o campo Procedimento e clique no botão Lupa à direita do campo. O sistema localizará um procedimento mesmo que você forneça apenas uma parte do nome do procedimento.



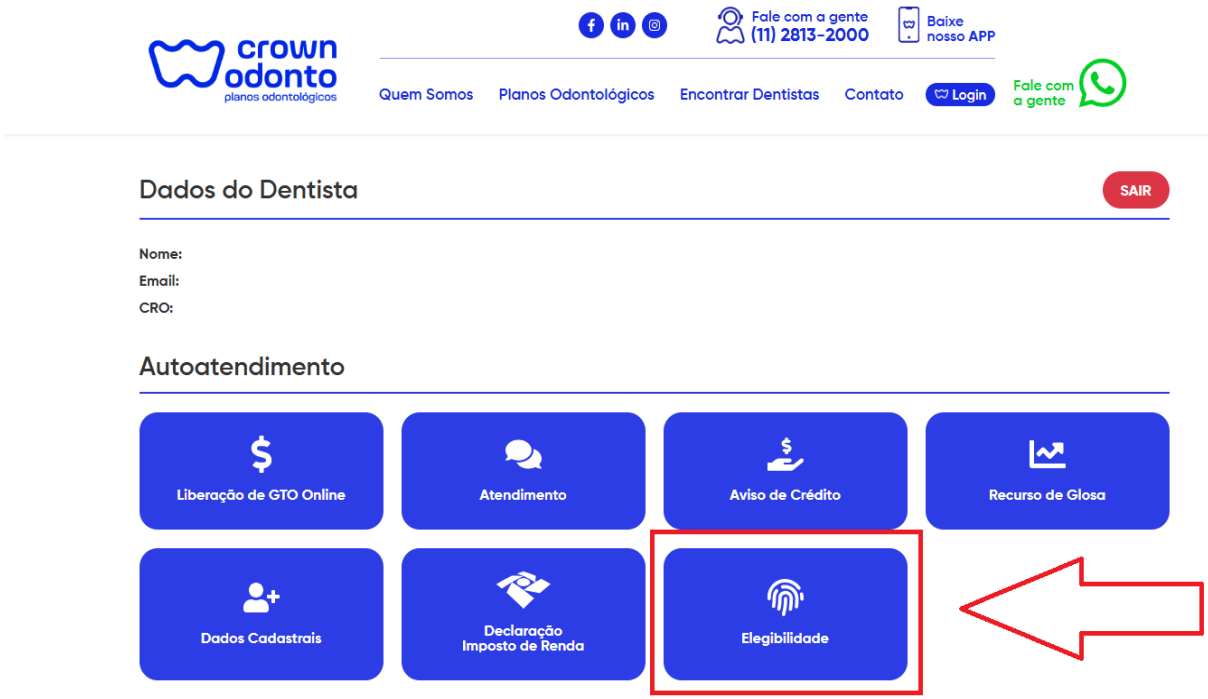
Esse processo deverá ser repetido para cada ato necessário para o tratamento do beneficiário. Conforme a aplicação do procedimento, o sistema solicitará informações extras para descrever corretamente o ato. Por exemplo, para restaurações, será necessário informar, também, o número do dente e as faces envolvidas. Utilize o modelo do dente para determinar a face.

Procedimentos que envolvam mais de uma arcada, hemiarcada ou segmento poderão ser lançados de uma única vez. Para tanto, clique nas regiões necessárias. Caso você tenha incluído algum procedimento por equívoco, **clique no botão "X" na linha do procedimento**. Quando estiver satisfeito com o plano de tratamento, clique em Validar Atos, conforme a figura abaixo:



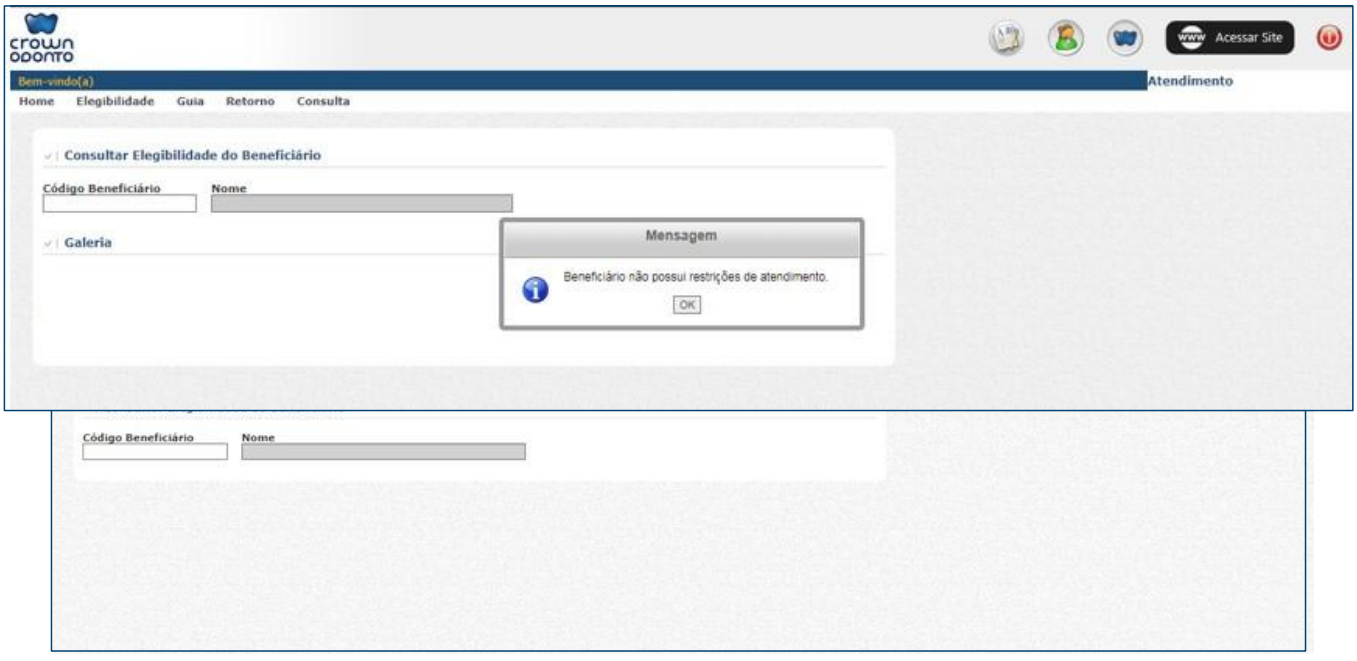
O cirurgião-dentista pode consultar a Elegibilidade do Beneficiário antes de realizar o atendimento. O processo deve ser realizado no SIO utilizando o código do beneficiário. **Acesse o módulo Atendimento e clique no menu Elegibilidade.**




Insira o código do beneficiário (número de identificação impresso no cartão do beneficiário) e **pressione a tecla TAB** para que o sistema pesquise os dados. Uma janela pop-up mostrará a mensagem com a situação cadastral do usuário.

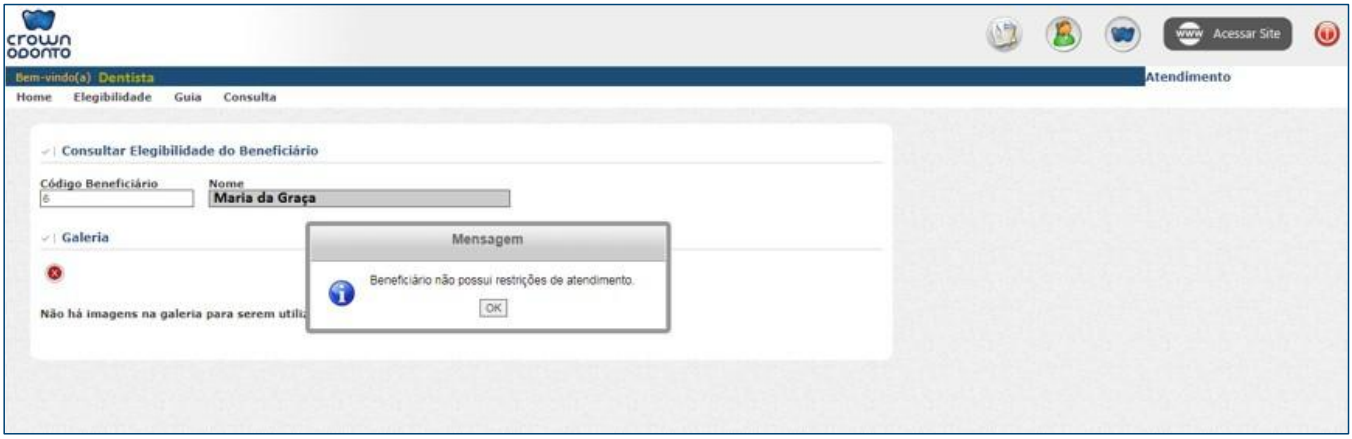
**SEM RESTRIÇÕES DE ATENDIMENTO:**

Quando não houver restrições de atendimento do beneficiário, o SIO oferecerá a opção de seguir para a criação de uma nova guia de atendimento.

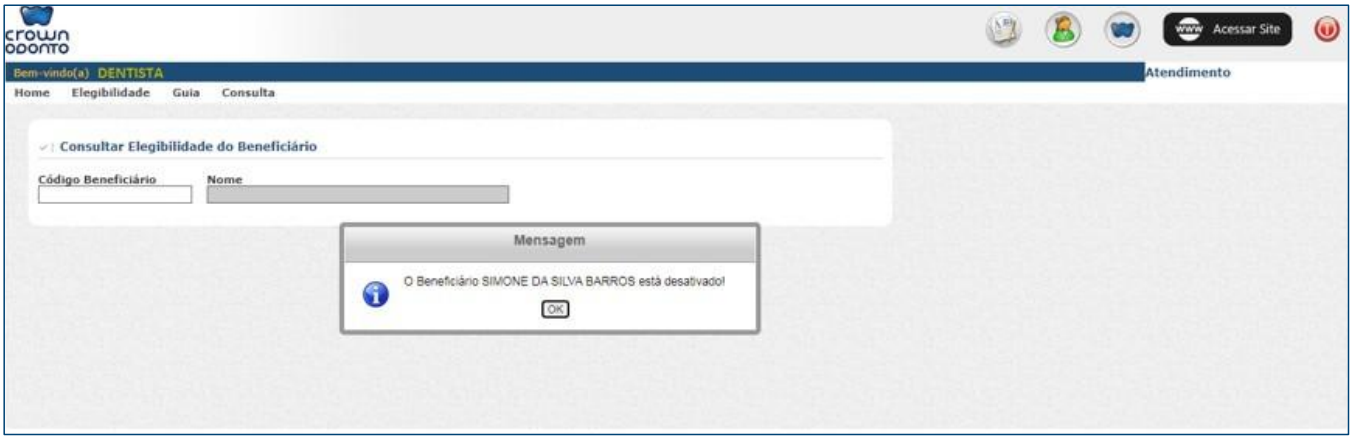


**COM RESTRIÇÕES DE ATENDIMENTO:**

Quando houver restrições de atendimento por ser Tutelar, o beneficiário não poderá ser atendido.



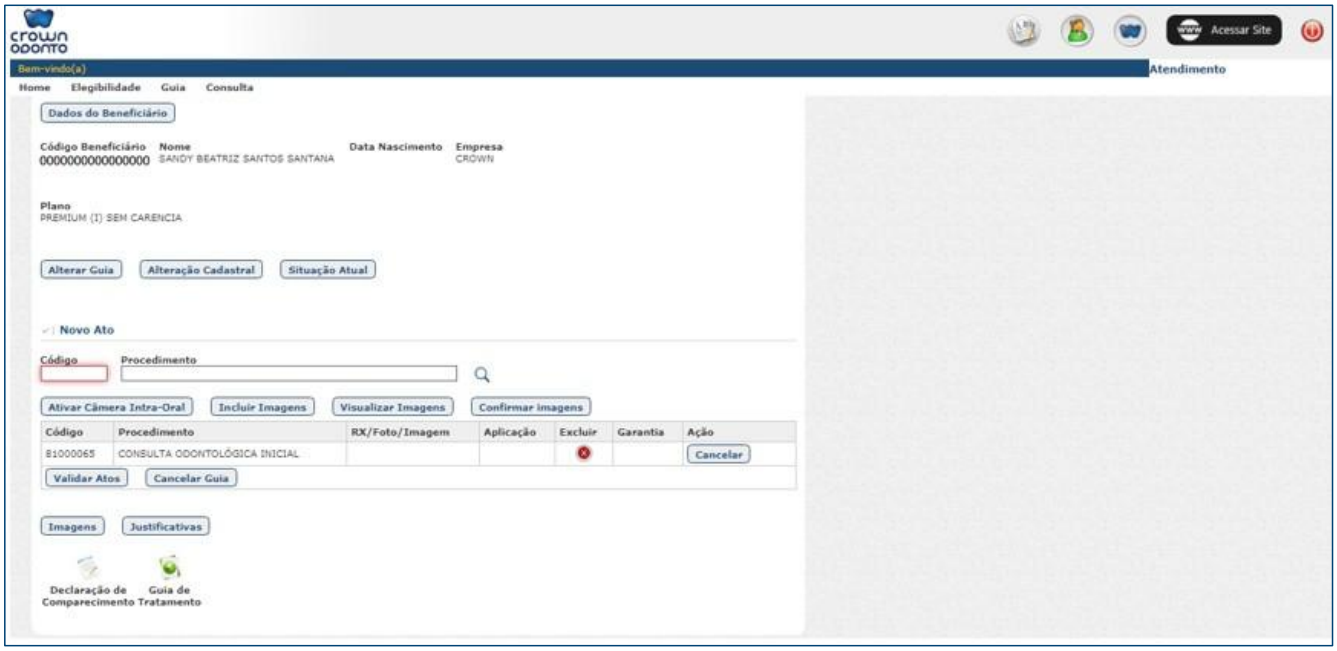

Quando houver restrições de atendimento por estar Desativado, o beneficiário não poderá ser atendido.



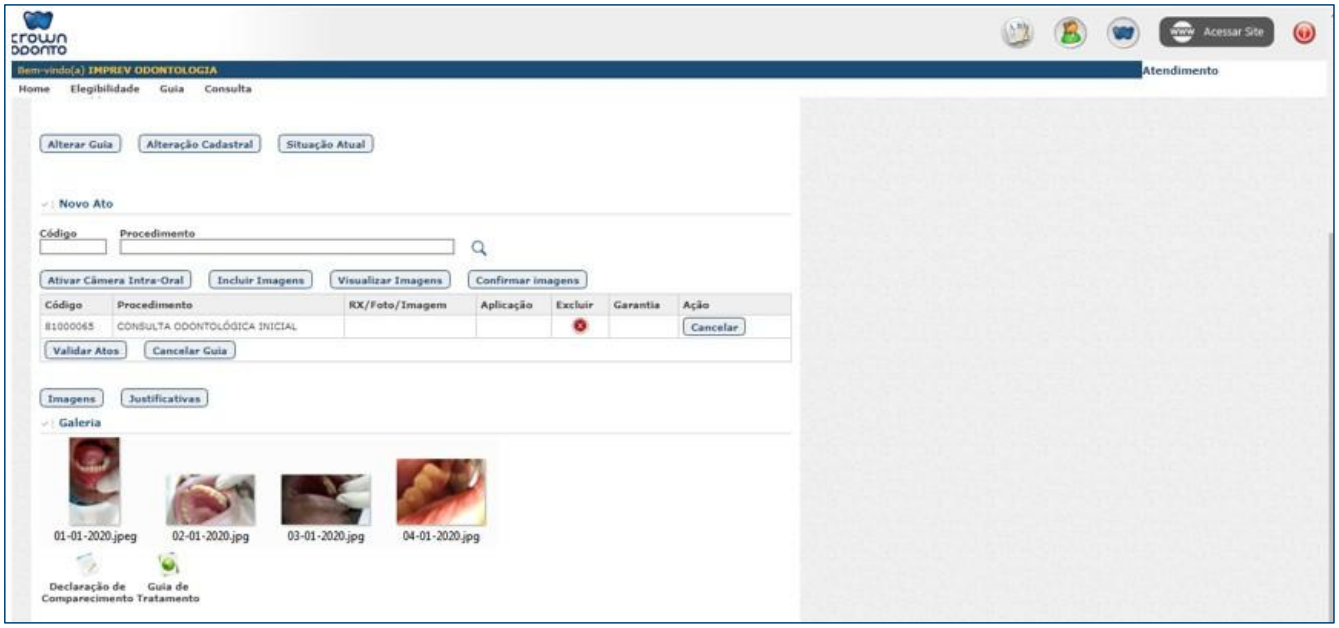
O objetivo do **Prontuário Virtual** é o compartilhamento de imagens necessárias no tratamento odontológico do beneficiário para facilitar e auxiliar a comunicação entre cirurgião-dentista, laboratório radiológico e Crown Odonto. Isto agiliza e, assegura a continuidade do tratamento, bem como o acesso simultâneo às imagens, fotos e radiografias indicadas para o início e término do tratamento.

**1. Criação ou Consulta de uma GTO - Visualizar Imagens**

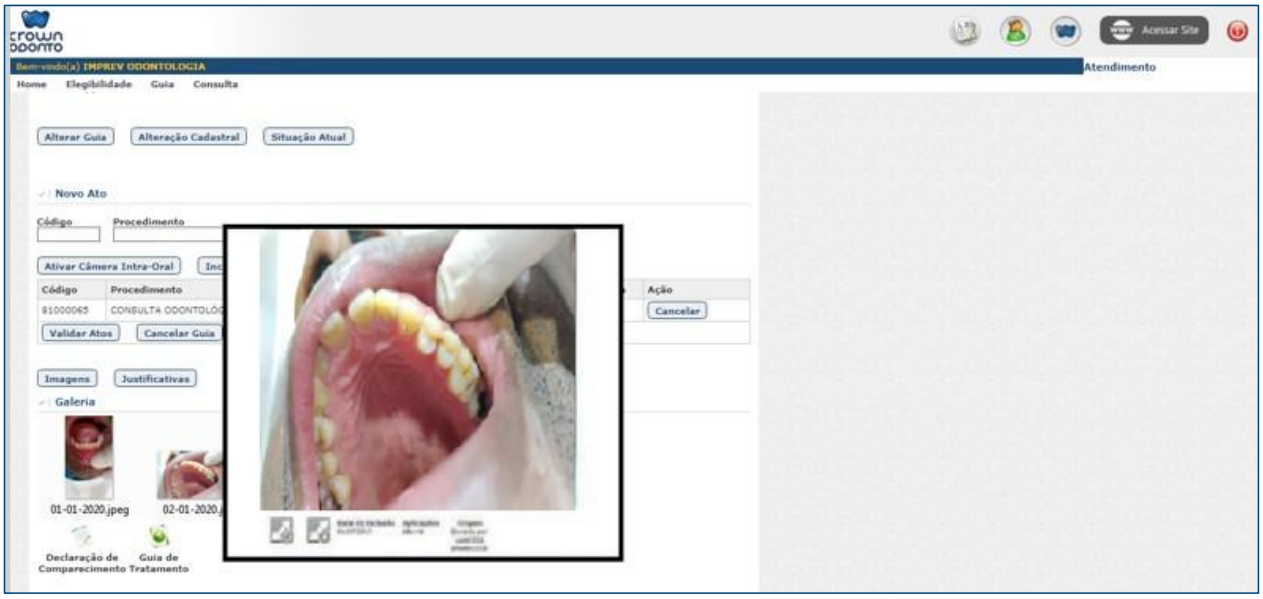
Para visualizar as imagens do beneficiário, clicar no botão Visualizar Imagens. Desta forma serão apresentadas as imagens já inseridas no prontuário do beneficiário.




Neste momento serão apresentadas imagens que estão cadastradas no Prontuário Virtual do beneficiário, exibidas em tamanho reduzido, ordenadas por data de inclusão da mais recente para a mais antiga.



**Ao clicar sobre urna imagem esta será ampliada para melhor visualização. O cirurgião-dentista poderá clicar no botão de zoom e/ou no botão download para salvar ou tratar a imagem conforme sua necessidade.**

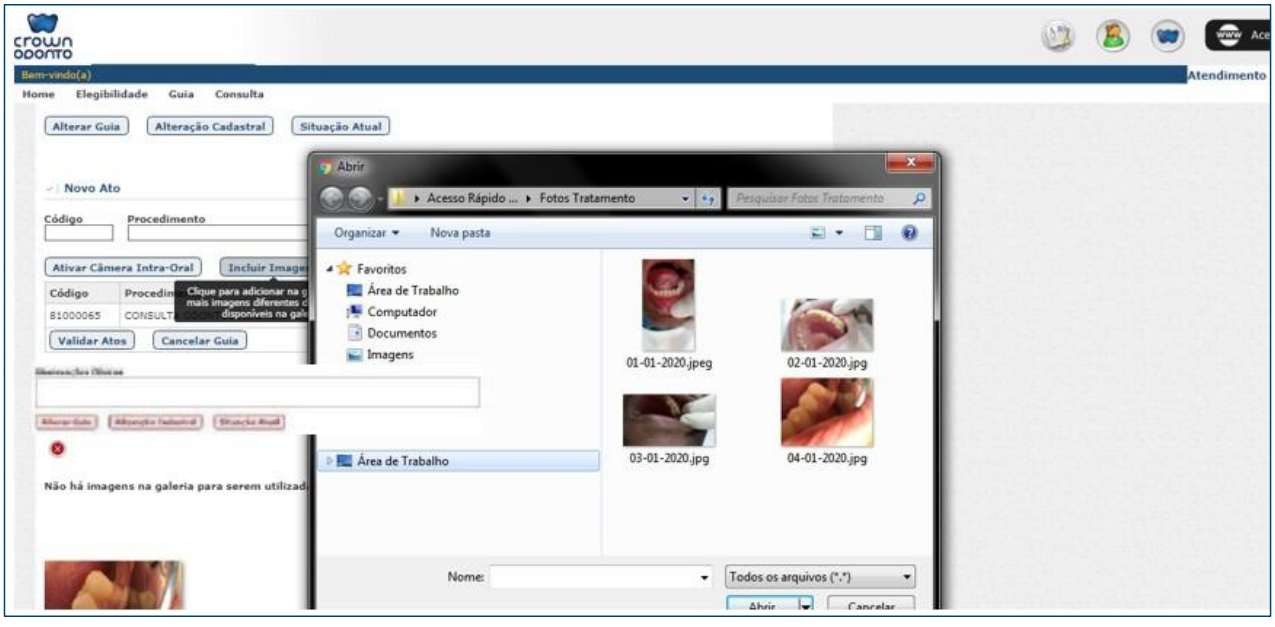



Após visualizar as imagens, se houver a necessidade de incluir nova ou reutilizar essas imagens nos tratamentos, seguir os passos a seguir.

**2. Incluir Nova Imagem à Guia de Tratamento**

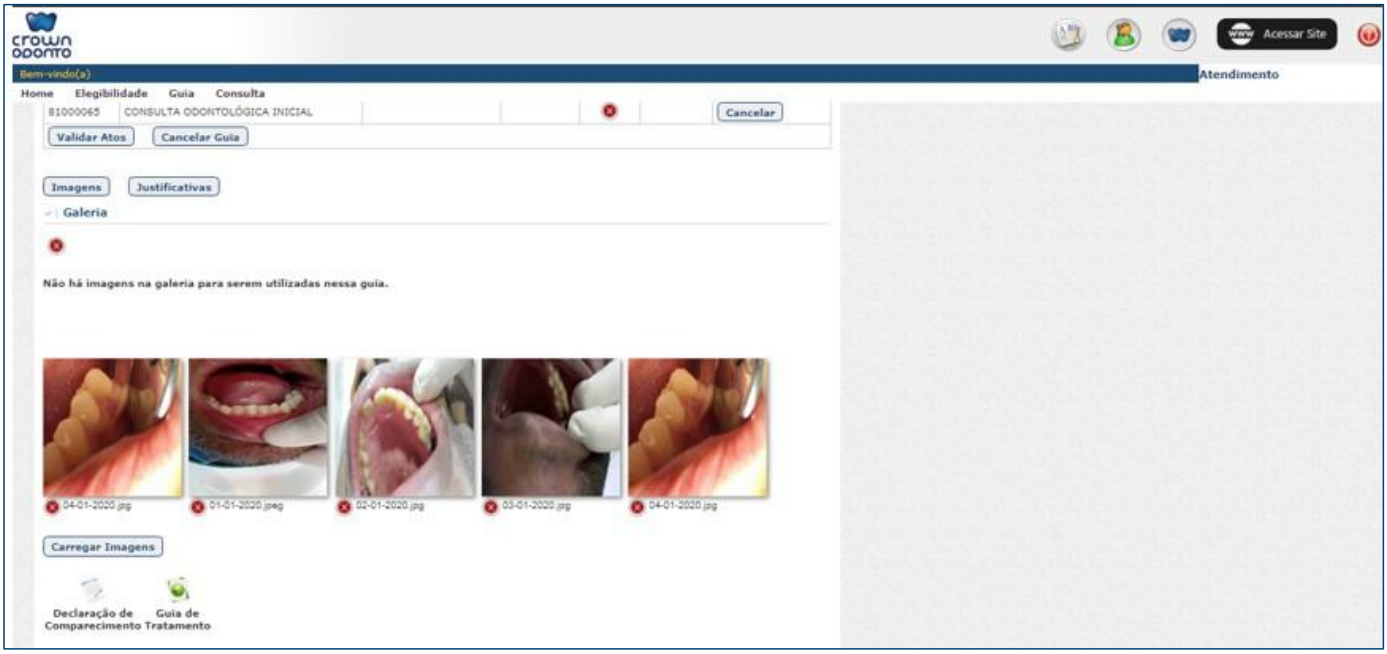
Para inclusão de nova imagem, serão necessárias as seguintes configurações:

- **Formato da Imagem em JPEG ou JPG;**
- **Tamanho do arquivo de no máximo 3MB;**
- **Resolução ideal de 3.264 x 2.448 pixel.Clique no botão Incluir Imagens. Esse processo utiliza as imagens que estão nos dispositivos de armazenamento de imagens/arquivos (computador/ notebook / pendrive /celular/ maquina fotográfica/ etc.) que o cirurgião-dentista utiliza.**




Localizar no dispositivo as imagens, selecionar os arquivos desejados, sendo possível anexar ao mesmo tempo até 5 (cinco) imagens e clicar em abrir.

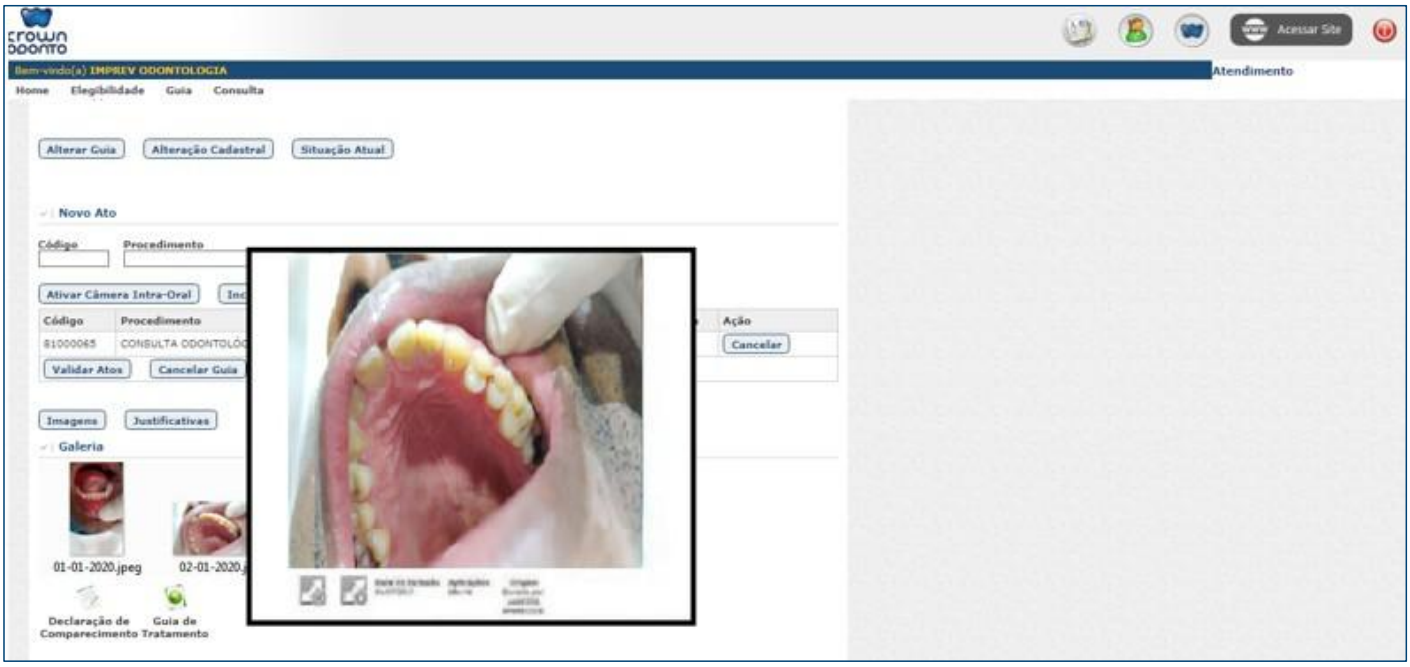
O sistema irá apenas carregar os arquivos selecionados, mas não os incluirá ainda. Somente nesse momento o cirurgião-dentista poderá excluir ou trocar os arquivos. **Clique em Carregar Imagens** para inserir as imagens no prontuário virtual do beneficiário e associa-las à guia de tratamento.




Após selecionar o arquivo desejado, marque o ato ou os atos para associar a imagem, conforme a tela abaixo.

A imagem será associada ao ato e aplicação selecionada. Será apresentada uma mensagem informando que a imagem foi incluída com sucesso.

Após incluir as imagens na guia de tratamento estas serão apresentadas com as demais imagens. Para visualizar, clique na imagem para que o sistema a abra em destaque, com a opção de fazer o download ou tratar a imagem para melhor visualização.



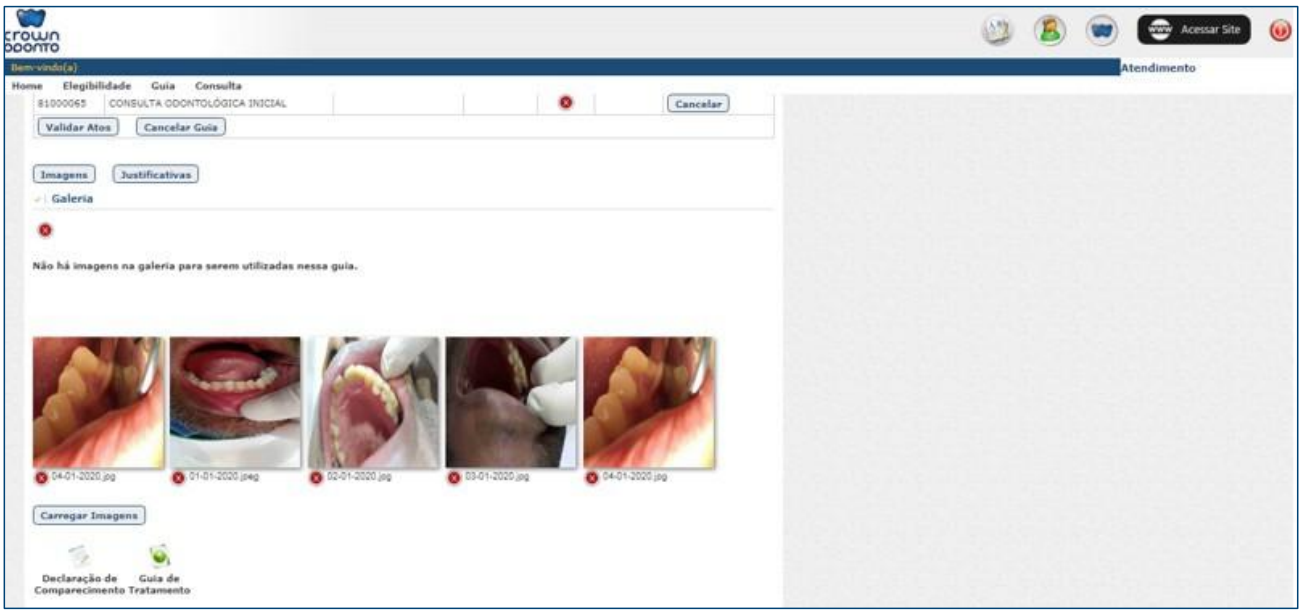

As imagens deverão ser inseridas na guia de tratamento antes da liberação dos procedimentos.

**3. Reutilizar Imagens na GTO**

O processo de compartilhamento de imagens possibilita que seja reutilizada uma única imagem por diversos dentistas, minimizando os transtornos de extravios ou a confecção de radiografias /imagens desnecessárias.

Para visualizar as imagens do beneficiário, **clique no botão Visualizar Imagens.** Desta forma serão apresentadas as imagens já inseridas no prontuário do beneficiário. As imagens deverão ser inseridas na guia de tratamento antes de gerar o Relatório de Produção e entrega das guias para pagamento.

Neste momento serão apresentadas imagens que estão cadastradas no Prontuário Virtual do Beneficiário, exibidas em tamanho reduzido, ordenadas por data de inclusão da mais recente para a mais antiga.




Ao clicar sobre uma imagem esta será ampliada para melhor visualização. O cirurgião-dentista poderá **clicar no botão de zoom e/ou no botão download** para salvar ou tratar a imagem conforme sua necessidade.

Se a imagem atender as necessidades e expectativas para o tratamento proposto pelo cirurgião-dentista, deverá marcar o ato.

Na sequência, clique em Selecionar a imagem para associa-la ao procedimento proposto. Será apresentada a mensagem que o ato foi relacionado à imagem. Caso tente associar o ato à imagem já associada, será apresentada a seguinte mensagem: **"O ato nº XXXXX já está relacionado a esta imagem".**

**Inclusão de Imagem pelo APP – Aplicativo Crown Odonto – (Implantação prevista até out/21)**

A inclusão de imagens ocorre também pelo APP Crown Odonto, na sessão Incluir Imagens. Para iniciar, basta inserir o número da guia ou utilizar o leitor de código de barras que está localizado acima do número da guia impressa.

Na opção Tirar foto é possível realizar a imagem no momento do atendimento, ficando a região que precisa ser tratada.

Na opção Selecionar imagem é possível utilizar uma foto da galeria do dentista que esteja em seu celular.

Após a seleção da foto desejada aperte Enviar. Essa imagem será inserida na guia de tratamento mencionada.

Através da **Guia de Tratamento Odontológico (GTO)** é solicitada todo o tratamento do beneficiário Crown Odonto. Independentemente da cobertura do beneficiário, os atos sempre devem ser solicitados pelo sistema Crown Odonto. Nestas solicitações podemos ter:

**Atos cobertos (COB)** - Procedimentos que estão na cobertura do beneficiário. O beneficiário deverá assinar ao lado de cada procedimento com a data de realização. Esses procedimentos serão pagos pela Crown Odonto.

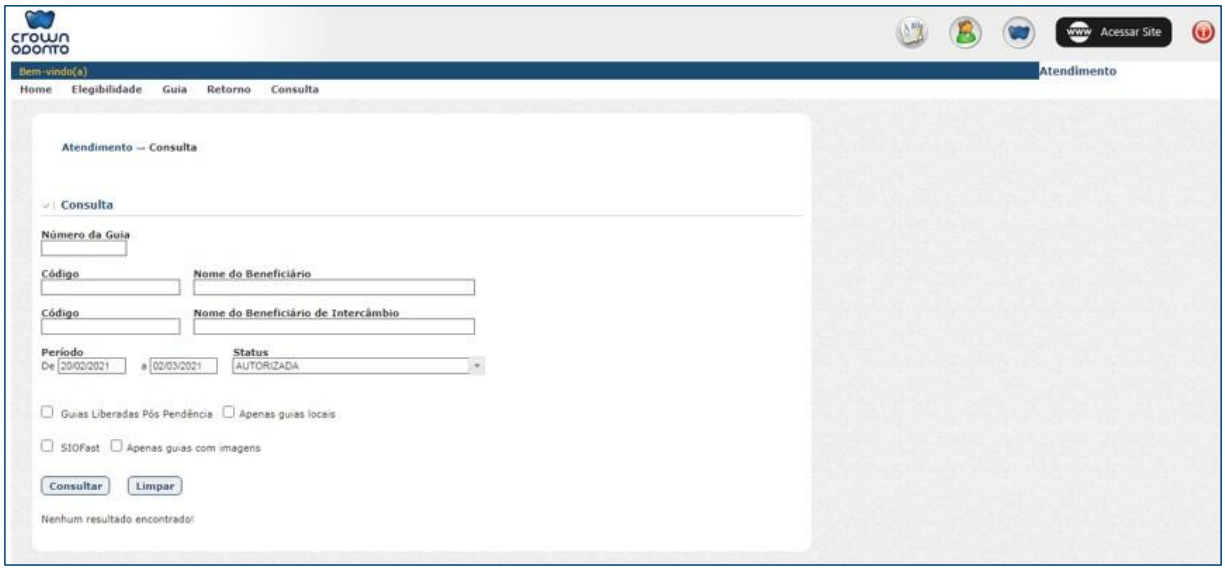
**Atos complementares (AC)** - Atos não cobertos no plano do beneficiário. Esses procedimentos serão pagos pelo beneficiário. Esse pagamento poderá ser realizado diretamente no consultório pelo beneficiário.

**Atos co-participação (ACO)** - Procedimentos que possuem cobertura nos contratos, porém existe a participação do beneficiário no pagamento de um percentual de procedimento.

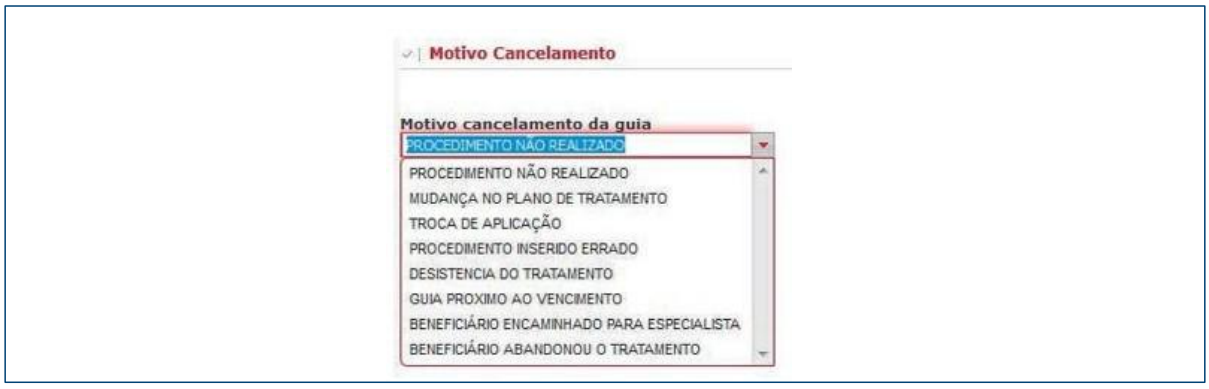
1. Tenha em mãos o número da guia ou utilize os filtros de consulta para localizá-la, conforme Manual do Credenciado, vá em **" Atendimento", "Consulta".**

2. Ao localizar a guia, clique sobre ela para abri-la.

3. Com a guia aberta em tela, logo após a listagem dos procedimentos, clique no botão Cancelar Guia.




4. Selecione o motivo de cancelamento no **POPUP** e clique em cancelar para confirmar o cancelamento da guia.




5. Nesse momento, o sistema apresentará a mensagem de guia cancelada.



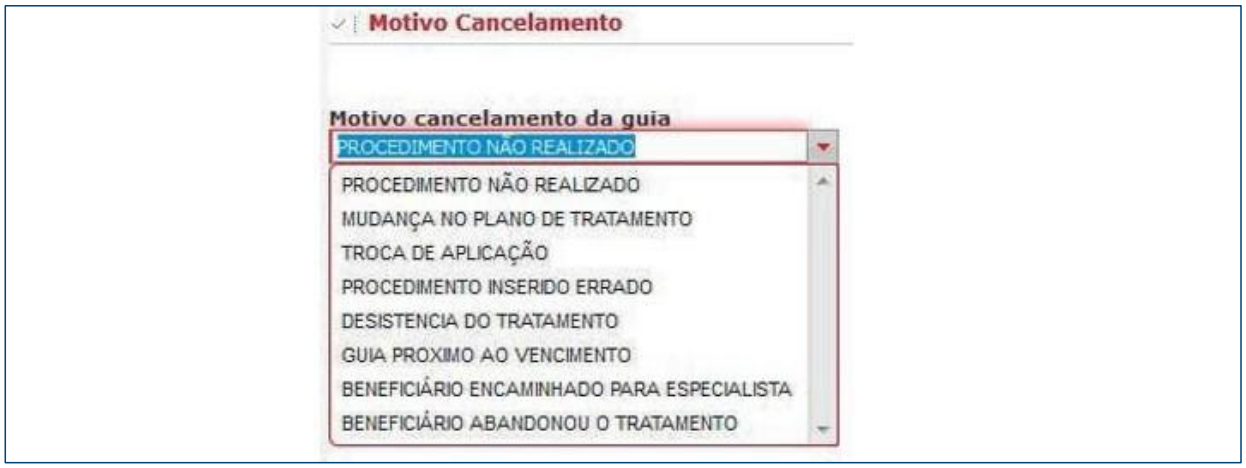
1. Tenha em mãos o número da guia ou utilize os filtros de consulta para localizá-la, em **" Atendimento", "Consulta".**

2. Ao localizar a guia, clique sobre ela para abri-la.

3. Com a **guia aberta** em tela, localize o procedimento que deseja cancelar, clique na ação CANCELAR.




4. Selecione o motivo de cancelamento no **POPUP** e clique em cancelar para confirmar o cancelamento da guia.



5. Nesse momento, o sistema apresentará a mensagem de procedimento cancelado.



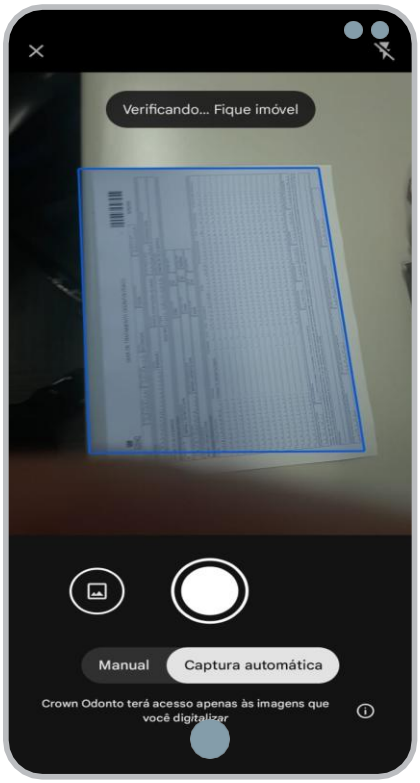
Todos os cirurgiões-dentistas deverão obedecer às seguintes regras:

- A produção deve ser enviada por meio do aplicativo Crown Odonto, digitalizando as guias até o dia 10 de cada mês.
- Faça o download do aplicativo Crown Odonto e acesse a **"Área do Dentista".**




- Selecione a opção Concluir Guias.
- Uma nova tela será aberta para digitalizar o guia de tratamento.
- Enquadre a guia em um fundo escuro e aguarde a leitura do código de barras.

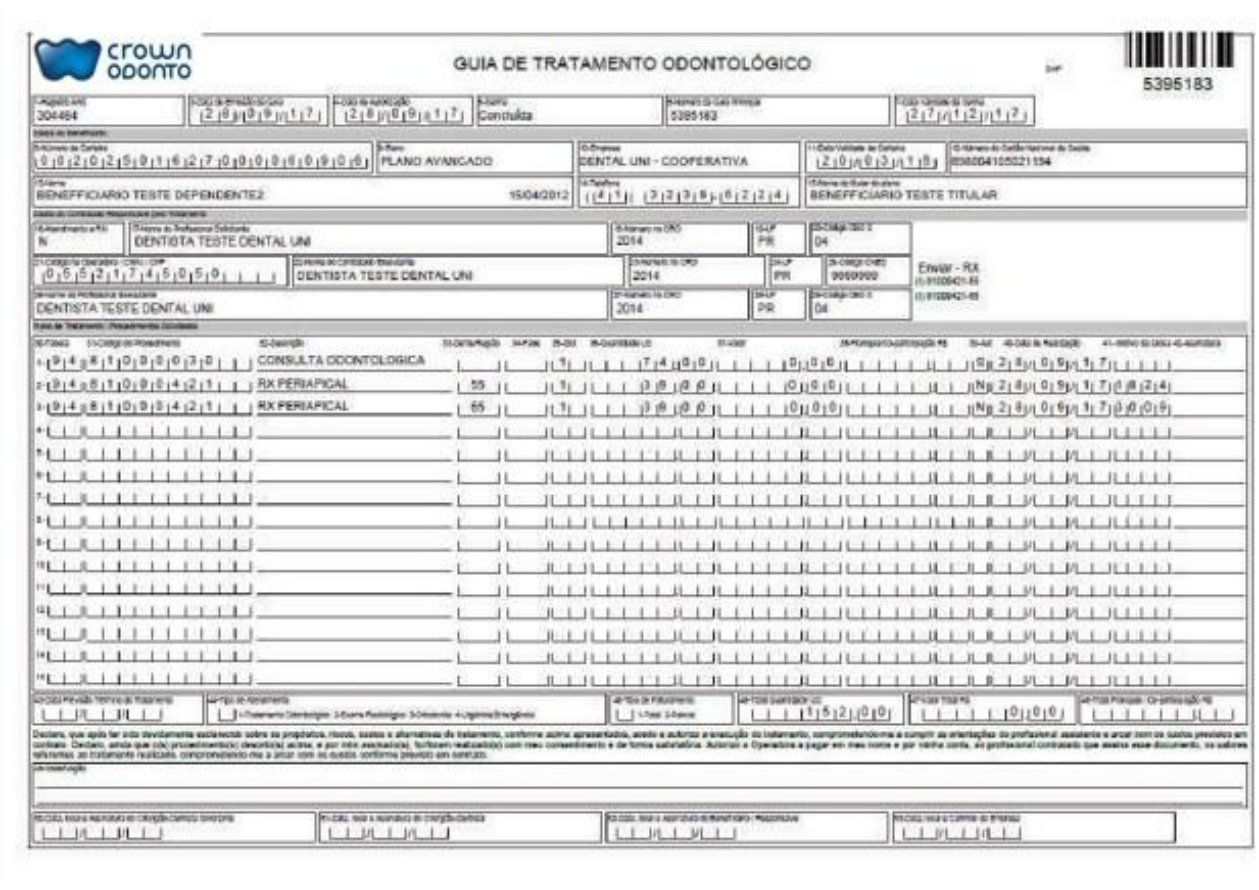


- As guias de tratamento odontológico devem estar devidamente preenchidas com datas de realização e conclusão, com assinaturas do beneficiário e assinaturas e carimbo do cirurgião-dentista;

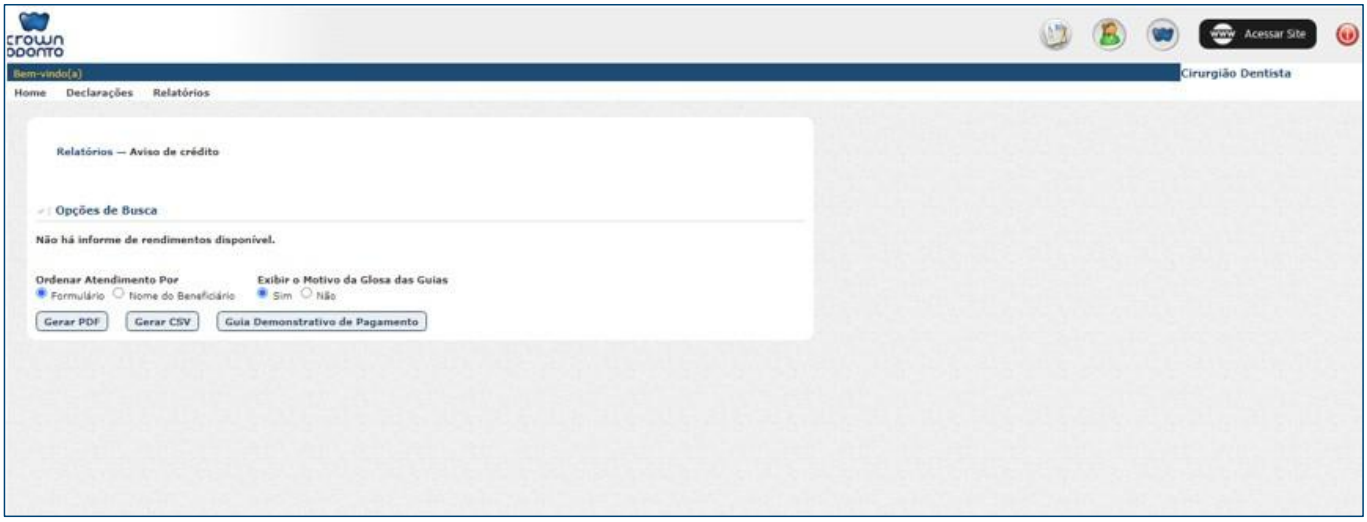
Nos casos de atendimento de empresas conveniadas (em caso de dúvida, entre em contato com o SAD, **Serviço de Atendimento ao Dentista através do e-mail sad@crownodonto.com.br ou telefone (11) 2813-2023,** a guia deve conter o carimbo de autorização ou a autorização anexada à guia.

- Para saber as datas de entrega de produção, acompanhe o Calendário de Produção em destaque na área exclusiva para dentistas no site Crown Odonto.

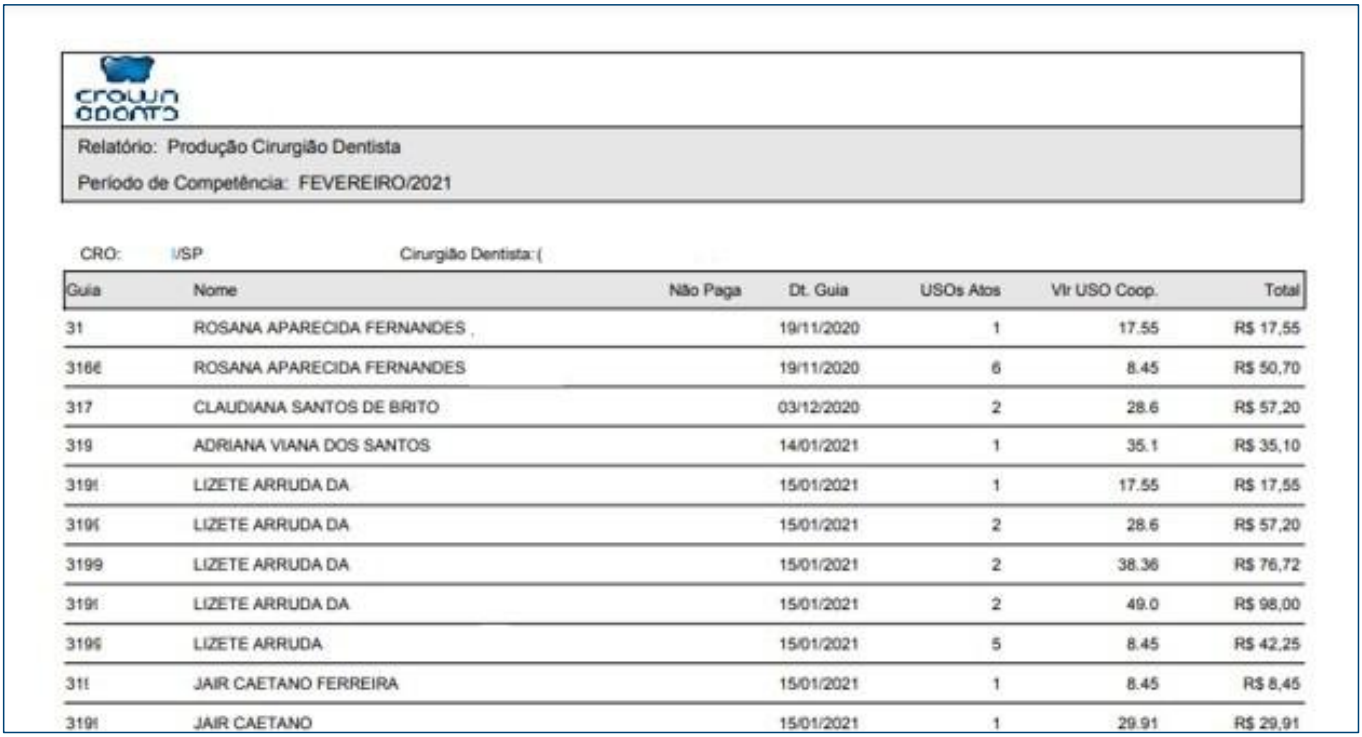

GUIA DE TRATAMENTO ODONTOLÓGICO

5395183

Na tela apresentada, selecione a data de entrega da produção no campo Produção entregue e clique em **"Gerar PDF":**



Depois que gerar o **PDF**, o sistema disponibilizará o relatório para download. **Baixe e imprima o relatório:**



Relatório: Produção Cirurgião Dentista

Período de Competência: FEVEREIRO/2021

CRO: /SP Cirurgião Dentista:(

| Guia | Nome | Não Paga | Dt. Guia | USOs Atos | Vlr USO Coop. | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 31 | ROSANA APARECIDA FERNANDES | | 19/11/2020 | 1 | 17.55 | R$ 17,55 |
| 316 | ROSANA APARECIDA FERNANDES | | 19/11/2020 | 6 | 8.45 | R$ 50,70 |
| 317 | CLAUDIANA SANTOS DE BRITO | | 03/12/2020 | 2 | 28.6 | R$ 57,20 |
| 319 | ADRIANA VIANA DOS SANTOS | | 14/01/2021 | 1 | 35.1 | R$ 35,10 |
| 319 | LIZETE ARRUDA DA | | 15/01/2021 | 1 | 17.55 | R$ 17,55 |
| 319 | LIZETE ARRUDA DA | | 15/01/2021 | 2 | 28.6 | R$ 57,20 |
| 3199 | LIZETE ARRUDA DA | | 15/01/2021 | 2 | 38.36 | R$ 76,72 |
| 319 | LIZETE ARRUDA DA | | 15/01/2021 | 2 | 49.0 | R$ 98,00 |
| 319 | LIZETE ARRUDA | | 15/01/2021 | 5 | 8.45 | R$ 42,25 |
| 31 | JAIR CAETANO FERREIRA | | 15/01/2021 | 1 | 8.45 | R$ 8,45 |
| 319 | JAIR CAETANO | | 15/01/2021 | 1 | 29.91 | R$ 29,91 |

O relatório de produção apresenta valores brutos que serão alterados devido a dedução de impostos, taxas e outros ajustes. Depois de realizar o processo de prestação de contas on-line, as guias e o relatório deverão ser enviados para a sede da Crown Odonto.

**Atenção:** os documentos da produção devem estar organizados e acompanhados dos raios X e laudos, quando necessários, conforme instruções do Manual do Credenciado. A não observância das instruções para entrega da produção implicará no atraso do pagamento até que a situação seja corrigida.

A partir do terceiro dia de cada mês, você poderá acessar o seu informe de rendimentos e saber qual o valor será depositado em sua conta no dia 15 do mesmo mês. O informe de rendimentos contém todos os valores a receber, todas as deduções, impostos e taxas eventualmente descontados de sua produção. Para retirar o informe de rendimentos, acesse a tela em **“Cirurgião-dentista”, “Relatórios”, “Aviso de Crédito”.**

Essa é uma área restrita e será necessário fornecer a sua senha de acesso aos informes de rendimentos. Depois que fornecer a senha de acesso aos rendimentos, selecione a data de pagamento e **clique em "Gerar PDF":**






**Relatório de Guias:**

• **Período:** Refere-se às guias que estão sendo pagas entre as datas informadas.

• **Guia:** Numero da GTO.

• **Marcação da Guia:** Significa um indicativo do tipo de guia, representado por letras (1 - Intercâmbio, E - Emergencial, P - Possui procedimentos faturados para a empresa e G - Recurso de Glosa).

• **Número Cartão:** Representa o código do cartão do beneficiário atendido.

• **Tipo de Beneficiário/Contratação:** Sigla do tipo de beneficiário atendido, sendo PJ - Pessoa Jurídica e PF - Pessoa Física.

• **Nome do Beneficiário:** Representa o nome do beneficiário atendido.

• **Data:** refere-se à data de criação da guia.

• **Tipo de Ato:** indica o tipo de ato que está sendo pago, é representado por COB - Ato Coberto, AC -Ato Complementar, ACO - Ato Co-Participação e PP Ato Pós-Pagamento.

• **Valor bruto:** Representa o valor bruto da guia entregue na produção pelo cirurgião dentista.

• **Glosa:** Representa o valor realizado da glosa na guia apresentada.

• **Descrição:** identifica a forma de pagamento/parcelamento da guia ao cirurgião-dentista e a quantidade de USO e o multiplicador utilizado para o calculo do pagamento da GUIA.

• **Valor:** indica o valor que está sendo pago da GTO.

• **Crédito/Débito:** refere-se ao número da nova duplicata debitada ou creditada ao cirurgião-dentista.

• **Duplicata:** Número da Duplicata/Documento.

• **Descrição:** descrição da duplicata debitada ou creditada ao cirurgião-dentista.

• **Vencimento:** refere-se à data do vencimento da duplicata.

• **Tipo:**" D" - Débito e "C" - Crédito.

• **Valor:** valor da duplicata creditada ou debitada.

**É importante entender e conferir o seu aviso crédito.**



**Resumo do Pagamento:**

• **Total de Atos Cobertos (COB):** valor dos atos cobertos.

• **Total de Atos Complementares (AC):** valor dos atos complementares.

• **Total de Atos Coparticipação (ACO)**: valor dos atos co-participação.

• T**otal de Atos Pós Pagamento (PP)**: valor dos atos pós-pagamento.

• **Total Bruto de Guias:** valor da soma dos totais dos tipos de atos.

• **Total de Glosas:** valor das glosas realizadas.

• **Total de (Guias - Glosas)**: valor do total bruto de guias(-) menos o total de glosas realizadas.

• **Total de Crédito(s)**: valores das duplicatas creditadas.

• **Total de Débito(s)**: valores das duplicatas debitadas.

• **Total de Créditos(s)/Débito(s)**: total das duplicatas creditadas/debitadas.

• **Total Bruto:** valor bruto da produção.

• **Base Cálculo INSS PF:** valor dos atendimentos realizados aos beneficiários PF, multiplicados sobre percentual de 11%, resulta no TOTAL INSS PF - para prestadores pessoa física.

• **Base Cálculo INSS BENEF:** valor dos atendimentos realizados aos beneficiários de contratos beneficentes, multiplicados sobre percentual de 11%, resulta no TOTAL INSS BENEF - para prestadores pessoa física.

• **Total Contribuição INSS no Período:** representa o recolhimento de INSS de outras fontes pagadoras e/ou outros convênios apresentados pelo cirurgião dentista - para prestadores pessoa física.

• **Total INSS:** valor de INSS (Previdência Social) descontado no mês - para prestadores pessoa física.

• **Base de Cálculo IRRF**: valor sobre o qual será deduzido o IRRF (Imposto de Renda Retido na Fonte) - para prestadores pessoa física.

• **Alíquota de retenção IRRF:** Alíquota (%) de retenção de IRRF - para prestadores pessoa física.

• **Dedução IRRF**: valor de dedução para o recolhimento de IRRF - para prestadores pessoa física.

• **Total IRRF:** valor do IRRF (Imposto de Renda Retido na Fonte) retido - para prestadores pessoa física.

• **Dedução de Dependentes IRRF:** valor da dedução de dependentes - para prestadores pessoa física.

• **Prestadores Pessoa Jurídica.**

**Alíquota de retenção PIS:** Para valores acima de R$215,00. Alíquota de 0,65% de retenção de PIS - para prestadores pessoa jurídica. Dedução PIS: valor de dedução para o recolhimento de PIS - para prestadores pessoa jurídica. Total PIS: valor do PIS (Programa de Integração Social) retido - para prestadores pessoa jurídica.

**Alíquota de retenção COFINS**: Para valores acima de R$215,00. Alíquota de 3% de retenção de COFINS - para prestadores pessoa jurídica. Dedução COFINS: valor de dedução para o recolhimento de COFINS - para prestadores pessoa jurídica. Total COFINS: valor do COFINS (Contribuição para Financiamento do Seguro Social) retido - para prestadores pessoa jurídica.

**Alíquota de retenção CSLL:** Para valores acima de R$215,00. Alíquota de 1% de retenção de CSLL - para prestadores pessoa jurídica. Dedução CSLL: valor de dedução para o recolhimento de CSLL - para prestadores pessoa jurídica. Total CSLL: valor do CSLL (Contribuição Social sobre o Lucro Líquido) retido - para prestadores pessoa jurídica .

INSS - Conforme Instrução Ato Declaratório Interpretativo da Receita Federal do Brasil Nº 5, de 25 de maio de 2015 e art. 28 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, o valor de INSS é o desconto da Previdência Social aplicado sobre o Salário Contribuição que é a base de cálculo da contribuição dos segurados. É o valor a partir do qual, mediante a aplicação da alíquota de 11% fixada em lei, obtém-se o valor da contribuição de cada segurado contribuinte.

Para que não haja bitributação, os cirurgiões dentistas que tiverem outras fontes de pagamento (outra pessoa jurídica) ou mesmo que atendam a outros convênios em que já é descontado o INSS, devem informar ao SAD (Serviço de atendimento ao Dentista) da Crown Odonto, até o dia 2 de cada mês, antes do fechamento da folha de Produção, mediante comprovante.

Se o cirurgião-dentista já contribui sobre o valor mínimo ou máximo através de carnê e/ou se possui emprego registrado em que é efetuada a retenção na fonte, este deverá apresentar uma declaração de recolhimento mensal ou anual para evitar descontos indevidos de INSS até o dia 2 de cada mês.

Os cirurgiões-dentistas que já estejam aposentados por qualquer tipo de previdência e que recebam honorários de qualquer convênio, também sofrerão a retenção de INSS.

Auxilio Maternidade/Doença - O cirurgião-dentista que necessitar de qualquer auxílio previdenciário deverá estar atento ao período de entrega das guias pendentes de pagamento; caso haja recolhimento de INSS no mês a qual o segurado esteja usufruindo do auxílio, poderá ser suspenso o pagamento do benefício e solicitada a restituição, corrigida monetariamente dos valores já pagos pela Previdência Social, a tido de descaracterização da necessidade do benefício.

IRRF - Valor do Imposto de Renda Retido na Fonte, conforme lei 7.713 de 22 de dezembro de 1988 e suas alterações. Os rendimentos e ganhos de capital recebido por pessoa física residente no Brasil deverá ser tributado pelo Imposto de Renda conforme a tabela vigente disponibilizada pela Receita Federal do Brasil, aplicado para prestadores pessoa física.

A Base de Cálculo IRRF é o valor sobre o qual será tributado o Imposto de Renda Retido na Fonte, aplicado sobre o rendimento bruto deduzido do INSS.

Poderá ser abatido da base de cálculo do imposto de Renda o valor da dedução por Dependentes.

Todos os valores creditados ao cirurgião-dentista pela Crown Odonto devem ser declarados em sua Declaração Anual, sendo que os valores retidos a favor do IR, devem ser declarados e podem ser compensados no ato de fazer a Declaração Anual de Imposto de Renda, aplicados para prestadores pessoa física.

**Os tributos do prestador pessoa jurídica é diferente por modalidade de tributação.**

**PIS -** Programa de Integração Social; a alíquota de 0,65% do PIS.

**COFINS -** Contribuição para o Financiamento do Seguro Social; a alíquota de 3% do COFINS. CSLL - Contribuição Social Sobre o Lucro Liquido; a alíquota de 1% do CSLL.

**Regime de Tributação - SIMPLES NACIONAL.** Não cabe retenção de impostos nas empresas registrada no simples Nacional.

Para identificar se uma empresa está enquadrada no simples nacional pode ser feita uma consulta no Site da receita federal. Nesta consulta irá apresentar se a empresa está ou não enquadrada no simples nacional.

Regime de Tributação - LUCRO REAL OU PRESUMIDO. Nestas modalidades as notas sofrem retenção de impostos desde que o imposto seja igual ou superior a R$ 10,00. As alíquotas são: IR - 1.5% mais Pis/Cofins/CSLL - 4.65% (PIS 0.65% - Cofins 3.00% - CSLL 1.00%)

Na sessão Guias Glosadas, no Aviso de Crédito, são apresentadas as guias e motivos de glosas realizados na produção.

- **Guia: número da guia glosada.**
- **Número Cartão: representa o código do cartão do beneficiário atendido.**
- **Nome do Beneficiário: representa o nome do beneficiário atendido.**
- **Data: data de criação da guia.**
- **Procedimento: código do procedimento/ato glosado.**
- **Aplicação: aplicação do procedimento.**
- **Motivo da glosa: código do motivo da glosa realizada.**
- **Descrição: descrição do motivo de glosa realizada.**

Para solicitar a revisão da produção, deverá ser realizado o processo de recurso de glosa no SIO, conforme passo a passo abaixo. A guia de recurso de glosa deverá ser entregue na próxima produção devidamente preenchida com dados e justificativas.

As comprovações radiográficas, quando necessárias, devem estar anexadas a esse documento. **O prazo para essa solicitação é de 60 (sessenta) dias após a data do pagamento.**

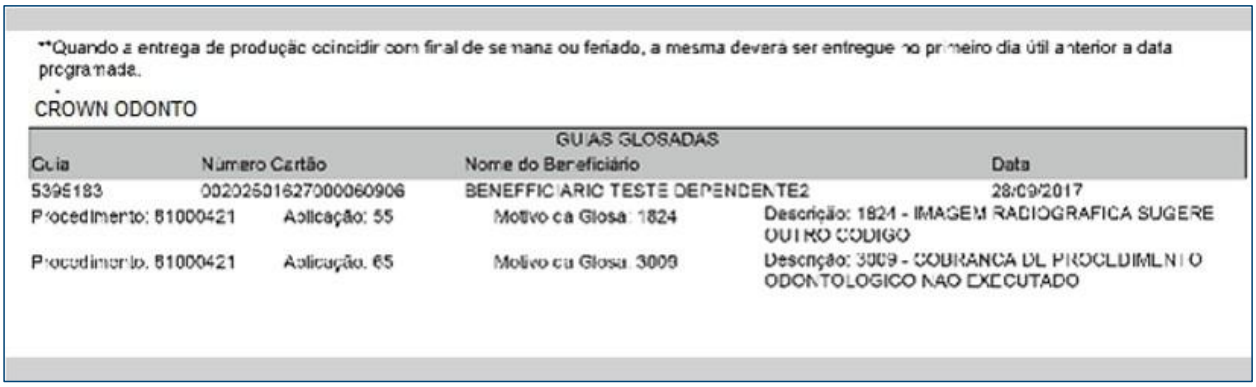
Após esse período, não será aceita qualquer solicitação de alteração do pagamento original. No caso de haver procedência no questionamento do cirurgião-dentista, os valores devidos serão efetuados no mês subsequente.

O objetivo do Processo de Recurso de Glosa é facilitar a apresentação dos recursos referente às guias glosas pela Crown Odonto e com isso automatizar o processo, bem como o envio para pagamento do recurso.

**1. Identificação das Guias e Procedimentos Glosados**

Ao gerar o Aviso de Crédito dos pagamentos relacionados ao mês desejado, foram criadas as colunas Valor Bruto que estão relacionadas ao valor em reais da guia apresentada pelo cirurgião dentista e a coluna Glosa, que trará os valores em reais das glosas realizadas na guia de tratamento.

Logo abaixo ao Resumo de Pagamento são apresentadas as Guias Glosadas. Nessa relação poderão ser visualizados os dados da guia e o motivo da glosa realizada.



**Quando a entrega de produçãc ocincidir com final de se nana ou feriado, a mesma deverá ser entregue no pr meiro dia útil anterior a data programada.

CROWN ODONTO

GUIAS GLOSADAS

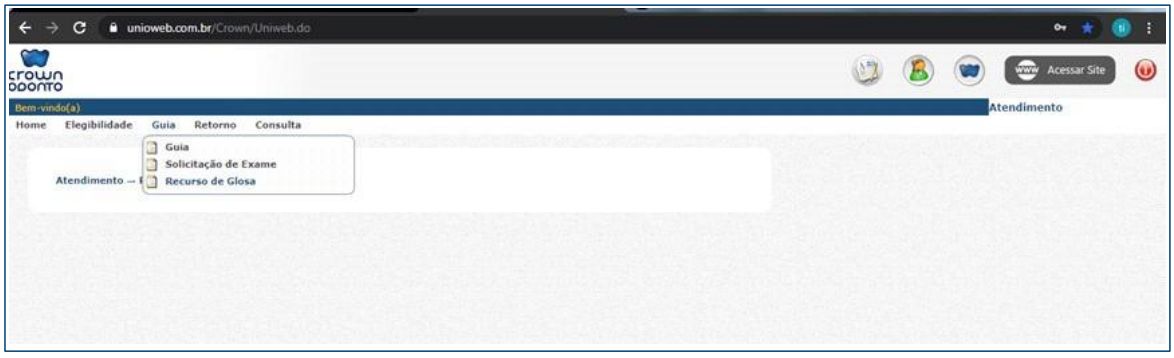
| Guia | Número Cartão | Nome do Beneficiário | Data |
|---|---|---|---|
| 5395183 | 0020250162700060906 | BENEFFIC ARIC TESTE DEPENDENTE2 | 28/09/2017 |
| Procedimento: 81000421 | Aplicação: 55 | Motivo da Glosa: 1824 | Descrição: 1824 - IMAGEM RADIOGRAFICA SUGERE OUTRO CODIGO |
| Procedimento: 81000421 | Aplicação: 65 | Motivo da Glosa: 3009 | Descrição: 3009 - COBRANCA DE PROCEDIMENTO ODONTOLOGICO NAO EXECUTADO |

**2. Justificar a Apresentação do Recurso de Glosas**

Após a identificação das guias glosadas é possível realizar o recurso das glosas. Esse processo está disponível no Módulo Atendimento.

Ao acessar o módulo de **"Atendimento", clique no menu "Guia"**, e em seguida no sub menu "Recurso de Glosa".

Abrirá a tela com o campo Guia disponível para preenchimento. Esse campo deverá ser preenchido com o número da guia glosada informada na relação de Guias Glosadas do Relatório de Aviso de Crédito. Após o preenchimento, **clique fora do campo ou digite a tecla TAB do teclado.**



Nesse momento, o sistema abre a guia de Recurso de Glosa referente à guia informada anteriormente, com os procedimentos e o motivo de glosa aplicado.

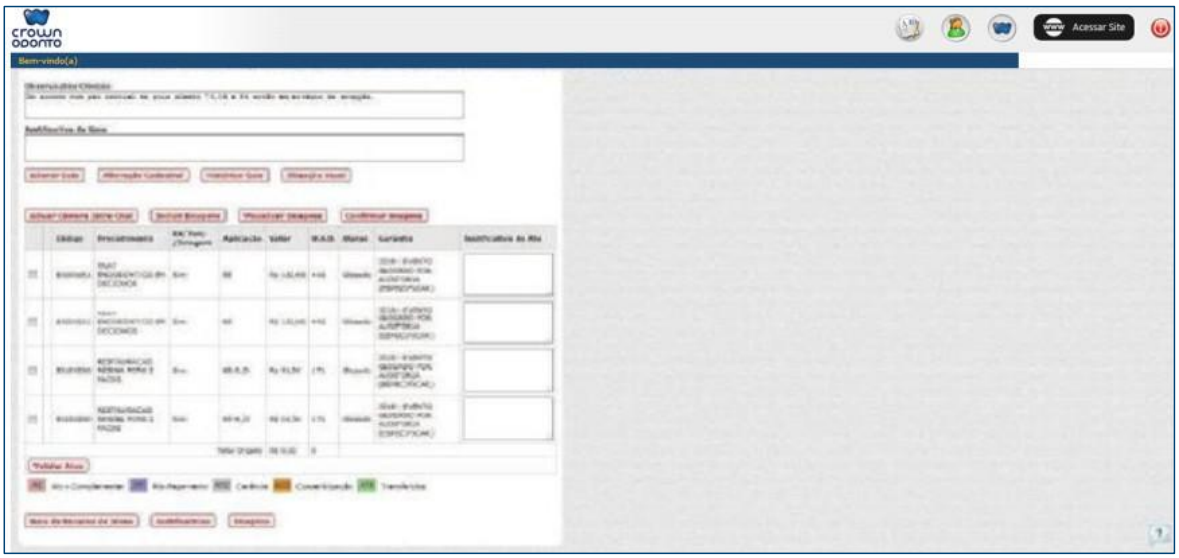



Para recorrer à glosa realizada deverá ser analisado o motivo apresentado e os campos de Observações preenchidos na guia. Nele são apresentadas as inconsistências da guia Original.

A última coluna da guia deverá ser preenchida com a Justificativa do Ato, ao qual está sendo recorrido. Em alguns procedimentos deverão ser inseridas imagens comprobatórias de radiografias e as fotos a serem analisadas pela Auditoria Clínica da Crown Odonto.

Após o preenchimento **clicar no botão "Validar Atos".** Nesse momento o status da Guia será alterado para Autorizada.

Após a validação da guia com o preenchimento do recurso, a guia estará liberada para impressão e assinatura do cirurgião dentista e posterior envio à Operadora.




**3. Concluir Guia de Recurso de Glosas**

Com o status Autorizada é possível realizar a conclusão da guia e entrega na produção do mês a Crown Odonto.

O prazo de validade para realizar o Recurso das Glosas é de **60 (sessenta) dias** após o pagamento da produção ao qual a Guia foi glosada. A guia de Recurso de Glosa deverá ser entregue impressa e assinada pelo cirurgião-dentista junto à produção do mês.

**As GTOs possuem um prazo de validade de 90 (noventa) dias**, a contar da data de abertura da guia, para a conclusão e entrega da mesma. Após esse período, as GTOs perderão a validade automaticamente, não podendo ser encaminhadas para produção.

Neste caso, será necessário solicitar uma nova GTO.

## VALORES DE MOEDA

O valor da MOEDA padrão recebida pelo cirurgião-dentista é o que está acordado em contrato, em caso de dúvidas entre em contato com nosso setor de credenciamento.

A conversão dos valores em Reais é dada pela multiplicação entre USO (Valor padrão da tabela) X Moeda (moeda negociada conforme contrato).

# Manual de orientação ao credenciado 2026

www.crownodonto.com.br

crown@crownodonto.com.br

(11) 2813-2000

Rua Pequetita, 145 - cj. 101 - Vila Olímpia
São Paulo - SP | CEP 04552-060

ANS 39724-5