

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
DUANY VITÓRIA BALHUK			Data	20/03/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	26666	RJ	PATRICIA SANTOS BARROS	
CNPJ	CPF			07309474759
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
20/12/2023	F	Operadora	SAD170662950329	30/01/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RJ	PETROPOLIS	352	1	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	sem guias	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
30/01/2024	20/03/2024	50 dia(s)		

1º contato Data 09/02/2024

Obs.:

Encaminhado wahtsapp (24) 22425015 09/02, para verificar sobre o sistema e informar sobre o prazo de liberação!

2º contato Data 13/03/2024

Obs.:

Conforme a ANS temos até 24h á 48h para liberação das guias, isso é informado no ato do credenciamento e do treinamento. Nesse caso pedimos que lance a guia 1/2 antes do atendimento, para assim não ter nenhum problema com liberação! Temos procedimentos que realmente é liberado em minutos após o lançamento, mas tudo depende do cadastro do beneficiário, se está atualizado ou não. Gostaríamos muito que continuasse com os atendimentos pelo plano, porém não podemos alterar ou modificar uma regra d operadora ou o prazo de liberação da ANS! INTERAÇÃO VIA PROTOCOLO

3º contato Data 13/03/2024

Obs.:

Encaminhado wahtsapp (24) 22425015 13/03, para verificar sobre o sistema e informar sobre o prazo de liberação!

4º contato Data 20/03/2024

Obs.:

A mesma informou que:

Olá me desculpe. Mas eu não tenho essa disponibilidade de pedir antes. Eu realmente não me recordo dessa informação. Eu atendo outros planos e não tenho problemas em relação a isso, é só não autorizar(glosa) de um dente já executado. Por isso estou solicitando o desligamento. Obrigada.

5º contato Data [REDACTED]

Obs.:



Ação Retenção

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input type="checkbox"/> Ofertado Suporte | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento | <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem | <input type="checkbox"/> Outros |

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

Motivo desligamento

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro |
| <input type="checkbox"/> Valores | <input type="checkbox"/> Franquia | <input type="checkbox"/> Alteração Responsável Técnico |
| <input type="checkbox"/> Removido Prestador | <input type="checkbox"/> Sem Local de Atendimento | <input type="checkbox"/> Glosas |
| <input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema | <input checked="" type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades |
| <input type="checkbox"/> Regras Técnicas | <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos | <input type="checkbox"/> Aposentou |
| <input type="checkbox"/> Baixa Procura | <input type="checkbox"/> Dificuldade de Contato com a Central | <input type="checkbox"/> Falta de Suporte da Operadora |
| <input type="checkbox"/> Cobrança indevida | <input type="checkbox"/> Burocracia Operadora | <input type="checkbox"/> Negativa de Atendimento |
| <input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização | <input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento | <input type="checkbox"/> Migração |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos | |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

Obs. Geral

Drº informou que não atende por conta do prazo de liberação, que não tinha tido nenhuma informação sobre o prazo. Informei a mesma que no ato do treinamento é informado sim sobre o prazo e que conforme ANS o prazo é de até 24h á 48h, ofertado suporte, treinamento e ação de divulgação mas a mesma informou que só quer o desligamento mesmo.

Setor responsável

- | | | | |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro