



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Qtd CRO(s)

1

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?

☐ SIM

☒ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

30/01/2024

20/03/2024

50 dia(s)

1º contato

Data

09/02/2024

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

Obs.: Encaminhado whatsapp (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 whatsapp (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 recorde dessa informação. Eu atendo outros planos e nao tenho problemas em relação a isso, é só nao autorizar( glosa) de um dente ja executado. Por isso estou solicitando o desligamento. Obrigada.

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 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 so quer o desligamento mesmo.

## Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro