



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)	1	
DUANY VITÓRIA BALHUK		Data	22/03/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	42998	RJ	INGRID TRANHAQUE SANTOS	
CNPJ		CPF		
27810222000126		14854222727		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
13/12/2017	J	Operadora	SAD169849431688	28/10/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RJ	SAO JOAO DE MERITI	429	17	
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 início	Data final	Tempo finalização		
28/10/2023	22/03/2024	146 dia(s)		
1º contato	Data	12/12/2023		
Obs.: Bom dia, em ligação a recepcionista Thaís informou que a Drª não está na clínica, que é pra retornar outro dia, a mesma não sabe informou os motivos de descredenciamento.				
2º contato	Data	23/01/2024		
Obs.: Identificamos em nossos registros as seguintes tentativas de contato, realizadas através do telefone da clínica (21) 31620403,(21) 982645593, e do email ingridtranhague@gmail.com 12/12/2023 09:53 - Telefone 14/12/2023 08:39- Telefone 18/12/2023 08:29 - Telefone e Whatsapp 20/12/2023 14:33 - Telefone, Whatsapp 22/12/2023 15:15 - Whatsapp, telefone, 11/01/2024 17:27 - Whatsapp, telefone, busca no google 16/01/2024 10:44 - Whatsapp, telefone, busca no google 18/01/2024 12:33 - Telefone, Whatsapp, E-mail, busca no google Entretanto, considerando que não tivemos retorno e que sua divulgação aos beneficiários está suspensa desde 22/01/2023 aguardaremos o seu contato.				
3º contato	Data	30/01/2024		
Obs.: Em contato vai E-mail, a Drª nos informou um novo contato para falar com ela WhatsApp (21)982004437. Encaminhamos uma mensagem às 12:24, para verificar o motivo de descredenciamento. Aguardando retorno.				
4º contato	Data	08/02/2024		
Obs.: Em contato com a Drª, a mesma informa que deseja se descredenciar pelo fato de que os valores são baixos e não cobrem o material que são utilizados e pela baixa demanda. Ofertamos para a Drª reajuste de tabela, treinamento e suporte. Aguardando a Drª encaminhar os valores que acha justo para cada procedimento.				

5º contato Data 06/03/2024

Obs.:
[08:21, 27/02/2024] Retenção Odontolife: Gostaria de saber se a Drª irá fazer os lançamentos das NF ? [08:21, 27/02/2024] Retenção Odontolife: Gostaria de saber também se podemos fazer algo para que a Drª mude tal decisão e permaneça com a parceria. [08:40, 27/02/2024] +55 91 8378-8378: Bom dia[08:40, 27/02/2024] +55 91 8378-8378: So se recebermos tudo que ficou pendente Enviei whatsapp 91 8378-8378 06/03 informando que: [08:27, 06/03/2024] Retenção Odontolife: Qual mês ficou pendente? [08:27, 06/03/2024] Retenção Odontolife: Verifiquei que a NF foi enviada de setembro também. [08:27, 06/03/2024] Retenção Odontolife: E o de Janeiro. --- **22/03 -- Foi informado que so iriam atender se recebem, porém foi orientada a enviar a NF correta para pagamento, porém os mesmos não querem. Foi orientado sobre como realizar o recurso de glosa para conseguir receber, mas só falam que irão continuar se pagarmos as pendências, mas não estão dispostos a realizar tais orientações para receber.**

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 SELECIONE "OUTROS".**

Motivo desligamento

<input type="checkbox"/> Perda de Contato	<input type="checkbox"/> Problemas de Saúde	<input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro
<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 type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias	<input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades
<input type="checkbox"/> Régras 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 checked="" 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

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral
Demos todo suporte e orientação para realizar o recurso de glosa e enviar a NF dos meses faltantes, que não tinha sido enviado. A mesma só informa que seguirá com os atendimentos se receber as pendencias, porém não está disposta a realizar a NF e recurso de glosa para receber. Última guia lançada dia 13/12/2021!!

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