



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)	2	
DUANY VITÓRIA BALHUK		Data	22/12/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	43349	MG	RENATA QUEIROZ XAVIER LOPES	
CNPJ		CPF		
27229066000104		04205434650		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
17/08/2017	J	Operadora	SAD16986689083	30/10/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
MG	BELO HORIZONTE	6.078	217	
Atende outros convênios		Quais?		
☐ SIM ☒ NÃO				
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	sem guias	R\$ -		
Data início	Data final	Tempo finalização		
30/10/2023	22/12/2023	53 dia(s)		
1º contato	Data	13/12/2023		
Obs.: Enviado whatsapp (31) 984317499 13/12 às 11h37, para verificar a insatisfação da mesma com o sistema.				
2º contato	Data	18/12/2023		
Obs.: [11:27, 13/12/2023] +55 31 8431-7499: Bom dia, tudo bem? [11:27, 13/12/2023] +55 31 8431-7499: Em que posso ajudar? [11:28, 13/12/2023] +55 31 8431-7499: Clínica Bomedente agradece seu contato. Como podemos ajudar? [11:37, 13/12/2023] Retenção - Odontolife: Drª RENATA QUEIROZ XAVIER LOPES CRO: MG - 43349 foi nos informado sobre seu desligamento por conta do sistema isso ? [11:37, 13/12/2023] Retenção - Odontolife: Qual seria sua insatisfação com o sistema? [11:48, 13/12/2023] +55 31 8431-7499: Eu estou tentando conversar por telefone para resolver sobre umas nota fiscais que tenho que fazer				
3º contato	Data	18/12/2023		
Obs.: JUNHO a única guia concluída foi GLOSADA e o recurso de glosa cancelado por prazo de validade. Aguardando a NF do mês de NOVEMBRO, dando todo auxilio a mesma.				
4º contato	Data	18/12/2023		
Obs.: [15:41, 18/12/2023] +55 31 8431-7499: e quero dar continuidade ao processo de descredenciamento, eu ja havia solicitado [15:45, 18/12/2023] Retenção - Odontolife: Mas o motivo do desligamento seria apenas pelo recebimento das notas Drª? [15:45, 18/12/2023] Retenção - Odontolife: Teria mais alguma insatisfação? [15:46, 18/12/2023] +55 31 8431-7499: Não, o motivo do desligamento é a demora para autorizar procedimentos, é o cancelamento de guias [15:47, 18/12/2023] +55 31 8431-7499: é os atendentes que não conseguem nos passar as informações corretas para solucionarmos a situação É também números altos de glosas sendo que oa procedimentos e as fotos e radiografias				

5º contato Data 18/12/2023

Obs.:

[16:11, 18/12/2023] +55 31 8431-7499: ja ouvi isto antes quando solicitei o descredenciamento, este suporte nunca tivemos e as vezes que liguei para saber o motivo do cancelamento de guias eu não obtive resposta do atendente o sabia me informar o que houve para resolvermos a situação para nossos pacientes como disse antes atendemos vários convenios ha anos com faturamentos altíssimos e raramente temos glosas, nem existe neles esses cancelamentos de guia, quando falta algo sou informada no sistema mesmo sem ter que ficar solicitando guia e anexando tudo novamente, o que leva tempo muito tempo, sem contar que a maioria das vezes tenho o estresse de ligar ficar um tempão no telefone e ainda não conseguirem me informar -- [15:58, 18/12/2023] +55 31 8431-7499: nem sempre aparece o motivo, a gente liga para saber o motivo e muitas das vezes não sabem nos dizer, ai fica bem dificil pra gente [15:59, 18/12/2023] +55 31 8431-7499: não 'precisa, so queremos o descredenciamento mesmo [15:59, 18/12/2023] +55 31 8431-7499: que inclusive ja liguei solicitando a mais de 30 dias, me disseram que seria 7 dias [16:01, 18/12/2023] +55 31 8431-7499: consegue nos informar quando vai ocorrer o descredenciamento o mais rápido possível?Divulgação suspensa. Ssegue protocolo para tratativa

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

Orientado e dado suporte a mesma referente ao processo de liberação de guias, onde a maioria das guias da Drª não foram ou validado atos ou concluída , ofertado treinamento, ação de divulgação e reajuste de tabela de valores, mas a mesma está insistindo no desligamento.

Setor responsável

☐ T.I	☐ Central de atendimento	☐ Análise Técnica	☐ Comercial
------------------------------	---	--	------------------------------------

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro