



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

ISIS GRANGEIRO DE OLIVEIRA

Qtd CRO(s)

1

Data

15/07/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

142625

sp

ISIS GRANGEIRO DE OLIVEIRA

CNPJ

CPF

-

38649399843

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

11/04/2022

F

Operadora

SAD170747743390

09/02/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

SAO JOSE DOS CAMPOS

2.241

60

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,32

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

28/02/2024

15/07/2024

138 dia(s)

1º contato

Data

28/02/2024

Obs.:

Mensagem:  
Prezados, bom dia/boa tarde!  
  
Encaminhado mensagem via whatsapp no número 12 99104-4644 no dia 28/02/24 porém até o momento não houve retorno.

2º contato

Data

05/03/2024

Obs.:

Encaminhado a Dra via whatsapp (12) 991044644 dia 05/03, esclarecimentos referente a liberação conforme a ANS e o prazo de até 24h à 48h para a liberação, quando o beneficiário está inativo, informado também sobre todas as guias que foram glosadas desde o seu credenciamento junto ao motivo. Aguardando retorno.  
Att,  
Thiago

3º contato

Data

27/03/2024

Obs.:

Mensagem:  
Enviei WhatsApp a mesma 12 99104-4644:, para verificar se podemos continuar com a parceria. Aguardando retorno.

4º contato

Data

17/04/2024

Obs.:

Mensagem:  
Mensagem:  
Sem retorno, enviado whatsapp novamente 12 99104-4644 17/04.

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

5º contato

Data

29/04/2024

Obs.:

Bom dia,  
[08:42, 29/04/2024] Retenção Odontolife: Realmente preciso de um retorno se A Drª ISIS GRANGEIRO DE OLIVEIRA CRO: SP - 142625 irá continuar com os atendimentos o não. Já foi informado sobre as guias glosadas, dado o suporte e informado sobre a realização do recurso de glosa, ofertamos realizar um novo treinamento. Então precisamos saber se realmente continuará com os atendimentos e realizará o treinamento novamente ou seguiremos com o desligamento!  
  
Sem retorno novamente, enviado WhatsApp 12 99104-4644 29/04.

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☐ Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM☐ NÃO

Obs. Geral

Inicialmente a abertura do protocolo era acerca das regras técnicas com reclamações sobre as glosas. Contudo, não houve retorno da dentista durante as tratativas.

Setor responsável

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro