



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
JESSICA PACHECO		Data		15/08/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	127896	SP	LETICIA GOMES RUCCIRETA		
CNPJ		CPF			
41279109000197		45937008847			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
28/12/2023	J	Operadora	SAD172357993343	13/08/2024	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SP	SAO PAULO	33.492	1176		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,30	-	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
14/08/2024	15/08/2024	1 dia(s)			
1º contato		Data			
		14/08/2024			
Obs.:					
Mensagem: Olá Dr(a). LETICIA GOMES RUCCIRETA, tudo bem? Recepcionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato.					
2º contato		Data			
		14/08/2024			
Obs.:					
Mensagem: Boa tarde, Encaminhado mensagem para verificar solicitação e ofertar SUPORTE, visto que doutora esta tendo problemas com a conclusão de guia e recebimento de repasse.					
3º contato		Data			
		14/08/2024			
Obs.:					
[17:20, 14/08/2024] 📧: Doutora, primeiramente gostaria de pedir desculpas em nome da operadora. Contudo, há algumas divergências de informação. A doutora mencionou sobre o treinamento e sobre termos mudado a norma sem informa-la, porem , a conclusão da guia pelo aplicativo já é desta forma há varios anos, e eles informam isso no treinamento, tanto que há algumas guias concluidas no cadastro de voces, e só há como constar concluida se for finalizada no app, então em algum momento fizeram desta forma. O repasse só é feito com o envio da NOTA FISCAL, que é baixado do site, o AVISO DE CRÉDITO se nao for desta forma não há como ser realizado o repasse.					
4º contato		Data			
Obs.:					
[17:20, 14/08/2024] 📧:Verifiquei que há guias ainda que estão autorizadas, que da para concluir. Se doutora possui alguma que não tenha sido concluida e cancelou por ter expirado o prazo, podemos lança-la novamente, guia cancelada não conta como atendimento realizado, é só lançar de novo. Com relação a glosa, mesmo que doutora tenha achado equivocada, para contestar glosa para poder receber precisa abrir o recurso de glosa, a doutora realizou o recurso? Se foi realizado, o prazo para analise é 60 dias, ainda há possibilidade de doutora receber, se o recurso não foi realizado, o prazo é somente 1 mes.					

5º contato	Data	15/08/2024
------------	------	------------

Obs.:

[17:23, 14/08/2024] 📧: Aguardo seu retorno para verificarmos a questão, gostaria de sanar da melhor maneira possível.
[17:55, 14/08/2024] +55 11 94224-5382: oi boa noite!
[17:56, 14/08/2024] +55 11 94224-5382: Não tem mais nada, pode prosseguir com o descredenciamento por favor.
[17:56, 14/08/2024] +55 11 94224-5382: obrigada.

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.: **OBIGATÓRIO 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 checked="" 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 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"/> Outros
<input type="checkbox"/> Servidor Publico	<input type="checkbox"/> Mudou de Área	
<input type="checkbox"/> Óbito	<input type="checkbox"/> Falta de Reajuste	

Necessário abertura de protocolo

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

Obs. Geral

Solicitação acerca das glosas que segundo a doutora, é incorreto pois anexou as imagens na guia, qual constou na informação da glosa que não havia sido enviado. Devido a essas questoes de repasse, solicitou o desligamento.

Setor responsável

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

<div>Poliana Andrade Silva</div>	<div>Maykon Dal'Negro</div>
----------------------------------	-----------------------------