

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
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 inicio	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?

Recepionamos 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 informá-la, porém, a conclusão da guia pelo aplicativo já é desta forma há vários anos, e eles informam isso no treinamento, tanto que há algumas guias concluídas no cadastro de vozes, e só há como constar concluída 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 não 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 concluída 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 guia, mesmo que doutora tenha achado equivocada, para contestar guia para poder receber precisa abrir o recurso de guia, a doutora realizou o recurso? Se foi realizado, o prazo para análise 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.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Motivo desligamento

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro |
| <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 Público | <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 questões 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 |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro