



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

06/12/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

94054

SP

MARICEIA PINTO MIRANDA

CNPJ

CPF

-

28241795890

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

13/09/2021

F

Operadora

SAD172962283732

22/10/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

SAO JOSE DOS CAMPOS

2.161

109

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

25/10/2024

06/12/2024

42 dia(s)

1º contato

Data

25/10/2024

Obs.:

Bom dia,  
Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

2º contato

Data

02/12/2024

Obs.:

Bom dia,  
Segue interação via print, devido a conversa não estar constando no whatsweb:

3º contato

Data

02/12/2024

Obs.:

o suporte tbem não é muit bom  
perdi dois recursos de glosa pq fico na espera para ser atendida para darem suporte como faz o recurso  
não posso me prejudicar dessa maneira

4º contato

Data

03/12/2024

Obs.:

Em resumo, a insatisfação maior era devido as glosas, por não saberem o motivo nem como recusar. Acharam que ja haviam perdido o prazo, contudo tem até o dia 22 e 26 para recusar. São 3 glosas, 2 por Falta da imagem final da coroa instalada , 1 por Raio x final sugere núcleo fora dos padrões ,menos de 2\3 de inserção. Todas disponíveis para recurso. Encaminhei o numero das guias de recurso, o pdf com o passo a passo e o tutorial em video explicativo sobre RECURSO DE GLOSA. Posterior a este suporte, questionados se irão permanecer com a operadora, com a oferta de dar um suporte quando necessário.

Áreas Divulgadas

☐ Cirurgia

☒ Periodontia

☒ Dentística

☐ Protese Dentalria

☒ Endodontia

☒ Clínico Geral

☒ Ortodontia

☐ Urgencia e Emergencia

☐ Radiologia

☒ Odontopediatria

Quantidade de dentistas por área			
	Cirurgia	45	Periodontia
60	Dentística		Protese Dentaria
33	Endodontia	70	Clínico Geral
26	Ortodontia		Urg e Emerg.
	Radiologia	29	Odontopediatria

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 Grossoiro

☐ 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

☐ Outros

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

☐ Falta de Reajuste

☒ Foi evidenciado com prints no protocolo

☐ Buscado contato nas REDES CONCORRENTES

Obs. Desligamento

Conforme retorno da clinica após as explicações sobre o motivo da glosa e o auxilio para recusarem, Dra conversou com o ADM e decidiram não continuar com o plano devido as glosas.

Kelly Oliveira

Maykon Dal'Negro