

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			3
	Data			09/08/2023
Duany Vitória Balhuk				
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	57363	MG	MARINA MONTEIRO GONCALVES	
CNPJ	CPF			
27229066000104	10060703628			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
13/06/2022	J	Operadora	SAD168787488756	27/06/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
MG	BELO HORIZONTE	4.614	209	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	24/03/2023	R\$ 202,96		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
27/06/2023	09/08/2023	43 dia(s)		
1º contato	Data	03/07/2023		
Obs.:				
demora para autorizar as Guia, é um tal de cacelar as guias muitas das vezes nem colocam os motivos, tenho que ligar milhares de vezes, perco muito tempo esperando para ser atendida e a maioria das vezes nem os atendentes sabem me dizer o motivo para eu solucionar. Quando colocam os motivos do cancelamento das guias é sugerindo mudança no plano de tratamento o qual discordamos pois radiografia é apenas um complemento para o diagnóstico. Glosam muitas guias alegando sempre algo nas radiografias, mas alegam não estarem vendo a radiografia anexada.				
2º contato	Data	07/07/2023		
Obs.:				
Dentista ligou novamente reclamando que não foi feito o desligamento e pede para que seja realizado o desligamento				
3º contato	Data	08/08/2023		
Obs.:				
Encaminhado whatsapp (31) 8431-7499 08/08 às 09h, para verificar se a Drª nos daria um voto de confiança lhe oferecendo suporte quanto as glosas e lançamento das guias. Informada que voltou ao normal a liberação. Aguardando um retorno.				
4º contato	Data	09/08/2023		
Obs.:				
Drª confirmou telefone, endereço e áreas de atuação, porém informou que a Drª MARINA MONTEIRO GONCALVES CRO 57363 não atende mais na clínica, não tem o telefone pessoal da mesma e não encontrei no google ou redes sociais. A mesma informou que irá incluir outra prestadora.				

5º contato Data _____

Obs.:

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 SELEÇÃO "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 checked="" type="checkbox"/> Removido Prestador | <input type="checkbox"/> Sem Local de Atendimento | <input type="checkbox"/> Glosas |
| <input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema | <input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guías | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades |
| <input type="checkbox"/> Regras 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"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos | |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | <input type="checkbox"/> Motivos Particulares | |

Necessário abertura de protocolo

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

Obs. Geral

Drª informa que a clínica continuará com os atendimentos, porém a prestadora MARINA MONTEIRO GONCALVES CRO 57363 não atende mais na clínica, não tem o telefone pessoal da mesma e não encontrei no google ou redes sociais.

Setor responsável

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

Agata B. Gomes