



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		3	
Duany Vitória Balhuk		Data		09/08/2023	
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 início	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 milhões 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 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 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 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"/> 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

☐ SIM ☐ 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