

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)		1
	Data		30/04/2024
DUANY VITÓRIA BALHUK			
Operadora	CRO	Nome dentista	
ODONTOLIFE	49812	SP	SANDRA APARECIDA SILVA POSSIDENTI
CNPJ	CPF		
-	12661492879		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo
10/03/2021	F	Operadora	SAD170964042954
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
SP	DIADEMA	605	22
Atende outros convênios			
Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO	-	
Moeda	Última produç.	Valor última prod.	
0,40	12/06/2021	R\$ 13,60	
Data inicio	Data final	Tempo finalização	
05/03/2024	30/04/2024	56 dia(s)	

1º contato Data 18/04/2024

Obs.:

[11:49, 18/04/2024] Retenção Odontolife: Drª SANDRA APARECIDA SILVA POSSIDENTI CRO: SP - 49812 verifiquei que solicitou o desligamento do plano, por conta de guias canceladas isso? [11:50, 18/04/2024] Retenção Odontolife: Isso em 2021: 599202 - Guia estava em status AG TOLKEN DO BENEFICIÁRIO, foi cancelada por ultrapassar o prazo de validade. 661100 - Guia cancelada sem validação de atos. [11:50, 18/04/2024] Retenção Odontolife: Nesse caso uma das guias passou do prazo de conclusão dentro dos 90 dias de validade [11:50, 18/04/2024] Retenção Odontolife: Ameaça Judicialização

- Status retenção
- Retenção Efetiva
 - Desligamento
 - Não se trata de Retenção

2º contato Data 26/04/2024

Obs.:

Bom dia,
Sem retorno, enviado WhatsApp (11) 97169-1527 26/04:
[08:20, 26/04/2024] Retenção Odontolife: Realmente preciso de um retorno para dar continuidade em seu desligamento!!
[08:20, 26/04/2024] Retenção Odontolife: Após ter informado as situações acima podemos continuar com os atendimentos pelo plano ou [continuar com o desligamento?](#)

3º contato Data 26/04/2024

Obs.:

A mesma informou que: [11:40, 26/04/2024] +55 11 97169-1527: Bom dia Vamos continuar com as indicações de Orto e implante [11:44, 26/04/2024] Retenção Odontolife: Ah que ótimo Drª, saiba que precisando de qualquer auxílio estarei á disposição [11:44, 26/04/2024] Retenção Odontolife: Poderia apenas me confirmar endereço e telefone por gentileza? Endereço: ANTONIO DIAS ADORNO nº 860 CEP: 09951000 Bairro: VILA NOGUEIRA Cidade: DIADEMA - SP Telefones clínica: (11) 971691527, (11) 40713974 [11:46, 26/04/2024] +55 11 97169-1527: Confirmado

4º contato Data 26/04/2024

Obs.:

Bom dia, Aguardando beneficiário oculto. --- 30/04/2024 / Feito beneficiário oculto, a mesma confirma o atendimento pelo plano.

5º contato Data

Obs.:

Ação Retenção

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input checked="" 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".**

A mesma tinha reclamado das glosas, dei todo suporte a mesma e envie os manuais para recurso de glosa e expliquei o motivo das glosas. Após todo o suporte expliquei sobre ortodontia e envie todo o passo a passo, a mesma concordou em continuar com os atendimentos - Feito beneficiário oculto, a mesma confirma o atendimento pelo plano.

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 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"/> 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 Público | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

- SIM NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

- T.I Central de atendimento Análise Técnica Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro