

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			22/01/2024
DUANY VITÓRIA BALHUK				
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	7443	SC	PATRICIA PEREIRA CANDIDO BORGES	
CNPJ	CPF			00587791918
07565607000168				
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
25/11/2021	J	Operadora	SAD169650623214	05/10/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SC	TUBARAO	154	2	
Atende outros convênios				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO	Quais?		
Moeda				
0,40	Última produç.	Valor última prod.		
	16/10/2023	R\$ 49,92		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
05/10/2023	22/01/2024	109 dia(s)		
1º contato	Data	21/11/2023		
Obs.:				
Verificando todas as glosas desde o ínicio do ano e se a mesma possui direito ao reajuste de tabela. Apenas no mês de OUTUBRO houve glosas: 1598760 - 04/09/2023 Descrição: 3081 - RADIOGRAFIA/FOTO INICIAL NÃO ENVIAD 1600618 - 05/09/2023 Descrição: 3081 - RADIOGRAFIA/FOTO INICIAL NÃO ENVIAD 1600635 - 05/09/2023 Descrição: 3081 - RADIOGRAFIA/FOTO INICIAL NÃO ENVIAD 1609884 - 14/09/2023 Descrição: 3081 - RADIOGRAFIA/FOTO INICIAL NÃO ENVIAD 1616453 - 19/09/2023 Descrição: 3081 - RADIOGRAFIA/FOTO INICIAL NÃO ENVIAD --- A mesma possui direito ao reajuste, enviado whatsapp (48) 988226318 21/11 ás 09h32.				
2º contato	Data	06/12/2023		
Obs.:				
Bom dia, ÚNICA Drª na cidade que realiza Radiologia pelo plano, a mesma possui direito ao reajuste de tabela, já possui atos diferenciados para alguns procedimentos.No CFO é especialista em RADIOLOGIA ODONTOLOGICA E IMAGINOLOGIA Não possui credenciamento das redes concorrentes interação via protocolo 08/12/2023 -- Drª se puder me enviar os valores dos procedimentos abaixo, para eu poder enviar para o setor responsável analisar.				
3º contato	Data	19/12/2023		
Obs.:				
Auxiliando a mesma para conclusão de um recurso de glosa e para envio da NF do mês de DEZEMBRO. -- 21/12/2023 Auxiliando a mesma ainda, está com dificuldades para envio de NF.				
4º contato	Data	11/01/2024		
Obs.:				
Aberto protocolos para enviar a NF que a Drª nos enviou via whatsapp. 40641420240111001177 - Nov. / 40641420240111001178 - Dez. Questionei se podemos seguir com a parceria, aguardando um retorno. [08:06, 16/01/2024] Retenção - OdontoLife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [08:06, 16/01/2024] Retenção - OdontoLife: Drª poderia me informar se podemos continuar com a nossa parceria e atendimentos pelo plano?				

5º contato Data 18/01/2024

Obs.:

[15:22, 17/01/2024] +55 48 8827-0540: Boa tarde, tudo bem? Acho que já foi cancelado ano passado a parceria [15:28, 17/01/2024] Retenção - OdontoLife: No telefone 48 8822-6318 estava dando suporte a secretaria sobre o envio da NF de dezembro e Novembro. Tinha solicitado a mesma que me repassasse os valores dos procedimentos para e poder enviar para o setor responsável analisar. Essa foi nossa conversa, dei todo o suporte e auxilio que ela necessitava para realizar o recurso de glosa para a Drª poder receber a guia que foi glosada. Orientei sobre o recurso e a informei que a Drª tinha direito ao reajuste de tabela também, onde fiquei no aguardo dos valores. Gostaríamos muito que continuasse com essa parceria. Aguardando retorno se podemos retomar a parceria. --- [15:33, 17/01/2024] Retenção - OdontoLife: Gostaríamos muito que continuasse com essa parceria. [11:01, 18/01/2024] +55 48 8827-0540: Bom dia, é que a demanda é pequena e temos dificuldades em receber o valor, muita burocrácia [11:06, 18/01/2024] Retenção - OdontoLife: Nesse caso posso realizar uma ação de divulgação para a Drª, realizariamos indicações de beneficiários para o vosso atendimento e e da Drª para os beneficiários tbm. 22/01/2024 Drª informou que: Boa tarde Pode dar continuidade ao desligamento

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 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 | | |

Necessário abertura de protocolo

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

Obs. Geral

Dei todo o suporte para realizar os recursos de glosa para a secretaria, dei suporte para realizar a Nota Fiscal do mês de DEZEMBRO para envio de pagamento, onde me enviou via whatsapp e abri protocolo para a Drª, pedi a secretaria que me enviasse valores dos procedimentos de radiologia para mandar para analise, sem retorno dos valores, entrei em contato com a profissional e a mesma não tem interesse em continuar com os atendimentos, mesmo eu pedindo os valores para podermos analisar! Insistiu no desligamento!

Setor responsável

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

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro