



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Qtd CRO(s)

1

Colaborador

Data

DUANY VITÓTIA BALHUK

22/01/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

7443

SC

PATRICIA PEREIRA CANDIDO BORGES

CNPJ

CPF

07565607000168

00587791918

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

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

-

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,40

16/10/2023

R\$ 49,92

Data início

Data final

Tempo finalização

05/10/2023

22/01/2024

109 dia(s)

1º contato

Data

21/11/2023

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

Obs.: Verificando todas as glosas desde o início 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 às 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 ODONTOLÓGICA E IMAGINOLOGIA Não possui credenciamento das redes concorrentes  
interação via protocolo 08/12/2023 -- Drª se puder me enivar 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 secretária 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 auxílio 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 burocraci [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

☐ 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 Grossoeiro

☐ 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

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Estudos

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral Dei todo o suporte para realizar os recursos de glosa para a secretária, 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 secretária que me enviasse valores dos procedimentos de radiologia para mandar para análise, sem retorno dos valores, entrei em contato com a profissional e a mesma não tem interesse em contatnuar com os atendimentos, mesmo eu pedindo os valores para podermos analisar! Insistiu no desligamento!

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro