

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	DUANY VITÓRIA BALHUK			Qtd CRO(s)	1	
				Data	08/03/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista			
ODONTOLIFE	14241	GO	KARLA CRISTINA CAETANO CAMPOS			
CNPJ	CPF					
	71849270104					
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo		
16/02/2023	F	Operadora	SAD168598910373	05/06/2023		
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados			
GO	GOIANIA	2.846	110			
Atende outros convênios						
Quais?						
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.				
0,30	20/07/2023	R\$ 338,70				
Data inicio	Data final	Tempo finalização				
05/06/2023	08/03/2024	277 dia(s)				
1º contato	Data	09/06/2023				
Obs.:						
Encaminhada mensagem através do WhatsApp, informando sobre o prazo de liberação das guias 24h a 48h, e questionando se é de interesse da Dra nos -- Em retorno ao WhatsApp Dra informa que: Boa tarde Marília! Tudo bem! Essas entre outras questões precisam melhorar muito para eu poder continuar. Seus valores são muito, mas muito baixos. E aqueles tratamentos que poderia até trazer alguma relevância para mim, vocês não autorizam. Informo a mesma que conforme contrato não podemos fazer reajuste, somente após 1 ano de credenciada. Aguardando retorno						

2º contato	Data	14/08/2023
------------	------	------------

Obs.:

[10:07, 14/08/2023] +55 62 8474-1771: Todas as guias com o plano odontolife estamos tendo problemas e quase nunca é resolvido. Questão que agora o problema é financeiro. A Dra. finalizou a GUIA 1539087 e foi enviado a guia assinada para conclusão junto com o raio-x final para comprovação. No relatório de produção da paciente dessa guia, está faltando valores [10:08, 14/08/2023] Retenção - Odontolife: Irei verificar aqui. [10:09, 14/08/2023] +55 62 8474-1771: Esse relatório de produção não bate com os valores dos procedimentos feitos na guia. Pela tabela de vocês anúi é para dar o valor de R\$ 443,70. Se eu tiver que acompanhar cada guia e verificar valor por valor no não tem como confiar em

3º contato	Data	
------------	------	--

Obs.:

[11:00, 14/08/2023] +55 62 8474-1771: Foi um erro meu aqui. peço desculpas. agora que verifiquei que foi retratamento unirradicular. Fiz os cálculos achando que era bairradicular [11:01, 14/08/2023] Retenção - Odontolife: Ah sim, entendi acontece Drª [11:01, 14/08/2023] Retenção - Odontolife: Gostaríamos de saber se podemos voltar com sua divulgação para continuar com os atendimentos pelo plano [11:02, 14/08/2023] Retenção - Odontolife: Podemos lhe oferecer suporte caso tenha alguma dúvida, estaremos a disposição. 15/08 : Gostaríamos de saber se podemos voltar com sua divulgação para continuar com os atendimentos pelo plano? [09:35, 15/08/2023] +55 62 8474-1771: por enquanto não

4º contato	Data	11/12/2023
------------	------	------------

Obs.:

Enviado e-mail a mesma dra.karla.cristina@hotmail.com 11/12 às 16h05.
22/12/2023 -- sem retorno anterior enviei uma nova mensagem 62 8474-1771, realizei ligação pelo (62) 39990092 às 08:50 e falei com Danièle que é recepcionista da Drª que informou que ela já voltou de viagem porém não sabe se vai continuar os atendimentos pelo plano, a clínica vai estar em recesso e retornam no dia 05/01/2024.

5º contato Data 22/02/2024

Obs.:

Identificamos em nossos registros as seguintes tentativas de contato, realizadas através do telefone da clínica (62) 39990092, (62) 984741771 e do email dra.karla.cristina@hotmail.com 11/01/2024 17:52 - Telefone, WhatsApp 17/01/2024 15:07- WhatsApp 24/01/2024 10:07- Telefone, WhatsApp 01/02/2024 11:05 - Telefone, 01/02/2024 12:07 - Telefone, 07/02/2024 08:39- Telefone, WhatsApp 14/02/2024 10:15 - Telefone, Email, 22/02/2024 09:07 - Telefone, E-mail, WhatsApp Entretanto, considerando que não tivemos retorno e que sua divulgação aos beneficiários está suspensa desde 05/06/2023, aguardaremos o seu contato dentro do prazo de 10 dias úteis, contados a partir da data e horário de abertura deste protocolo. Caso não haja manifestação de sua parte seguiremos com seu desligamento. Encaminhamos via e-mail.

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 checked="" 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"/> Migração |
| <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

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

Obs. Geral

A mesma informou que iria viajar, então deixamos a mesma suspensa, quando retornou fizemos mais de 8 tentativas de contato e não tivemos nenhum retorno, via whatsapp, e-mail e telefone.

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