



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
Duany Vitória Balhuk		Data		18/09/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	11358	PR	XENIA REGINA PEDROSO DALLE LASTE		
CNPJ		CPF			
-		02006890964			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
06/12/2022	F	Operadora	SAD168876419224	07/07/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
PR	SANTO ANTONIO DA PLATINA	691	17		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,45	sem guias	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
07/07/2023	18/09/2023	73 dia(s)			
1º contato	Data	18/08/2023			
Obs.: Enviado whatsapp (43) 999777363 18/08 às 15h48, para verificar qual a guia em que a mesma não recebeu.					
2º contato	Data	21/08/2023			
Obs.: Informou que já tinham passado a informação de que a guia tinha sido cancelada por prazo, informou que acontece somente nesse convênio e que os outros convênios tem a compreensão sobre não concluir no prazo, pois muitas vezes os beneficiários não comparece na clínica para terminar os procedimentos, informou que a Odontolife é um convênio novo e estão em fase de adaptação. Informou que como não haveria boa vontade em dar um prazo para a conclusão das guias a mesma solicitou					
3º contato	Data	21/08/2023			
Obs.: Enviado e-mail para Ágata.					
4º contato	Data	30/08/2023			
Obs.: [09:48, 30/08/2023] +55 43 9977-7363: Vc conseguiu alguma resposta com os auditores? [09:49, 30/08/2023] +55 43 9977-7363: Gostaria dessa até amanhã. Caso continuem negando o pagamento, mantere a posição de permanecer desligada do convênio ODONTOLIFE. [09:49, 30/08/2023] +55 43 9977-7363: Obrigada.					

5º contato Data 05/09/2023

Obs.:

Drª Raquel informou: Em caráter de exceção, se o beneficiário estiver ativo no plano, pode ser lançada nova guia com os procedimentos de restaurações (referente a guia anterior). A profilaxia não poderá ser relançada devido a garantia do ato. A nova guia deve ter o token, data e assinaturas do beneficiário. Favor orientar a profissional nas prazos da Operadora. Enviei whatsapp para a Drª Xenia e a mesma informou que: Em conversa anterior já recebi essa mesma orientação. Expliquei que isto demanda TEMPO E INCÔMODO PARA O PACIENTE, BENEFICIÁRIO DO CONVÊNIO. Drª quer que revalide a guia para concluir, já foi orientada sobre o nosso prazo de conclusão, pedi para que lançasse outra guia, mas a mesma informou mais de uma vez que se não for para apenas revalidar a guia para a mesma concluir ela vai continuar com o 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 checked="" 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

A mesma informou que os outros planos revalidam a guia para poder concluir de novo, pois se não for assim quer o desligamento. Orientei a mesma sobre nosso prazo de conclusão e para lançar uma nova guia mas a mesma não quer, informou que está nas pequenas causas para receber está guia.

Sector 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