

Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador Data

Operadora CRO UF Nome dentista

CNPJ CPF

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo

UF Cidade nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados

Atende outros convênios SIM NÃO NÃO Quais?

Moeda Última produç. Valor última prod.

Data início Data final Tempo finalização

Status retenção
 Retenção Efetiva
 Desligamento
 Não se trata de Retenção

1º contato Data

Obs.:
 Enviado whatsapp (43) 999777363 18/08 às 15h48, para verificar qual a guia em que a mesma não recebeu.

2º contato Data

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

Obs.:
 Enviado e-mail para Ágata.

4º contato Data

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

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. Envie 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
 Ofertado Novos Valores Ofertado Suporte Ofertado Divulgação
 Ofertado Treinamento Ofertado Reciclagem Outros

Obs.: **OBIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Motivo desligamento
 Perda de Contato Problemas de Saúde Beneficiário Grosseiro
 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 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.

Setor responsável
 T.I Central de atendimento Análise Técnica Comercial

Agata B. Gomes