



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
JULIA CARVALHO		Data		23/06/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	43792	RJ	TAIANE COUTINHO LE GENTIL		
CNPJ		CPF			
27285932000184		10741978792			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
04/02/2022	PJ	Dentista	SAD168261557548	27/04/2023	
Cidade		UF	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SAO GONCALO		RJ	859	60	
Atende outros convênios			Quais?		
<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não			NÃO INFORMADO		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,35	04/10/2022	R\$ 252,70			
Data início	Data final	Tempo finalização			
27/04/2023	23/06/2023	57 dia(s)			
Status retenção					
<input type="checkbox"/> Retenção efetiva					
<input checked="" type="checkbox"/> Desligamento					
<input type="checkbox"/> Não trata-se de retenção					

1º contato Data 27/04/2023

Obs.: Consultora Maria Luiza: Conforme protocolo 40641420230329000024, realizei inicialmente contato com Tielle, informa que realizou diversas solicitações referente à glosas, desde 06/2022; Localizei alguns protocolos com essa temática e verifiquei que a dra. Raquel entrou em contato por telefone em 11/2022 para sanar dúvidas recorrentes. Tielle informa que a dra. Raquel realmente realizou o contato porem que eles não concordam com regras técnicas da operadora.

2º contato Data 27/04/2023

Obs.: Consultora Maria Luiza: Afirmam que só continuarão atendendo caso seja pago todas as glosas do ano passado ou não seja mais exigido RX para endodontia. Informei que ambas as condições são inviáveis, mas que posso oferecer um suporte mais próximo de agora em diante.

3º contato Data 27/04/2023

Obs.: Hoje 27/04 realizei contato com a responsável pela clinica, sra. Daniele Rubim, através do telefone (21) 37120944 que repassou suas insatisfações informando que não recebeu regras técnicas no inicio de seu credenciamento, o que desencadeou diversas glosas, devido a falta de envio de RX para tratamentos endodonticos. Ofertei novamente um suporte mais próximo para mantermos parceria, porém Danieli afirma que perdeu a confiança na operadora e por isso cosidera inviável retomar atendimentos.

4º contato Data

Obs.:

5º contato Data

Obs.:

Motivo Retenção

<input type="checkbox"/> Ofertado novos valores	<input type="checkbox"/> Ofertado suporte	<input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação
<input type="checkbox"/> Ofertado treinamento/ ou reciclagem	<input type="checkbox"/> Outros	

Obs.:

Motivo desligamento

<input type="checkbox"/> Perda de Contato	<input type="checkbox"/> Problemas de Saúde	<input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro
<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 checked="" 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"/> Ameaça Judicialização	<input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimeto	
<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

Em contato com a clinica afirmam que só continuarão atendendo caso seja pago todas as glosas do ano passado ou não seja mais exigido RX para endodontia. Informei que ambas as condições são inviáveis, mas que posso oferecer um suporte mais próximo de agora em diante, porém Danieli afirma que perdeu a confiança na operadora e por isso cosidera inviável retomar atendimentos.

Sector responsável

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

Agata B. Gomes