

# Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador  Data

Operadora CRO UF Nome dentista  
Odontolife 49330 RJ JESSICA MARTINS CUSTODIO RODRIGUES

CNPJ CPF  
41454188000125 82421382572

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo  
07/07/2021 PJ Operadora SAD167527941579 21/11/2022

Cidade UF nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados  
RIO DE JANEIRO RJ 5.345 687

Atende outros convênios Quais?  
☐ Sim ☒ Não 0,39

Moeda Última produç. Valor última prod.  
0,39 out/22 R\$ 155,61

Data início Data final Tempo finalização  
21/11/2022 10/05/2023 170 dia(s)

Status retenção  
☐ Retenção efetiva  
☒ Desligamento  
☐ Não trata-se de retenção

1º contato Data

Obs.:  
ICARO GABRIEL DE OLIVEIRA NORATO Bom dia Replicando protocolo SAD166903005170, com tópico correto.  
"Ao efetuar a validação pelo telefone: 21 967579002, pelo whatsapp, foi informado que a Dra. não atende mais pelo o plano questionado o motivo sem repostas. "

2º contato Data

Obs.:  
THIAGO FRANCO GABRIEL 24592: bom dia em contato coma clinica pelo telefone (21) 37985300 a secretaria informa que esse numero de contato e somente para agendar consultas e solicitou que para tratar de assuntos sobre atendimento por planos ontologicos e necessario encaminhar um email para: oralcenterrecreio@gmail.com no Entanto o email foi encaminhado perguntando o motivo de nao estarem atendendo pelo plano estamos aguardando retorno.

3º contato Data

Obs.:  
até o momento nao temos retorno da clinica. favor prosseguir com a tratativa de desligamento 22/12/2022 KAMILA DE CARVALHO 21943 Encaminhado mensagem no e-mail, aguardando retorno 06/01/2023 sem retorno por e-mail, encaminhado mensagem no whats questionando os atendimentos 19/01/2023 Em retorno pelo whats informa que é devido as glosas peço que me envie as guias glosadas

4º contato Data

Obs.:  
Em mensagens anteriores Dra informou que deseja cancelar por nao receber o repasse de algumas guias. Foi enviada mensagem atraves do WhatsApp 13h40 solicitando as guias para verificação.

5º contato Data

Obs.:  
Encaminhado whats 21) 967579002 solicitando as guias, aguardo retorno 30/03/2023 Ao solicitar as guias novamente pelo WhatsApp informa que deseja se descredenciar, em retorno informo que o nosso intuito é sempre pagar o dentista e que darei todo suporte daqui pra frente. Aguardando retorno 12/04/2023 Em retorno ao WhatsApp, Drª informa que: Não tenho interesse. Obrigado. Em analise das guias foi identificado a seguir 658976 3081 - RADIOGRAFIA/FOTO INICIAL NÃO ENVIADA / 987636 3081 - RADIOGRAFIA/FOTO INICIAL NÃO ENVIADA / 1003370 3040 Rx fora dos padrões técnicos./ 1118378 RADIOGRAFIA/FOTO INICIAL NÃO ENVIADA .  
☐

Motivo Retenção  
☐ Ofertado novos valores ☐ Ofertado suporte ☐ Ofertado Divulgação  
☐ Ofertado treinamento/ ou reciclagem ☐ Outros

Obs.:

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 ☐ Mudou de Área  
☐ Servidor Publico ☐ Motivos Particulares  
☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ Sim ☒ Não

Obs. Geral  
Em contato com a Doutora desde 21/11/2022 a mesma informa que não tem interesse em permanecer com a parceria devido a glosas, foi feita varias tentativas de contato telefonico porém sem sucesso, em ultima mensagem apenas friza que: não tenho interesse. Informado a mesma sobre o motivo das glosas porém não nos deu mais retorno via whatsapp.

Setor responsável  
☐ T.I ☐ Análise técnica ☐ Comercial  
☐ Central de atendimento