



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
JESSICA PACHECO		Data		30/10/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	11963	PR	PAULO HENRIQUE FERREIRA		
CNPJ		CPF			
-		93719043991			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
06/06/2024	F	Dentista	SAD173030928164	30/10/2024	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
PR	ARARUNA	1.479	9		
Atende outros convênios		Quais?			
<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,30	-	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
30/10/2024	30/10/2024	0 dia(s)			
1º contato	Data	30/10/2024			
Obs.: Demanda solicitada pela gestão via E-mail. Dr estaria negando atendimento devido a atendimentos que realizou , e que segundo ele fez tudo corretamente, mas foi glosado. Informou também, que no ato do seu credenciamento havia avisado que o primeiro problema que desse com pagamento ele já não atenderia mais; (AUDIOS DO DR. EM ANEXO NO PROOCOLO) .					
2º contato	Data	30/10/2024			
Obs.: Ao analisarmos , tratava-se de guias glosadas por imagem terem sido anexadas de forma inversa, e como ainda estava dentro do prazo para recursar informei a ele que não foi glosado indevidamente conforme estava achando, e sim por erro no ato da conclusão e envio das imagens.					
3º contato	Data	30/10/2024			
Obs.: Passei orientações sobre como recursar as glosas e Dr. informou que ia pedir para a secretária dele abrir o recurso e anexar as imagens corretamente com o passo a passo enviado a ele. Contudo, dias depois ao analisar e ver que as guias haviam sido recusadas, mas não foi validado para alterar o status, e nem concluído informei a ele que faltava processo ainda para concluir o recurso e que faltava apenas 2 dias , que caso a secretária não finalizasse da forma correta não daria mais tempo de enviar o recurso das glosas. o mesmo se estressou e falou que não queria saber de mais nada e pediu para seguir com seu desligamento.					
4º contato	Data	30/10/2024			
Obs.: [10:29, 22/10/2024] 📧: Doutor continuará atendendo ao plano?: ou somente os pacientes que está finalizando? pois ai preciso abrir seu desligamento, contudo gostaria que permanecesse conosco. [11:43, 22/10/2024] 📧: O recurso de glosa doutor, após ser concluído , o prazo para ser deferido e repassado o valor é de 60 dias. [11:49, 22/10/2024] 📧: tem até dia 24 pra concluir o recurso senao nao da mais tempo Dr. [08:58, 24/10/2024] 📧: Bom dia Dr. Paulo , tudo bem, abrirei a solicitação do seu desligamento.					

Áreas Divulgadas	
<input checked="" type="checkbox"/> Cirurgia	<input type="checkbox"/> Periodontia
<input type="checkbox"/> Dentística	<input type="checkbox"/> Prótese Dentária
<input checked="" type="checkbox"/> Endodontia	<input checked="" type="checkbox"/> Clínico Geral
<input checked="" type="checkbox"/> Ortodontia	<input type="checkbox"/> Urgência e Emergência
<input type="checkbox"/> Radiologia	<input type="checkbox"/> Periodontia

Quantidade de dentistas por área			
2	Cirurgia		Periodontia
	Dentística		Prótese Dentária
2	Endodontia	5	Clínico Geral
2	Ortodontia		Urg e Emerg.
	Radiologia		Odontopediatria

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 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 checked="" 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 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"/> Outros
<input type="checkbox"/> Servidor Público	<input type="checkbox"/> Mudou de Área	
<input type="checkbox"/> Óbito	<input type="checkbox"/> Falta de Reajuste	

<input checked="" type="checkbox"/> Foi evidenciado com prints no protocolo	<input type="checkbox"/> Buscado contato nas REDES CONCORRENTES
---	---

Obs. Desligamento	
Tentado de todas as formas reter o doutor, oferecendo apoio, suporte e treinamento, dando orientações para recursar as guias para que pudesse receber, contudo, diante da dificuldade em abrir o recurso doutor desistiu de atender e só terminará os que já estão em tratamento.	

<div>Kelly Oliveira</div>	<div>Maykon Dal'Negro</div>
---------------------------	-----------------------------