

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Qtd CRO(s)

1

Data

Kamilla de Carvalho

06/03/2023

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

Odontolife

133314

PF

JULIANA CRISTINA DA SILVA MARIANO

Data Inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

06/08/2021

PF

Operadora

SMD1661142/417

18/10/2022

Cidade

UF

nº de vidas

nº CRO(s) únicos divulgados

1

Atende outros convênios

☐ Sim

☒ Não

Qualis?

não informado

Moeda

0,35

última produç.

Valor última prod.

R\$

144,20

Data início

Data final

Tempo finalização

139 dia(s)

18/10/2022

06/03/2023

139 dia(s)

1º contato

Data

07/11/2022

Obs.:

Encaminhado mensagem no whats questionando os atendimentos, aguardando retorno.

2º contato

Data

16/11/2022

Obs.:

Em retorno pelo whats 17 99129-4114 informa que não está atendendo pois não obtive repasse de algumas guias e não quer continuar pois tem recibo de não obter o repasse novamente, solicito as guias disse que já faz tempo questiono se ultrapassou prazo de validade aguardando retorno.

3º contato

Data

28/11/2022

Obs.:

Em retorno informa que já venceu todas são do mês 4, não tem interesse em continuar sem o repasse, informo que conforme manual não realizamos repasse de pagamento de guias que ultrapassaram o prazo pois interfere na garantia que o beneficiário possui informa que não dá certo trabalhar desta forma prefere que siga com desligamento.

4º contato

Data

07/12/2022

Obs.:

Encaminhado mensagem solicitando um parecer , aguardando retorno //20/12-informa que só volta atender se obter o repasse das guias peço que me sinalize as guias

5º contato

Data

02/01/2023

Obs.:

Informa que vai separar as guias e retorna. 13/01- Em retorno pelo whats 17 99129-4114 informo motivo das guias glosadas 1040987,920614,959466,1019153,999262,950342. Guias ultrapassaram o prazo de validade, informo que não realizamos o repasse oferecido suporte daqui para frente e questionado se podemos marcar um treinamento para que entenda o processo do plano desde emissão de guias até o envio para análise e repasse dos pagamentos

Motivo Retenção

☐ Ofertado novos valores

☐ Ofertado suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado treinamento/ ou reciclagem

☐ Outros

Obs.:

Encaminhado mensagem no whats questionando se podemos realizar o treinamento ou retomar com a divulgação , informa que está atendendo só não tem procura questiono dados como endereço, telefone e áreas de atuação e se realiza todos os procedimentos nas áreas divulgadas informa que sim.

Motivo desligamento

☐ Perda de de Contato

☐ Problemas de Saúde

☐ Beneficário Grosso

☐ Valores

☐ Franquia

☐ Alteração responsável técnico

☐ Removido prestador

☐ Burocracia

☒ Glosas

☐ Dificuldade Sistema

☐ Sem local de Atendimento

☐ Outros

☐ Regras Técnicas

☐ Migração

☐ Divulgação indevida

☐ Baixa procura

☐ Dificuldade de contato com a Central

☐ Informação prestada incorreta

☐ Ameaça judicialização

☐ Apenas procedimentos estético

☐ Aposentou

☐ Carteira de clientes particular - sem interesse convênio

☐ Mudou de área

☐ Mais tempo com os filhos

Necessário abertura de protocolo

☐ Sim

☒ Não

Obs. Geral

confirmo voluntariamente

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Obs.:

Agata B. da P. Gomes  
14/03/2023