



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
DUANY VITÓIA BALHUK		Data		24/01/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	11866	go	RENATA FERREIRA LOPES		
CNPJ		CPF			
41619060000174		03147515133			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
20/06/2022	J	Operadora	SAD16847841877	22/05/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
GO	GOIANIA	2.846	110		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO		-			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,35	SEM GUIAS	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
22/05/2023	24/01/2024	247 dia(s)			
1º contato		Data		03/07/2023	
Obs.: Encaminhado mensagem via whatsapp (62) 985549135 para compreender o que levou a Doutora a essa decisão e oferecer suporte daqui pra frente. Aguardando retorno. Segue anexo abaixo					
2º contato		Data		06/07/2023	
Obs.: Em resposta, profissional informa que é devido ao tempo de liberação, demora na resposta no suporte ao dentista e valores de repasse, diante disso ofertei reajuste contratual, informei que houve reestruturação na equipe , cuja qual consta um colaborador exclusivo para o suporte ao dentista e informei que houve alteração no tempo de liberação, para até 48 horas (salvo procedimentos com maior complexidade, que requer uma análise mais criteriosa por parte da auditoria clínica , podendo levar até 7 dias úteis conforme normas da ANS). Aguardando retorno da mesma em relação ao reajuste					
3º contato		Data		13/10/2023	
Obs.: Já tivemos 8 tentativas de contato como segue abaixo: 11/08/2023 14:07 - WhatsApp e e-mail 24/08/2023 15:20 - WhatsApp 29/08/2023 09:13 - Telefone e WhatsApp 18/09/2023 08:36 - Whatsapp 29/09/2023 08:57 - Telefone e WhatsApp 03/10/2023 09:55 - Telefone e WhatsApp 06/10/2023 16:15 - Telefone e WhatsApp 10/10/2023 12:31 - WhatsApp 13/10/2023 11:59 - E-mail (mas não enviou)					
4º contato		Data		28/10/2023	
Obs.: Bom dia, Autorizado desligamento Motivo:Perda de Contato --- 12/01/2024 Verificado que a Dra abriu uma nova guia na data de hoje (Guia 1740090). Por gentileza, verificar com a mesma referente o desligamento. Pois veio como PERDA DE CONTATO, porem conseguimos contato com a mesma no numero 62 8489-0944 e 62 985549135.					

5º contato Data 15/01/2024

Obs.:  
[12:02, 12/01/2024] Retenção - Odontolife: Falo com a Drª RENATA FERREIRA LOPES CRO: GO - 11866? [12:05, 12/01/2024] +55 62 8489-0944: Isso [12:05, 12/01/2024] +55 62 8489-0944: Bom dia [08:29, 15/01/2024] Retenção - Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [08:29, 15/01/2024] Retenção - Odontolife: Drª RENATA FERREIRA LOPES CRO: GO - 11866 continua atendendo pelo plano? [08:33, 15/01/2024] +55 62 8489-0944: Bom dia [08:33, 15/01/2024] +55 62 8489-0944: Não estou atendendo Aguardando um retorno da mesma. -- Realizando orientação para a mesma sobre o motivo das glosas. 24/01/2024 -- [10:35, 24/01/2024] +55 62 8489-0944: Desligamento [10:44, 24/01/2024] Retenção - Odontolife: Teria algum outro motivo para seguir com o desligamento? [10:44, 24/01/2024] Retenção - Odontolife: Ou seria somente a dificuldade do sistema mesmo? [10:48, 24/01/2024] +55 62 8489-0944: Excesso de burocracia na liberação dos procedimentos. Mesmo dando todo o suporte das guias, explicado o motivo da demora, visto que não validava os atos, insistiu no desligamento!

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 type="checkbox"/> Glosas
<input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema	<input checked="" 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"/> Carteira de Clientes Particular	<input type="checkbox"/> Estudos	
<input type="checkbox"/> Servidor Publico	<input type="checkbox"/> Mudou de Área	
<input type="checkbox"/> Óbito		

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

Estava sendo realizado o desligamento da mesma, por perda de contato, porém cadastro verificou que a mesma havia lançado guia recente e tentamos contato de novo, realizei a devida orientação sobre as guias e as glosas, que a demora da liberação, seria por não ter validado os atos das maiorias das guias, foi dado todo o suporte a mesma para conitnuar e ofertado o treinamento mas mesmo assim quis seguir com o desligamento.

Setor responsável

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

\_\_\_\_\_

Agata B. Gomes

\_\_\_\_\_

Maykon Dal'Negro