

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)		1	
DUANY VITÓRIA 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				
<input type="checkbox"/> SIM		<input checked="" type="checkbox"/> NÃO		
Quais?		-		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	SEM GUIAS	R\$ -		
Data inicio	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 informe 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, 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 Grosseiro
<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"/> Regras 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

<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> 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