



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

DUANY VITÓRIA BALHUK

Qtd CRO(s)

1

Data

19/02/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

16543

GO

CASSIA FERNANDES DE OLIVEIRA

CNPJ

CPF

-

05202514905

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

08/07/2022

F

Operadora

SAD17047388933

08/01/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

GO

GOIANIA

2.846

110

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

\*

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

10/11/2023

R\$ 52,20

Data início

Data final

Tempo finalização

08/01/2024

19/02/2024

42 dia(s)

1º contato

Data

07/02/2024

Obs.:

Recebemos a sua solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. -- Enviado whatsapp (62) 982050411 07/02, para informar sobre as glosas.

2º contato

Data

19/02/2024

Obs.:

[16:11, 07/02/2024] +55 62 8205-0411: O beneficiário não vai retornar apenas para assinatura. [16:11, 07/02/2024] +55 62 8205-0411: Já finalizaram o tratamento . [16:15, 07/02/2024] Retenção - Odontolife: Entendo. [16:16, 07/02/2024] Retenção - Odontolife: Podemos lhe oferecer todo o suporte e auxílio que necessitar, podendo realizar novamente um treinamento. [11:55, 16/02/2024] +55 62 8205-0411: Bom dia [11:56, 16/02/2024] +55 62 8205-0411: As guias que foram glosadas tem assinatura sim [11:56, 16/02/2024] +55 62 8205-0411: Consegui encontrar las

3º contato

Data

19/02/2024

Obs.:

[13:59, 16/02/2024] Retenção - Odontolife: Está sem assinatura ao lado do procedimento. [14:24, 16/02/2024] +55 62 8205-0411: Sim Duany , porém o primeiro mês enviei todas sem essa assinatura e recebe o pagamento normalmente [14:24, 16/02/2024] +55 62 8205-0411: Não fui informado que seria um erro de glosa [14:24, 16/02/2024] +55 62 8205-0411: Posso te enviar [14:25, 16/02/2024] Retenção - Odontolife: Irei verificar, no treinamento é informado sobre essa assinatura. Enviou guias onde foi CONCLUÍDA e não HOUVE GLOSAS, constam em anexo. [14:38, 16/02/2024] +55 62 8205-0411: Guias e os Valores recebidos

4º contato

Data

19/02/2024

Obs.:

[14:42, 16/02/2024] Retenção - Odontolife: Irei verificar só um momento. [12:00, 19/02/2024] Retenção - Odontolife: Verifiquei aqui com o setor responsável e me informaram que como isso estava acontecendo muito mesmo tendo no manual sobre o preenchimento da guia e no treinamento é informado onde o beneficiário deve assinar, estava ocorrendo muito de não colocarem a assinatura ao lado, isso quando era automático, agora temos um assistente virtual onde verifica cada guia [12:00, 19/02/2024] Retenção - Odontolife: Como informei isso já tinha no manual e foi repassado no treinamento sobre preenchimento de guia, porém como o sistema era automático ele infelizmente passava direto, agora temos essa

5º contato

Data

Obs.:

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores☐ Ofertado Suporte☐ Ofertado Divulgação☐ Ofertado Treinamento☐ Ofertado Reciclagem☐ Outros

Obs.:

OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

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☐ Migração☐ Carteira de Clientes Particular☐ Estudos☐ Servidor Publico☐ Mudou de Área☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM☐ NÃO

Obs. Geral

Drª informou sobre as glosas da falta de assinatura do beneficiário ao lado do procedimento, informou que já havia lançado outras guias iguais e nunca teve glosas, orientei a mesma sobre, informei que é explicado no treinamento e enviado o manual de preenchimento de guias. Orientei sobre as guias, liberação e ofertei treinamento e suporte, mas a mesma está insatisfeita e insiste em seguir com o desligamento!

Setor responsável

☐ T.I☐ Central de atendimento☐ Análise Técnica☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro