

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Naihana Ribeiro dos Santos		Data	29/03/2022
-------------	----------------------------	--	------	------------

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
Odontolife	47201	RJ	DANIELE MANHAES DA SILVA DOS SANTOS
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo
08/03/2021	PF	Operadora	SAD163070062380
Cidade	UF	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
MAGE	RJ	159	7

Atende outros convênios	Quais?
☐ Sim ☒ Não	Não informou

Moeda	Última produção	Status retenção
0,42	set/21	☐ Retenção efetiva ☒ Desligamento ☐ Não trata-se de retenção
Data início	Data final	Tempo finalização
03/09/2021	29/03/2022	207 dia(s)

1º contato	Data
	15/09/2021
Obs.:	
A consultora Melissa entrou em contato via mensagem.	

2º contato	Data
	17/09/2021

Obs.:
Encaminhado mensagem pela consultora Melissa via whatsapp para o número (21) 981766159 pede para mandar mensagem para o administrador Eliton no número (21) 96751-3636. Informou que foi realizado a produção de valor aproximado de R\$ 1.900,00 no mês de agosto onde foram glosadas nas glosas 3017 e 3081. Receberam apenas a metade. Foi orientado para a doutora realizar o recurso de glosa pois assim receberia pelas guias glosadas. Relatou também que recebem muitas reclamações de pacientes que entendem que a clínica faz parte da administração do plano. Afirmando que não vê possibilidade de voltar a atender pelo plano pois os problemas relatados fazem parte da estrutura do plano. Encaminhado mensagem novamente no dia 24/09 para verificar se doutora realizou o recurso, sem resposta. Encaminhado mensagem novamente para verificar se foi feito o recurso. Em contato via ligação (21) 967513636 com o administrador Eliton, informa que estava dirigindo e não podia falar, pediu para ligar amanhã (18/11/2021) a partir das 14:00 h.

3º contato	Data
	21/03/2022

Obs.:
Encaminhado mensagem ao número 21 96751-3636, porém mensagem foi visualizada e não foi respondido.

4º contato	Data
	24/03/2022

Obs.:
Tentativa de contato por ligação sem sucesso.

5º contato	Data
	29/03/2022

Obs.:
Encaminhado novas mensagens para o administrador Eliton, porém o mesmo ainda não responde e não atende o telefone.

Motivo Retenção
☐ Ofertado novos valores ☐ Ofertado suporte ☐ Ofertado Divulgação
☐ Ofertado treinamento/ ou reciclagem ☐ Outros

Obs.:

Motivo desligamento
☒ Perda de de Contato ☐ Problemas de Saúde ☐ Beneficiário Grossoiro
☐ Valores ☐ Franquia ☐ Alteração responsável técnico
☐ Renovo 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

Obs.:
Após diversas tentativas de contato, desde o mês de setembro/2021 com o administrador Eliton, todas sem sucesso, encaminho a dentista em questão para descredenciamento por perda de contato, visto que as últimas produções se deram em agosto e setembro/2021, todas as glosadas e sem recurso.

Sector responsável
☐ T.I ☒ Análise técnica ☐ Comercial
☐ Central de atendimento

Assinatura
Keilla Castro Caldas
Assinatura
Agata Beatriz Gomes