

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)		4
	Data		
DUANY VITORIA BALHUK			21/11/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	47007	RJ	THAISSA DA SILVA SIQUEIRA
CNPJ	CPF		
45721282000154		15435052793	
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo
30/03/2023	J	Operadora	SAD169100957774
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
RJ	NITEROI	643	101
Atende outros convênios			
Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.	
0,30	sem guias	R\$ -	
Data inicio	Data final	Tempo finalização	
02/08/2023	21/11/2023	111 dia(s)	
1º contato	Data	04/10/2023	
Obs.:			
Enviado whatsapp (21) 974509062 04/10 ás 11h58, para verificar o real motivo do desligamento e orientar a mesma sobre cobrança de procedimentos.			
2º contato	Data	11/10/2023	
Obs.:			
[17:09, 04/10/2023] +55 21 97450-9062: Bom dia Me chamo Thaíssa, responsável técnica da Clínica Odontológica Sorrir Demais. Procurei no site de vocês um e-mail para contato e como não achei, estou enviando para este e-mail no qual vem me respondendo e está ciente do que está acontecendo. Já não estava satisfeita com o atendimento da empresa devido a ser minha primeira relação com plano odontológico na clínica. No treinamento			
3º contato	Data	11/10/2023	
Obs.:			
Resumidamente a Drª informou que ficou sem receber uma guia, pois a beneficiária realizou apenas alguns procedimentos e os outros ela não retornou para terminar, informou que recebeu a informação de que deveria lançar os procedimentos que realizou e pedir para a beneficiária assinar mesmo a guia estando AUTORIZADA, já orientei a mesma sobre essa situação e pedi desculpas pela informação ser passada incorretamente.			
4º contato	Data	16/10/2023	
Obs.:			
Aberto protocolo 40641420231016000014 para o setor responsável tentar contato com a beneficiária, visto que a SECRETÁRIA lançou o procedimento INCORRETO! Envie todo o passo a passo de coloca realizar o recurso de glosa. REALIZOU O RECURSO			

5º contato Data 31/10/2023

Obs.:

Informou que: ``Bom dia. Tem duas guias (as de glosa) que estão com status autorizado. Finaliza após a auditoria ou finaliza igual as outras guias normais!``

Orientei a mesma e hoje 31/10 ás 11h13 questionei se conclui as guias! (21) 97450-9062 --- Drª enviou um áudio porém estava bem baixo, mas informou que não seguirá com os atendimentos pelo plano, mesmo tendo auxiliado nos recursos de glosa e ofertando ação de divulgação e reajuste de tabela.

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 type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guías | <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

Mesmo auxiliando a Drª a realizar o recurso de glosa passo a passo, dando todo suporte, ofertado reajuste assim que completasse um ano e treinamento, a mesma ainda sim decidiu em seguir com seu desligamento, da clínica toda -- DANIELA ARAUJO SALES -- LUANA ARAGAO BEZERRA -- RAPHAEL HENRIQUE CALDAS BARBOSA

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