

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
Data				
Duany Vitória Balhuk				21/05/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	122607	SP	IVONETE DOS SANTOS MAGALHAES	
CNPJ	CPF			00600267318
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
18/11/2022	F	Operadora	SAD170929841861	01/03/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	OSASCO	1.610	91	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	11/12/2023	R\$ 21,35		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
01/03/2024	21/05/2024	81 dia(s)		
1º contato	Data	19/04/2024		
Obs.:				
[08:54, 19/04/2024] +55 11 97822-7576: Bom dia, o tratamento foi feito, em todos os outros convênios qdo vence somos orientados a mandar a guia na data de enviar, só que vocês não funciona desse jeito, perdir o que foi feito, fiz recurso de glosa, enviei novamente e tbm não houve pagamento[08:59, 25/04/2024] Retenção Odontolife: Mas eu informe acima que avisamos sim sobre o cancelamento do plano do beneficiário[09:00, 25/04/2024] Retenção Odontolife: O que podemos fazer é realizar um novo treinamento do sistema.[09:01, 25/04/2024] Retenção Odontolife: E realizar seu reajuste de tabela, visto que possui direito![09:01, 25/04/2024] Retenção Odontolife:Caso queira que realiza				
2º contato	Data	02/05/2024		
Obs.:				
[09:06, 02/05/2024] Retenção Odontolife: Drª podemos realizar um novo treinamento e o seu reajuste de tabela para continuar com os atendimentos, ou gostaria de seguir com o desligamento mesmo?				
3º contato	Data	08/05/2024		
Obs.:				
Em contato no telefone (11) 36947385 08/05 às 14h08, Drª informou nome da beneficiária, expliquei a ela sobre a conclusão, que a mesma não conclui a guia dentro do prazo e como a beneficiária já cancelou o plano não teria como lançar novamente os procedimentos, orientei a mesma em outra guia. Informei que possui direito ao reajuste, peguei telefone pessoal da mesma 11 97640-0609 para mais orientações.				
4º contato	Data	16/05/2024		
Obs.:				
[13:28, 16/05/2024] Retenção Odontolife: Drª IVONETE DOS SANTOS MAGALHAES CRO: SP - 122607, depois do auxilio e suporte, a Drª irá retomar os atendimentos pelo convênio?[19:34, 16/05/2024] +55 11 97640-0609: Boa noite irei[13:37, 20/05/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é André, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [13:37, 20/05/2024] Retenção Odontolife: Poderia, confirmar algumas informações por gentileza?				

5º contato Data 21/05/2024

Obs.:

[13:37, 20/05/2024] Retenção Odontolife: Endereço: AVENIDA PRESTES MAIA nº 849 Complemento: SALA 03CEP: 06040014Bairro: JARDIM D ABRILCidade: OSASCO - SPTelefones clínica: (11) 36947385, (11) 978227576Áreas de atuação:CLINICA/GERAL/DENTISTICA/ORTODONTIA/PERIODONTIA[13:50, 20/05/2024] +55 11 97640-0609: Isso. Feito beneficiario oculto, a mesma confirma atendimento pelo plano.

Ação Retenção

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input checked="" 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".**

Dado todo suporte e auxilio a RT. Sobre conclusão das guias, prazos de conclusão, que a mesma não conclui a guia dentro do prazo e como a beneficiária já cancelou o plano não teria como lançar novamente os procedimentos, orientei a mesma em outra guia. após todo suporte e apoio a mesma concordou em continuar os atendimentos. Feito beneficiario oculto e Dr. confirmou que atende pelo plano.

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 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"/> Migração                      |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos                              |  |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público                | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           |   |  |

Necessário abertura de protocolo

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

Obs. Geral

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

Poliana Andrade Silva	Maykon Dal'Negro
-----------------------	------------------