



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador Data

Operadora CRO UF Nome dentista
ODONTOLIFE 524 MA MARIA DE FATIMA GOMES DE MORAES

CNPJ CPF
10448906000127

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo
29/06/2022 PJ Operadora SAD168364096334 09/05/2023

Cidade UF nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados
SAO LUIS MA 99 6

Atende outros convênios Quais?
☐ Sim ☒ Não

Moeda Última produç. Valor última prod.
0,35 SEM GUIAS R\$ -

Data início Data final Tempo finalização
09/05/2023 31/05/2023 22 dia(s)

Status retenção
☐ Retenção efetiva
☒ Desligamento
☐ Não trata-se de retenção

1º contato Data

Obs.:
contato pelo whats 15/05/2023 sem sucesso

2º contato Data

Obs.:
informa que podemos continuar o atendimento desse plano, contudo, precisamos acertar o pagamento de 14 guias que foram emitidas no ano passado e se encontram com o prazo de validade expirado.
aguardando as guias para analisar

3º contato Data

Obs.:
informa que podemos continuar o atendimento desse plano, contudo, precisamos acertar o pagamento de 14 guias que foram emitidas no ano passado e se encontram com o prazo de validade expirado.
aguardando as guias para analisar

4º contato Data

Obs.:
Em retorno via whats app , em 19/05/2023 , administrador Eduardo encaminhou às guias e , em resposta, a colaboradora Jheniffer informou que havia um protocolo gerado na época 40641420220923000069 sinalizando que às guias deveriam ser concluídas dentro de 5 dias úteis, pois o beneficiário em questão estava em processo de cancelamento. Em 22/05/2023 o Administrador solicitou o prazo de validade das guias.

5º contato Data

Obs.:
Entrei em contato com o mesmo , informando que às guias , quando inseridas em sistema , possuem automaticamente prazo de validade de 3 meses, porém em casos pontuais (como o citado no protocolo -cancelamento do beneficiário) deveriam ser levado em consideração o prazo estipulado de 5 dias úteis. Esclarecido que da nossa parte não haveria o que ser feito para reaver o valor das guias , porém sugeri que replicassem no protocolo 40641420220923000069, solicitando maiores esclarecimentos e/ou questionando o que pode ser feito.Em resposta , informou que não irá registrar novamente protocolos referente às guias , disse que o setor responsável só irá empurrar o problema para frente , sem obter soluções . Lamentei pois é algo que foge da minha alçada , mas que poderiam tentar p/ verificar alguma outra orientação no ato da réplica do protocolo, se mantiveram contrários e solicitaram desligamento.

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

Obs.:

Motivo desligamento
☐ Perda de Contato ☐ Problemas de Saúde ☐ Beneficiário Grossoiro
☐ Valores ☐ Franquia ☐ Alteração responsável técnico
☐ Removido prestador ☐ Burocracia ☒ Glosas
☐ Dificuldade Sistema ☐ Sem local de Atendimento ☐ Encerramento de atividades
☐ Regras Técnicas ☐ Prazo de Liberação de Guia ☐ Divulgação indevida
☐ Baixa procura ☐ Dificuldade de contato com a Central ☐ Informação prestada incorreta
☐ Cobrança indevida ☐ Apenas procedimentos estético ☐ Aposentou
☐ Ameaça judicialização ☐ Sem interesse em convênio ☐ Mudou de área
☐ Carteira de clientes particular ☐ Terceirização de atendimento ☐ Período liberação de guias
☐ Servidor Público ☐ Vendeu a Clínica ☐ Motivos particulares
☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo
☐ Sim ☐ Não

Obs. Geral
Informou que não irá registrar novamente protocolos referente às guias , disse que o setor responsável só irá empurrar o problema para frente , sem obter soluções . Lamentei pois é algo que foge da minha alçada , mas que poderiam tentar p/ verificar alguma outra orientação no ato da réplica do protocolo, se mantiveram contrários e solicitaram desligamento.

Setor responsável
☐ T.I ☐ Análise técnica ☐ Comercial
☐ Central de atendimento

Agata B. Gomes