



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

DUANY VITORIA BALHUK

Qtd CRO(s)

3

Data

29/04/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

7494

DF

INGRID DRAGO BATISTA SILVA

CNPJ

CPF

32850606000102

00158827139

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

06/05/2020

J

Operadora

SAD171026215927

12/03/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

DF

BRASILIA

3.123

296

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

*

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,43

SEM GUIAS

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

12/03/2024

29/04/2024

48 dia(s)

1º contato

Data

23/04/2024

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

Obs.:
Enviado whatsapp (61) 996761428 23/04, para verificar o motivo ou insatisfação de ter solicitado o desligamento!

2º contato

Data

29/04/2024

Obs.:

Em conversa anterior informou que: [11:25, 23/04/2024] +55 61 9676-1428: Bom dia! tudo bem? [11:25, 23/04/2024] +55 61 9676-1428: Sim, isso mesmo. [11:28, 23/04/2024] +55 61 9676-1428: Tivemos muitos problemas relacionados a glosas, nenhum profissional nosso quer atender pela tabela de voces, muitas reclamações, muita burocracia para solicitações de GTO, dentre outros, por gentileza prosseguir com o credenciamento. [14:08, 23/04/2024] +55 61 9676-1428: Aguardando retorno de voces.

3º contato

Data

29/04/2024

Obs.:

[15:22, 26/04/2024] Retenção Odontolife: Dr essas foram as glosas desde março/2023
[15:23, 26/04/2024] Retenção Odontolife: Informo que referente aos valores podemos realizar o reajuste desde o ano de 2022, que foi o ultimo reajuste que a clinica teve, faria um retroativo dos anos anteriores para melhorar esses valores mais ainda!
[15:26, 26/04/2024] Retenção Odontolife: Gostaríamos muito que continuasse com os atendimentos pelo plano
Após ofertar reajuste de valores, dar todo suporte para o recurso de glosa e treinamento foi informado que:
"Infelizmente não temos mais interesse em continuar como credenciamento."

4º contato

Data

Obs.:

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

Dr informou que não atende por conta das glosas, foi passado a infrmação do porque foi glosado, foi dado toda orientação para realizar o recurso de glosa, ofertado treinamento e reajuste de tabela, mas o mesmo solicita que seja realizado o desligamento o quanto antes!

Setor responsável

☐ T.I☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro