

# Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)	1			
Colaborador	Andrey Vidal Siqueira			
Data	05/07/2024			
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	47023	MG	ANDREIA NOVAIS MOTA	
CNPJ	CPF			
	98846930649			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
23/12/2016	F	Operadora	SAD17110516558	21/03/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
MG	BELO HORIZONTE	7.970	217	
Atende outros convênios		Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,31	Sem guias	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
21/03/2024		-		
1º contato	Data	15/05/2024		

**Obs.:**

[10:13, 15/05/2024] Retenção Odontolife: Drª ANDREIA NOVAIS MOTA CRO: MG - 47023, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Proceda essa informação? [13:32, 15/05/2024] +55 31 8112-8009: Proceda pois estou sendo muito complicado as liberações [13:33, 15/05/2024] +55 31 8112-8009: Demora muito liberar e os pacientes na maioria nem sabe [15:51, 15/05/2024] Retenção Odontolife: Entendi Drª, mas é que conforme ANS temos de até 24h á 48h para liberação. [15:52, 15/05/2024] Retenção Odontolife: e verifiquei que a maioria das guias foram liberadas em questão de minutos. [15:53, 15/05/2024] Retenção Odontolife: Caso tenha qualquer dúvida estamos

2º contato Data 15/05/2024

**Obs.:**

[15:56, 15/05/2024] Retenção Odontolife: Verifiquei também que a Drª tem direito a REAJUSTE DE TABELA, podemos realizar um retroativo desde o ano de inclusão, como a Drª nunca teve reajuste. Precisamos apenas de sua permissão para poder enviar ao setor responsável para análise [15:56, 15/05/2024] Retenção Odontolife: Gostaríamos muito de manter nossa parceria. [20:05, 15/05/2024] +55 31 8112-8009: Envie a tabela que verifico os ajustes

3º contato Data

**Obs.:**

[10:33, 03/07/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [10:33, 03/07/2024] Retenção Odontolife: Segue seu REAJUSTE de tabela aprovado! [10:34, 03/07/2024] Retenção Odontolife: Lembrando que precisamos do seu aceite para podermos atualizar os valores em sistema. [10:34, 03/07/2024] Retenção Odontolife: Se puder nos dar um retorno o quanto antes, agradeço. [16:20, 03/07/2024] +55 31 8112-8009: Aceito

4º contato Data 03/07/2024

**Obs.:**

[16:29, 03/07/2024] Retenção Odontolife: Ok, iremos fazer a atualização dos valores em sistema. [16:29, 03/07/2024] Retenção Odontolife: Por gentileza, poderia confirmar as informações a seguir, caso esteja algo incorreto ou que gostaria de incluir favor me sinalizar: Endereço: OLINTO MAGALHÃES nº 1077CEP: 30730500Bairro: PADRE EUSTÁQUIOCidade: BELO HORIZONTE - MG Especialidades: ORTODONTIAÁreas de atuação: CLINICA GERALODONTOPIAORTODONTIA [17:05, 03/07/2024] +55 31 8112-8009: Retirou o número 34131976 [17:05, 03/07/2024] +55 31 8112-8009: Sim

5º contato Data 03/07/2024

**Obs.:**

[17:19, 03/07/2024] Retenção Odontolife: para divulgação em nosso site está este número: 31 8112-8009. [17:19, 03/07/2024] Retenção Odontolife: Vou incluir esse contato também. [17:21, 03/07/2024] Retenção Odontolife: Drª lembrando que caso precise de auxílio ou suporte, hoje dispomos de um setor exclusivo de SUPORTE, o atendimento é em tempo real então sempre que necessitar de auxílio pode nos acionar. [17:56, 03/07/2024] +55 31 8112-8009: É retirar e não incluir [17:57, 03/07/2024] +55 31 8112-8009: Esse número não é maus do consultório [17:57, 03/07/2024] +55 31 8112-8009: Apenas o celular [17:58, 03/07/2024] +55 31 8112-8009: Correto [17:58, 03/07/2024] +55 31 8112-8009: Não inclua esse número é de outro lugar agora [08:06, 04/07/2024] Retenção Odontolife: Bom dia. Ok! ///Realizado beneficiário oculto com sucesso, onde Drª confirma atendimento pelo convênio.

**Ação Retenção**

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input checked="" 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".**

Em contato com RT, a mesma questionou a demora para liberações de guias, informado que conforme a ANS temos de até 24h á 48h para liberação, e que as guias foram liberadas em questão de minutos. OFERTADO SUPORTE E REAJUSTE onde Drª concordou com a nova tabela aprovada. Feito a validação dos dados cadastrais com sucesso. Beneficiário oculto feito com sucesso, onde Drª confirmar atendimento ao convênio.

**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                           | <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste                    |  |

**Necessário abertura de protocolo**

SIM  NÃO

**Obs. Geral**

Setor responsável
-------------------

- T.I  Central de atendimento  Análise Técnica  Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro