

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Liana Santos		Data	03/05/2022
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	MILENA OLIVEIRA DE FARIAS	
Odontolife	13137	DF			
Data inclusão	19/05/2020	PI	Demandado por?	Nº do protocolo	SD163907026885
			Operadora		09/12/2021
Cidade	BRASILIA	DF	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	214
Atende outros convênios			Quais?		
<input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não			Última produção 0,40    mar/22		
Moeda			Status retenção		
<input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não			<input type="checkbox"/> Retenção efetiva <input checked="" type="checkbox"/> Desligamento <input type="checkbox"/> Não trata-se de retenção		
Data início	09/12/2021	Data final	03/05/2022	Tempo finalização	145 dia(s)
1º contato    Data    21/12/2022					
Obs.: MELISSA: Encaminhado mensagem via whatsapp (61) 994397431 questionando se o atendimento está normalizado, aguardando retorno.					
2º contato    Data    24/03/2022					
Obs.: LIANA: Verificamos que a dentista possui guias lançadas recentemente indicando que os atendimentos estão normalizados. Encaminhado mensagem via whatsapp oferecendo suporte para futuras dúvidas e questionando se há algo em que possamos auxiliar.					
3º contato    Data    12/04/2022					
Obs.: LIANA: Em contato com a dentista sinalizou que está insatisfeita e não concorda com as glosas das guias: 850483 859692 862267 862442 Sinalizou que estamos analisando de forma incorreta, justificou sobre as guias e orientei que para questionamentos técnicos a doutora poderia abrir um protocolo solicitando mais informações.					
4º contato    Data    26/04/2022					
Obs.: LIANA: Esclarecemos todas as dúvidas que a doutora apresentou, a mesma não concordou com algumas informações. Estamos em contato para confirmar se irão permanecer com os atendimentos.					

5º contato	Data	03/05/2022
Obs.: LIANA: Em contato com a doutora informou que não concorda com as glosas, mesmo com o recurso disponível. Sinalizou que nosso sistema de análise é muito burocrático e demorado e não concorda com a forma que a análise é feita.		
Motivo Retenção <input type="checkbox"/> Ofertado novos valores <input type="checkbox"/> Ofertado suporte <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação <input type="checkbox"/> Ofertado treinamento/ ou recidagem <input type="checkbox"/> Outros		
Obs.:  		
Motivo desligamento <input type="checkbox"/> Perda de de Contato <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde <input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro <input type="checkbox"/> Valores <input type="checkbox"/> Franquia <input checked="" type="checkbox"/> Alteração responsável técnico <input type="checkbox"/> Removido prestador <input checked="" type="checkbox"/> Burocracia <input type="checkbox"/> Glosas <input type="checkbox"/> Dificuldade Sistema <input type="checkbox"/> Sem local de Atendimento <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/> Regras Técnicas <input type="checkbox"/> Migração <input type="checkbox"/> Divulgação indevida <input type="checkbox"/> Baixa procura <input type="checkbox"/> Dificuldade de contato com a Central <input type="checkbox"/> Informação prestada incorreta <input type="checkbox"/> Apenas particular <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos estético		
Obs.: Doutora não concorda com as análises feitas e acha nosso sistema burocrático, foi orientada sobre o recurso de glosa e mesmo assim informa que não concorda pois perde muito tempo.		
Setor responsável <input type="checkbox"/> T.I <input checked="" type="checkbox"/> Análise técnica <input type="checkbox"/> Comercial <input type="checkbox"/> Central de atendimento		
Kellia Castro Caldas Coordenação Agata B. Gomes administrativo Ivan Vaghini administrativo		