



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
JESSICA PACHECO		Data		22/11/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	87009	SP	BRUNO FIGUEIRAS DA SILVA		
CNPJ		CPF			
09517231000222		31658960890			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
14/10/2016	J	Dentista	SAD172417080192	20/08/2024	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SP	PRAIA GRANDE	1.020	37		
Atende outros convênios		Quais?			
☐ SIM ☐ NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,44	-	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
09/10/2024	22/11/2024	44 dia(s)			
1º contato	Data	09/10/2024			
Obs.: Bom dia, Em contato com administração da clinica VIVIANE , verificando , visto que há outras duas clinicas que a mesma solicitou o desligamento pelo mesmo motivo. Verificando guias que nos relatou não ter sido pagas, para orientar sobre o motivo.					
2º contato	Data	10/10/2024			
Obs.: [15:12, 10/10/2024] +55 13 99208-2772: recurso de glosa 1914692 ainda sem solução [15:13, 10/10/2024] +55 13 99208-2772: fico no aguardo [15:16, 10/10/2024] ☹️: Vou verificar aqui pra voces entao esta questão, ja lhe dou um respaldo [15:17, 10/10/2024] +55 13 99208-2772: Ok					
3º contato	Data	11/11/2024			
Obs.: Conforme interação em nota anterior, em resumo, o motivo da solicitação era devido a falta de pagamento e glosas. Ao analisar as guias enviadas, pude verificar que o motivo da falta de pagamento seria por NF não enviada , guia não concluída, e recurso de glosa cancelado por ter expirado o prazo de validade. Passei as informações, dei as devidas orientações e me coloquei a disposição para dar suporte acerca das dificuldades junto ao sistema,contudo , informaram que iam repassar ao financeiro e desde 16/10 estou sem retorno referente a permanência junto ao convênio.					
4º contato	Data	22/11/2024			
Obs.: Em retorno, secretária informa que responsavel não teve retorno sobre o recurso de glosa e que se a glosa for paga eles continuam ,caso contrário irão desligar as 3 clinicas. Contudo enviei print e audio explicando sobre a glosa e passando orientações no inicio de outubro, visto que o recurso não foi pago pois a guia não foi concluída e expirou o prazo. Respondi em cima da orientação que havia passado anteriormente, e vou ficar no aguardo do retorno, para verificar se continuarão atendendo ou não, visto que não foi um erro nosso a falta do pagamento.					

Áreas Divulgadas	
☐ Cirurgia	☐ Periodontia
☐ Dentística	☐ Protese Dentalria
☐ Endodontia	☐ Clínico Geral
☐ Ortodontia	☐ Urgencia e Emergencia
☒ Radiologia	☐ Periodontia

Quantidade de dentistas por área			
	Cirurgia		Periodontia
	Dentística		Protese Dentaria
	Endodontia		Clínico Geral
	Ortodontia		Urg e Emerg.
1	Radiologia		Odontopediatria

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	☐ Outros
☐ Servidor Publico	☐ Mudou de Área	
☐ Óbito	☐ Falta de Reajuste	

☐ Foi evidenciado com prints no protocolo	☐ Buscado contato nas REDES CONCORRENTES
--	---

Obs. Desligamento	
Mesmo após orientações passadas para tentar recorrer a glosa que foi realizada, informam que não irão mais recorrer e solicitam que seja seguido o desligamento das unidades. Dito isso, seguirei com a desativação, visto que a glosa ocorreu devido a falta de imagem, contudo, foi cancelada por ter expirado o prazo de validade, e os mesmos não estão de acordo com a falta de pagamento, e não aceitaram minha orientação.	

Kelly Oliveira	Maykon Dal'Negro
----------------	------------------