



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
DUANY VITORIA BALHUK		Data		26/10/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	141279	SP	MARCELLI IRUSSA MARTINS ORNELAS		
CNPJ		CPF			
-		31755324898			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
01/03/2023	F	Operadora	SAD168961124997	17/07/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SP	SANTOS	547	28		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,30	SEM GUIAS	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
17/07/2023	26/10/2023	101 dia(s)			
1º contato		Data			
		05/10/2023			
Obs.:					
Enviado whatsapp (13) 974128011 05/10 às 10h20, para verificar sobre as guias que a mesma informou e entender melhor o motivo!					
Drª MICHELE FIGUEIRA DE FARIA LUCAS CRO: SP - 80901 também está realizando o desligamento, as profissionais trabalham na mesma clínica, porém como PF!					
SAD168961124997 - protocolo sendo tratado da Drª Michele.					
2º contato		Data			
		17/10/2023			
Obs.:					
JUN/2023 1410941 - 13/04/2023 Valor: R\$99,90 Motivo: 3068 - RADIOGRAFIA FINAL SEM DISSOCIAÇÃO DOS CONDUTOS 1410978 - 13/04/2023 Valor: R\$168,00 Motivo: 3068 - RADIOGRAFIA FINAL SEM DISSOCIAÇÃO DOS CONDUTOS JUL/2023 1425110 - 25/04/2023 Valor: R\$63,00 Motivo: 3040 - GLOSA TECNICA (ESPECIFICAR DETALHADAMENTE) 3008 - COBRANCA DE PROCEDIMENTO ODONTOLÓGICO INCLUSO NO PROCEDIMENTO PRINCIPAL Conforme regra do manual - Condicionamento autorizado até 07 anos. Conforme Regra do manual - para menores de 13 anos solicitar fluor (profilaxia está inclusa) AGO/2023 1467827 - 26/05/2023 Valor: R\$159,90 Motivo: 3068 - RADIOGRAFIA					
3º contato		Data			
		20/10/2023			
Obs.:					
Enviado e-mail CONSULTORIOMFF@HOTMAIL.COM 20/10 às 16h54.					
4º contato		Data			
		26/10/2023			
Obs.:					
[11:05, 24/10/2023] +55 13 97412-8011: Bom dia, favor seguir com o desligamento das Dra Marcelli e Dra Michele. Não temos interesse no credenciamento. Obrigada [11:44, 24/10/2023] Retenção - Odontolife: Poderia me informar o motivo? [11:44, 24/10/2023] Retenção - Odontolife: Para seguir com o desligamento. [14:34, 24/10/2023] +55 13 97412-8011: Boa Tarde, tivemos alguns problemas em relação a liberação de procedimentos com alguns pacientes [14:54, 24/10/2023] Retenção - Odontolife: Entendi, saberia me informar qual mês mais ou menos? [14:55, 24/10/2023] Retenção - Odontolife: Pois até mais ou menos o mês de Março estávamos com inconsistência, porém já voltamos					

5º contato Data 26/10/2023

Obs.:

[12:39, 26/10/2023] +55 13 97412-8011: Bom dia, por gentileza prosseguir com o descredenciamento, não temos mais interesse em atender o COnvênio, Grata.

A mesma está decidida em seguir com o desligamento.

Ação Retenção

- | | | |
|---|--|--|
| <input 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".**

Motivo desligamento

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosso |
| <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 checked="" 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"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos | |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

Informado que nosso prazo voltou de 24h á 48h e que uma guia lançada pela mesma tinha sido liberada no mesmo dia em questão de minutos, ofertado suporte e ação de divulgação, mas a mesma solicitou o desligamento não tendo interesse em continuar com os atendimentos, informei sobre o contrato da Cláusula Décima – DO PRAZO DE VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO CONTRATO, visto que possui menos de um ano de credenciamento.

Setor responsável

☐ T.I. ☐ Central de atendimento ☐ Análise Técnica ☐ Comercial

Agata B. Gomes