

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	DUANY VITÓRIA BALHUK			Qtd CRO(s)	1
				Data	22/03/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
DENTALUNI	42341	RJ	HARYSSON SOUZA MESQUITA		
CNPJ	CPF			27810222000126	13653282799
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
23/08/2016	J	Operadora	SAD169849431688	28/10/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
RJ	NOVA IGUACU	898	53		
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 inicio	Data final	Tempo finalização			
28/10/2023	22/03/2024	146 dia(s)			

Status retenção

Retenção Efetiva
 Desligamento
 Não se trata de Retenção

1º contato Data 12/12/2023

Obs.:

Bom dia, em ligação a recepcionista Thaís informou que a Drª não está na clínica, que é pra retornar outro dia, a mesma não sabe informar os motivos de descredenciamento.

2º contato Data 23/01/2024

Obs.:

Identificamos em nossos registros as seguintes tentativas de contato, realizadas através do telefone da clínica (21) 31620403,(21) 982645593, e do email ingridtranhague@gmail.com 12/12/2023 09:53 - Telefone 14/12/2023 08:39- Telefone 18/12/2023 08:29 - Telefone e Whatsapp 20/12/2023 14:33 - Telefone, Whatsapp 22/12/2023 15:15 - Whatsapp, telefone, 11/01/2024 17:27 - Whatsapp, telefone, busca no google 16/01/2024 10:44 - Whatsapp, telefone, busca no google 18/01/2024 12:33 - Telefone, Whatsapp, E-mail, busca no google Entretanto, considerando que não tivemos retorno e que sua divulgação aos beneficiários está suspensa desde 22/01/2023, aguardaremos o seu contato

3º contato Data 30/01/2024

Obs.:

Em contato vai E-mail, a Drª nos informou um novo contato para falar com ela WhatsApp (21)982004437. Encaminhamos uma mensagem às 12:24, para verificar o motivo de descredenciamento. Aguardando retorno.

4º contato Data 08/02/2024

Obs.:

Em contato com a Drª, a mesma informa que deseja se descredenciar pelo fato de que os valores são baixos e não cobrem o material que são utilizados e pela baixa demanda. Ofertamos para a Drª reajuste de tabela, treinamento e suporte. Aguardando a Drª encaminhar os valores que acha justo para cada procedimento.

5º contato Data 06/03/2024

Obs.:

[08:21, 27/02/2024] Retenção Odontolife: Gostaria de saber se a Drª irá fazer os lançamentos das NF ? [08:21, 27/02/2024] Retenção Odontolife: Gostaria de saber também se podemos fazer algo para que a Drª mude tal decisão e permaneça com a parceria. [08:40, 27/02/2024] +55 91 8378-8378: Bom dia[08:40, 27/02/2024] +55 91 8378-8378: So se recebermos tudo que ficou pendente Enviaremos WhatsApp 91 8378-8378 06/03 informando que: [08:27, 06/03/2024] Retenção Odontolife: Qual mês ficou pendente? [08:27, 06/03/2024] Retenção Odontolife: Verifiquei que a NF foi enviada de setembro também. [08:27, 06/03/2024] Retenção Odontolife: E o de Janeiro. --- 22/03 -- Foi informado que só iriam atender se recebem, porém foi orientada a enviar a NF correta para pagamento, porém os mesmos não querem. Foi orientado sobre como realizar o recurso de glosa para conseguir receber, mas só falam que irão continuar se pagarmos as pendências, mas não estão dispostos a realizar tais orientações para receber.

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 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"/> Regras 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"/> Mudou de Área |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público | | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

- SIM NÃO

Obs. Geral

Demos todo suporte e orientação para realizar o recurso de glosa e enviar a NF dos meses faltantes, que não tinha sido enviado. A mesma só informa que seguirá com os atendimentos se receber as pendências, porém não está disposta a realizar a NF e recurso de glosa para receber. Última guia lançada dia 13/12/2021!!

Setor responsável

- T.I Central de atendimento Análise Técnica Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro