



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)	1	
DUANY VITÓIA BALHUK		Data	17/11/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	117791	SP	LUCAS PEREIRA DELFINO	
CNPJ		CPF		
-		20104836857		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
28/07/2023	F	Operadora	SAD169393827181	05/09/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	FRANCO DA ROCHA	277	1	
Atende outros convênios		Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO				
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	SEM GUIAS	R\$ -		
Data início	Data final	Tempo finalização		
05/09/2023	17/11/2023	73 dia(s)		
1º contato	Data	20/10/2023		
Obs.: Registrado protocolo SAE169779999963 solicitando credenciamento p/ todas às áreas possíveis , pois a cidade possui acima de 300 beneficiários e apenas 1 credenciado (área de radiologia).				
2º contato	Data	16/11/2023		
Obs.: [11:25, 16/11/2023] Retenção - Odontolife: Gostaria de falar com o Dr LUCAS PEREIRA DELFINO CRO: SP - 117791 por gentileza. [11:26, 16/11/2023] Retenção - Odontolife: Verifiquei que solicitou o desligamento por conta da burocracia do sistema, falta de suporte e liberação das guias. [11:27, 16/11/2023] Retenção - Odontolife: Informa que conforme ANS o prazo para liberação da guia é de 24h á 48h, porém a maioria das guias estão sendo liberadas em questão de minutos; [11:28, 16/11/2023] Retenção - Odontolife: Verifiquei que na guia não está sendo VALIDADO OS ATOS ou seja se não validar esses atos automaticamente ela cancela. Posso te enviar um vídeo/print sobre o lançamento de guia				
3º contato	Data	16/11/2023		
Obs.: Conforma em áudio anexado Drª Tais responsável da clínica informou para então enviar um vídeo explicativo e enviar a tabela de valores onde foi realizado atos diferenciados para alguns procedimentos! --- Em áudio a mesma informou que pode retomar a divulgação do Dr que continuará com os atendimentos pelo plano, aguardando confirmação do telefone, endereço e áreas de atuação!				
4º contato	Data	16/11/2023		
Obs.: Drª confirmou telefone e áreas de atuação e informou que o endereço ALTEROU. Endereço: Rua José Augusto Moreira, 8, Rotatória Benedito Antônio de Souza, Franco da Rocha - SP, 07801-040 Telefones clínica: (11) 995835470 Áreas de atuação: CLÍNICA GERAL - DENTISTICA - ENDODONTIA - IMPLANTODONTIA - ODONTOGERIATRIA - ORTODONTIA - PERIODONTIA - PROTESE DENTARIA. Assim que me encaminhara Alvará anexo em protocolo.				

5º contato Data 17/11/2023

Obs.:

Contato feito como beneficiário oculto clínica confirma atendimento segue anexo da conversa.
Por gentileza alterar o endereço para:
Endereço: Rua José Augusto Moreira, 8, Rotatória Benedito Antônio de Souza, Franco da Rocha - SP, 07801-040
Informou que: O nosso alvará ainda está com o endereço antigo, estamos aguardando para visita de troca do endereço.
Após alteração do endereço devolver para retenção seguir com tratativa. --- Informamos que o endereço de divulgação foi alterado para Rua José Augusto Moreira, 8, Rotatória Benedito Antônio de Souza, Franco da Rocha - SP, 07801-040 afim de evitar negativa de atendimento, porem ficamos no aguardo da licença sanitária quando a vistoria fora realizada para incluimos no seu cadastro.

Ação Retenção

<input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores	<input checked="" 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".

Sócia do Dr Lucas informou que tinham dificuldades com lançamento de guias e que o sistema era burocrático, enciou passo a passo, gravei um vídeo, encaminhei os materiais de apoio para a mesma e ofertei suporte a mesma quando necessitar e então concordou em continuar com os atendimentos pelo plano! Realizado beneficiário oculto 17/11 e secretária confirmou atende pelo plano.

Motivo desligamento

<input type="checkbox"/> Perda de Contato	<input type="checkbox"/> Problemas de Saúde	<input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro
<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"/> 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

<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO
------------------------------	------------------------------

Obs. Geral

--

Setor responsável

<input type="checkbox"/> T.I	<input type="checkbox"/> Central de atendimento	<input type="checkbox"/> Análise Técnica	<input type="checkbox"/> Comercial
------------------------------	---	--	------------------------------------

Agata B. Gomes	Maykon Dal'Negro
----------------	------------------