



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador Data

Operadora CRO UF Nome dentista
ODONTOLIFE 17851 GO ALINE MORAES SILVA

CNPJ CPF
- 05041151113

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo
13/08/2021 F Operadora SAD16788891049 15/03/2023

UF Cidade nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados
GO RIO VERDE 439 22

Atende outros convênios Quais?
☐ SIM ☒ NÃO

Moeda Última produç. Valor última prod.
0,35 22/06/2022 R\$ 11,90

Data início Data final Tempo finalização
15/03/2023 02/10/2023 201 dia(s)

Status retenção
☐ Retenção Efetiva
☒ Desligamento
☐ Não se trata de Retenção

1º contato Data

Obs.:
Conf.prot.princ.:40641420221128000032,Dra se negou fazer atendimento por motivos de Glosa segundo a mesma não recebe pagto e só ira atender os ben.que estão com tto em andamento.Diante disso,entrado em contato diversas vezes,ao conseguir contato efetivo com a clínica (em 13/03/2023 às 10:44-via whats) , informou que a mesma iria passar a numeração das guias glosadas, porém sem retorno. Cobrado posicionamento novamente , hoje (15/03/2023 às 09:13-Whats) porém respondeu apenas "hom dia"... sem sequencia no contato.

2º contato Data

Obs.:
Entrado em contato (via Whatsapp 23/05/2023 às 17:37), ofertando reajuste contratual, me disponibilizando em relação a auxilio de dúvidas com guias e solicitando à numeração das guias que a mesma informou que foram glosadas, aguardando retorno.

3º contato Data

Obs.:
Segue em anexo atendimento no telefone do suporte para o número 64 9218-1765, onde foi enviado a orientação para doutora acerca das guias reclamadas, juntamente do levantamento realizado.

4º contato Data

Obs.:
Boa tarde, Como informado e anexado em nota anterior pelo MATHEUS, as guias foram lançadas a alguns meses atrás, ou seja já passou do prazo de recursar essas glosas.
Oferecido suporte e reciclagem para a mesma, aguardando retorno.

5º contato Data

Obs.:
Segue conversa c/a Drª:[08/08/23]Retenção- Odontolife:Drª como verificado na conversa acima,seria referente as glosas correto?Nesse caso p/a drª não ficar s/receber,poderia me informar as guias por gentileza?Pois realiz.o recurso de glosa,pode estar recebendo essas guias.[08/08/23]Aline Moraes 17851-GO:Boa tarde.Já falei comigo q não tem como Muito obrigado [08/08/23]Retenção -Odontolife:Foi nesse telef?Verifiquei que foi por conta do tempo.Pois já se passou do prazo para realizar o recurso.Mas nesse caso podemos realizar um novo trein.,iremos lhe auxiliar e dar todo o suporte p/o lançamento das guias.Entendo Drª sobre sua insatisfação,mas estamos pedindo mais um voto de confiança.O que acha Drª?[08/08/23]Aline Moraes 17851-GO:Posso até voltar a atender,se mudar o valor.Eu posso fazer um teste de 15 dias.Aguardando uma prop.de valores,visto que nunca houve reajuste desde o credenc.13/08/2021).enviei a tab/ISO c/a moeda atual(0.35).

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
☐ Carteira de Clientes Particular ☐ Estudos
☐ Servidor Publico ☐ Mudou de Área
☐ Óbito ☐ Motivos Particulares

Necessário abertura de protocolo
☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral
Tent.de contato via telef,porém a ligação cai.Divulg.está suspensa desde nov.de 22 ,motivo do desligam.trata-se de glosas desde março de 23 ,não sendo possível reavê-las,uma vez que consta histórico de sucessivas tentativas porém sem êxito.
Cidade possui credenciados com às mesmas áreas que à referida profissional atende.

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

Agata B. Gomes