

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Camila Guilherme			Qtd CRO(s)	1
				Data	02/10/2023
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	SAD167888891049	15/03/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
GO	RIO VERDE	439	22		
Atende outros convênios					
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO	Quais?			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,35	22/06/2022	R\$ 11,90			
Data inicio	Data final	Tempo finalização			
15/03/2023	02/10/2023	201 dia(s)			

1º contato Data 15/03/2023

**Obs.:**

Conf.prot.princ.:40641420221128000032,Dra se negou fazer atendimento por motivos de Glosa segundo a mesma não recebe pagamento 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 anenhas "hom dia" \_sem sequencia no contato.

2º contato Data 23/05/2023

**Obs.:**

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

3º contato Data 28/07/2023

**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 08/08/2023

**Obs.:**

Baixa 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 recusar essas glosas.  
Oferecido suporte e reciclagem para a mesma, aguardando retorno.

5º contato Data 09/08/2023

**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 falaram 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/IISO c/a moeda atual(0,35).

**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 SELEÇÃO "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 checked="" 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                           | <input type="checkbox"/> Motivos Particulares                 |                                                        |

**Necessário abertura de protocolo**

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> 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.

**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