



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

DUANY VITORIA BALHUK

Qtd CRO(s)

2

Data

11/04/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

7499

ES

EDUARDA CRISTINA NUNES PATROCINIO

CNPJ

CPF

48519834000134

13817228732

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

19/04/2023

J

Operadora

SAD170750321143

09/02/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

ES

VIANA

78

2

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

*

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

03/10/2023

R\$ 61,60

Data início

Data final

Tempo finalização

09/02/2024

11/04/2024

62 dia(s)

1º contato

Data

11/03/2024

Obs.:

Encaminhada mensagem via wpp 27 99751-5558, dra informa que o motivo do desligamento seria referente a valores não repassados, verificado que a mesma possui GLOSAS lançadas, encaminhada a descrição de cada uma para a mesma.

2º contato

Data

25/803/2024

Obs.:

Por gentileza retirar clínica de divulgação, após devolver para retenção seguir com a tratativa.
A divulgação foi suspensa.

3º contato

Data

26/03/2024

Obs.:

Boa tarde,Foi informado que:
[09:29, 11/03/2024] +55 27 99751-5558: tudo bem
[09:30, 11/03/2024] +55 27 99751-5558: e as que pagou ?
Enviei novamente para entender que foram guias glosadas não pagas, porque não foi realizado o recurso de glosa!

4º contato

Data

02/04/2024

Obs.:

[11:47, 02/04/2024] Retenção Odontolife: Para receber essas guias era necessário realizar o recurso de glosa.
[11:48, 02/04/2024] Retenção Odontolife: Como já ultrapassou o prazo não tem como realizar o recurso.
[11:48, 02/04/2024] Retenção Odontolife: Mas podemos estar realizando um novo treinamento e daremos todo suporte que necessitar.
[11:48, 02/04/2024] Retenção Odontolife: Podemos continuar com a parceria?

5º contato

Data

11/04/2024

Obs.:

Bom dia, A mesma apenas informou que: [08:26, 9/4/2024] +55 27 99751-5558: Olá bom dia.
[08:27, 9/4/2024] +55 27 99751-5558: Vou encaminhar para o responsável.
Encaminhado whatsapp novamente: [07:58, 11/4/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem?
[07:59, 11/4/2024] Retenção Odontolife: Ele deu um retorno? ---- [09:42, 11/4/2024] +55 27 99751-5558: Bom dia.
[09:42, 11/4/2024] +55 27 99751-5558: Desligamento.

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 Grosseiro

☐ 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

☐ Migração

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Estudos

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

A mesma informou que não atende ao plano, por não ter recebido, porém verificamos que houve glosas e não foi realizado o recurso de glosa, passei a ela todo o passo a passo de recurso, informei que poderia lançar a guia novamente e solicitar a assinatura do beneficiário, mas a mesma não quis, insistiu no desligamento mesmo assim!

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro