

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?					
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO	*			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.	Status retenção		
0,35	03/10/2023	R\$ 61,60	<input type="checkbox"/> Retenção Efetiva	<input type="checkbox"/> Desligamento	<input type="checkbox"/> Não se trata de Retenção
Data inicio	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	25/03/2024			
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 ? Envie 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

- | | | |
|---|--|--|
| <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"/> Migração |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos | |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

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

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro