



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
JESSICA PACHECO		Data		25/11/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	81271	SP	LUCAS VULCANO PINTO DE CARVALHO		
CNPJ		CPF			
18573577000158		28012571846			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
14/10/2016	J	Dentista	SAD172416921774	20/08/2024	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SP	SANTOS	1.843	41		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,44	-	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
30/09/2024	25/11/2024	56 dia(s)			
1º contato	Data	09/10/2024			
Obs.: Bom dia, Em contato com administração da clinica VIVIANE , verificando , visto que há outras duas clinicas que a mesma solicitou o desligamento pelo mesmo motivo. Verificando guias que nos relatou não ter sido pagas, para orientar sobre o motivo.					
2º contato	Data	10/10/2024			
Obs.: [15:12, 10/10/2024] +55 13 99208-2772: recurso de glosa 1914692 ainda sem solução [15:13, 10/10/2024] +55 13 99208-2772: fico no aguardo [15:16, 10/10/2024] ☹️: Vou verificar aqui pra voces entao esta questão, ja lhe dou um respaldo [15:17, 10/10/2024] +55 13 99208-2772: Ok					
3º contato	Data	11/11/2024			
Obs.: Conforme interação em nota anterior, em resumo, o motivo da solicitação era devido a falta de pagamento e glosas. Ao analisar as guias enviadas, pude verificar que o motivo da falta de pagamento seria por NF não enviada , guia não concluída, e recurso de glosa cancelado por ter expirado o prazo de validade. Passei as informações, dei as devidas orientações e me coloquei a disposição para dar suporte acerca das dificuldades junto ao sistema,contudo , informaram que iam repassar ao financeiro e desde 16/10 estou sem retorno referente a permanência junto ao convênio					
4º contato	Data	22/11/2024			
Obs.: Em retorno, secretária informa que responsavel não teve retorno sobre o recurso de glosa e que se a glosa for paga eles continuam ,caso contrário irão desligar as 3 clinicas. Contudo enviei print e audio explicando sobre a glosa e passando orientações no inicio de outubro, visto que o recurso não foi pago pois a guia não foi concluída e expirou o prazo. Respondi em cima da orientação que havia passado anteriormente, e vou ficar no aguardo do retorno, para verificar se continuarão atendendo ou não, visto que não foi um erro nosso a falta do pagamento					

Áreas Divulgadas	
<input type="checkbox"/> Cirurgia	<input type="checkbox"/> Periodontia
<input type="checkbox"/> Dentística	<input type="checkbox"/> Protese Dentalria
<input type="checkbox"/> Endodontia	<input type="checkbox"/> Clínico Geral
<input type="checkbox"/> Ortodontia	<input type="checkbox"/> Urgencia e Emergencia
<input checked="" type="checkbox"/> Radiologia	<input type="checkbox"/> Periodontia

Quantidade de dentistas por área			
	Cirurgia		Periodontia
	Dentística		Protese Dentaria
	Endodontia		Clínico Geral
	Ortodontia		Urg e Emerg.
3	Radiologia		Odontopediatria

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 SELECIONE "OUTROS".		
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 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"/> Outros
<input type="checkbox"/> Servidor Publico	<input type="checkbox"/> Mudou de Área	
<input type="checkbox"/> Óbito	<input type="checkbox"/> Falta de Reajuste	

<input checked="" type="checkbox"/> Foi evidenciado com prints no protocolo	<input type="checkbox"/> Buscado contato nas REDES CONCORRENTES
---	---

Obs. Desligamento	
Mesmo após orientações passadas para tentar recorrer a glosa que foi realizada, informam que não irão mais recorrer e solicitam que seja seguido o desligamento das unidades. Dito isso, seguirei com a desativação, visto que a glosa ocorreu devido a falta de imagem, contudo, foi cancelada por ter expirado o prazo de validade, e os mesmos não estão de acordo com a falta de pagamento, e não aceitaram minha orientação.	

Kelly Oliveira	Maykon Dal'Negro
----------------	------------------