



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)	
DUANY VITORIA BALHUK		2	
Data		11/04/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	9755	ES	FERNANDA LOUZADA LIMA
CNPJ	CPF		
48519834000134	13299479750		

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)

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

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.: **OBIGATÓRIO 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
------------------------------------	-------------------------------