

Formulário - Processo de Retenção



Páginas Odontofacilizações



Colaborador:

RODRIGO RIBEIRO DE FREITAS

Data

05/05/2022

Obs.:

Operadora CRO
Odontolife 114702 SP Nome dentista VANESSA CARVALHO SILVA MARTINS

Data inclusão 09/03/2020 **Tipo** PJ Demandado por? Nº do protocolo SADI650916291 Dt. abertura protocolo 25/04/2022

Cidade

SAO PAULO SP Nº de vidas 16.692 Nº CRO(S) únicos divulgados 808

Atende outros convênios
 Sim Não Última produção [fev/22]

Moeda 0,35

Data inicial 25/04/2022 Data final 05/05/2022 Tempo finalização 10 dia(s)

Status retenção

Retenção efetiva

Desligamento

Não trata-se de retenção

Obs.:

Efetuado o contato com o dentista para identificar o motivo de sua solicitação de desligamento. Dra informa que nunca recebeu por suas guias desde o seu credenciamento. Identificado que a Dra utilizou o sistema de forma incorreta e devido a isso as guias nunca foram enviadas para o faturamento e estão vencidas.

1º contato

Data 25/04/2022

2º contato

Data 27/04/2022

3º contato

Data 04/05/2022

Obs.:

Analisada todas as guias lançadas pela Dra desde o seu credenciamento e identificado que a Dra não validou tokens com os beneficiários e não enviou guias via aplicativo.

4º contato

Data 05/05/2022

Obs.:

Após a análise das guias, informado à Dra que ela não possui valores a receber por parte das guias vencidas. Dra, solicitou desligamento e informou que iria abrir um processo contra nós. Dra expressou extrema insatisfação e julgou o atendimento da central da operadora, informou que iria dar negativa de atendimento e desfazer procedimentos realizados com os beneficiários.

5º contato

Data

Motivo Retenção

Ofertado novos valores

Ofertado suporte

Ofertado Divulgação

Outros

Obs.:

Itemos monitorar as ações da Dra com o sistema para evitar que ela se torne um problema novamente. Solicito que ativem sua divulgação novamente. Dra passou por treinamento do sistema no dia 29/04/2022.

Motivo desligamento

Perda de Contato

Valores

Remoção prestador

Franquia

Problemas de Saúde

Burocracia

Dificuldade Sistema

Sem local de Atendimento

Regras Técnicas

Migração

Dificuldade de contato com a Central

Apenas procedimentos estético

Informação prestada incorreta

Glosas

Outros

Divulgação indevida

Beneficiário Grossório

Alteração responsável ténico

Apresentação

Central de atendimento

Análise técnica

Comercial

Coordenador

Administrativo

Keila Castro Caldas

Agata B. Gomes

Ivan Vaghini

administrativo

Setor responsável

T.I Central de atendimento

Análise técnica

Comercial

Coordenador

Administrativo

Obs.:

Efectuado o levantamento do contrato da Dra. Por eventuais quebras de cláusulas contratuais. Informado a Dra quais os pontos que falam do seu compromisso como profissional. Dra deu ciência dos fatos que há contra ela referente aos seus erros com processos e as regras técnicas. Verificado se a Dra irá se afixar a rede para continuar atendendo ou se irá prosseguir com o desligamento. Dra. Informa que irá se adequar a rede e irá ficar.