

# Formulário - Processo de Retenção



Planos Odontológicos

Colaborador Kaiane Nogueira Qtd CRO(s) 1 Data 15/05/2023

Operadora **CRO** 46059 UF RJ Nome dentista GISELLE SIAS DE BARROS TAVARES

ODONTOLIFE CNPJ 05329532744 CPF 05329532744

Data inclusão 26/04/2021 Tipo PE Demandado por? Dentista Nº do protocolo SAD167354945262 Dt. abertura protocolo 12/01/2023

Cidade NOVA IGUAJU UF RJ nº de vidas 901 nº CRO(S) únicos divulgados 52

Atende outros convênios  Sim  Não NÃO INFORMADO Quais?

Moeda R\$ 0,40 Última produç. 12/12/2022 Valor última prod. R\$ 304,80

Data início 12/01/2023 Data final 15/05/2023 Tempo finalização 123 dia(s)

1º contato 12/01/2023 Status retenção  Retenção eletiva  Desligamento  Não trata-se de retenção

Obs.: Dentista solicita desligamento por insatisfação com o plano, está tendo problema com a demora nas liberações de guias, glosas excessivas e dificuldade com o sistema.

2º contato 22/02/2023

Obs.: Encaminhado whats solicitando o número das guias e ofertando suporte, aguardo retorno

3º contato 08/03/2023

Obs.: Em retorno pelo whats, informa " Pode fazer o cancelamento por favor.", oferta o suporte novamente, e se tem algo que possa ser feito, aguardo retorno

4º contato 16/03 28/03 20/04, 03/05

Obs.: Encaminho mais uma mensagem ofertando suporte, possibilidade de reajuste, solicitando as guias aguardo retorno!!! Encaminho whats informando sobre a importância da nossa parceria, questionando se tem algo que possa ser feito, oferta suporte, divulgação e aguardo retorno !!! Mesmo ofertando suporte, divulgação a possibilidade de reajuste dia relata que não tem nada que possa ser feito, quer se desligar relata "Bom dia! Pode fazer o cancelamento por favor." e toda tentativa de suporte responde "Agradeco o contato. Pode fazer o cancelamento por favor." !!! Encaminhado wpp informando sobre a liberação, aguardo retorno.

5º contato 20/04, 03/05/2023

Obs.: Realizado o levantamento **1130775 3008** - Conforme regra do manual - para menores de 13 anos deve ser solicitado fluor (profilaxia incluso). COBRANCA DE PROCEDIMENTO ODONTOLÓGICO INCLUSO NO PROCEDIMENTO PRINCIPAL. **1197927 3040** foto da cone provisória instalada não enviada. **1239317** Recurso de glosa Guia Tratamento Odontológico cancelada por ter ultrapassado o prazo de validade 20/01/2023 **872816** Guia concluída pela tela de ajustes e verificações. Conforme regra do manual - para menores de 13 anos deve ser solicitado ATF - aplicação tóxica de fluor (profilaxia incluso). **1263172** Conforme regra do manual - condicionamento autorizado para menores de 07 anos . 3040 - GLOSA TÉCNICA (ESPECIFICAR DETALHADAMENTE) **1345862** Guia Tratamento Odontológico cancelada por ter ultrapassado o prazo de validade 12/03/2023

Motivo Retenção  Ofertado novos valores  Ofertado suporte  Ofertado Divulgação  Ofertado treinamento/ ou recidagem  Outros

Obs.:  Ofertado novos valores  Ofertado suporte  Ofertado Divulgação  Ofertado treinamento/ ou recidagem  Outros

Motivo desligamento  Perda de Contato  Problemas de Saúde  Beneficiário Grossoeiro  Valores  Franquia  Alteração Responsável Técnico  Removido Prestador  Sem Local de Atendimento  Glosas  Dificuldades com o Sistema  Prazo Liberação de Guias  Encerramento de Atividades  Regras Técnicas  Apenas procedimentos Estéticos  Aposentou  Cobrança Indevida  Dificuldade de Contato com a Central  Falta de Suporte da Operadora  Ameaça Judicialização  Burocracia Operadora  Terceirização de Atendimento  Carteira de Clientes Particular  Estudos  Servidor Público  Mudou de Área  Motivos Particulares  Óbito  Motivos Particulares

Necessário abertura de protocolo  Sim  Não

Obs. Geral  Foi ofertado suporte, divulgação, reajuste, porrem relata que não tem interesse, quer seguir com o desligamento, e após Dra não responde mais nenhuma tentativa de contato.

Sector responsável  T.I.  Análise técnica  Comercial  Central de atendimento

Agda B. de D. Gomes  
16/05/2023