

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)		2	
Julia Carvalho			Data	19/05/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	88857	SP	MILENA VENTRIGLIA SERRANO	
CNPJ	CPF			
	22200294000138			31124301828
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
17/12/2020	PJ	Operadora	SAD168028317553	31/03/2023
Cidade	UF	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SAO PAULO	SP	16.827	831	
Atende outros convênios	Quais?			
<input type="checkbox"/> Sim	<input checked="" type="checkbox"/> Não	NÃO INFORMADO		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
R\$ 0,40	24/08/2021	R\$ 334,40		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
31/03/2023	19/05/2023	49 dia(s)		
1º contato	Data	31/03/2023		
Obs.:	Consultora Maria Luiza: Em contato com dra. Milena, a mesma informa que não irá seguir com atendimento pelo convênio devido à problemas com guias canceladas e glosadas.			
2º contato	Data	31/03/2023		
Obs.:	Em contato com a dra referente ao protocolo SAD16777636890 para sanar suas dúvidas, a mesma insiste em entrar com ação devido à guias não pagas. Repassei todas as orientações conforme direcionado pela dra. Raquel, entretanto, dra. permanece insatisfeita, conforme conversa em anexo.			
3º contato	Data	12/05/2023		
Obs.:	Realizado contato no numero (11) 25066026 falei com Dra Milena que me informou que deseja seguir com o descredenciamento do plano, pois teve diversas guias que foram glosadas, que se arriscou atendendo durante a pandemia e que caso não haja um acordo, a mesma irá entrar com uma ação contra a Odontolife pois a mesma não concorda com as glosas, disse que não conseguiu preencher os recursos pois muitos eram por conta de imagens e a mesma solicitava que os beneficiários retornassem ao consultório para fazer foto e os mesmos não voltavam.			
4º contato	Data	12/05/2023		
Obs.:	A mesma disse que o advogado há orientou a tentar resolver as questões de forma amigável, porém caso não haja resolução com a operadora irá entrar com uma ação. Conforme orientação da Agata localizei todas as guias da Dra em que houveram glosas ou ultrapassaram o prazo de validade para registro no protocolo.			

5º contato Data

Obs.:

## Motivo Retenção

<input type="checkbox"/> Ofertado novos valores	<input type="checkbox"/> Ofertado suporte	<input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação
<input type="checkbox"/> Ofertado treinamento/ ou reciclagem	<input type="checkbox"/> Outros	

Obs.:

## 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 type="checkbox"/> Glosas
<input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema	<input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias	<input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades
<input checked="" 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"/> Ameaça Judicialização	<input type="checkbox"/> Tercerização de Atendimento	
<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	<input type="checkbox"/> Motivos Particulares	

## Necessário abertura de protocolo

<input type="checkbox"/> Sim	<input checked="" type="checkbox"/> Não
------------------------------	---

Obs. Geral

Em contato com a Dra a mesma relamou de não ter recebido o pagamento de seus atendimentos, disse que as guias foram canceladas ou glosadas, em analise a grande maioria das guias foi cancelada por ter ultrapassado a validade, a mesma não preencheu os recursos, identifiquei no aviso de credito que a mesma recebeu o pagamento de algumas guias em que seguiu o procedimento do plano, informa que caso não receba as outras irá entrar com ação, já foi orientada com relação as guias.

## Setor responsável

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

Agata B. Gomes