



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

16/10/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

141210

sp

LUCILIA ANTONIA DE LIMA FERREIRA

CNPJ

CPF

45060170000108

32675599875

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

11/10/2023

J

Operadora

SAD172892874775

14/10/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

SAO PAULO

33.492

1176

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

15/10/2024

16/10/2024

1 dia(s)

1º contato

Data

15/10/2024

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,
Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

2º contato

Data

15/10/2024

Obs.:

[17:27, 15/10/2024] +55 11 97527-2042: Desejamos continuar com o desligamento. Infelizmente não é um convênio muito obrigado em nossa região, e está acontecendo com muita frequência glosas e mesmo após abrir chamado para recorrer não somos pagos [09:51, 16/10/2024] : Me envia por gentileza as guias glosadas, que eu verifico o motivo, e se ainda há possibilidade de abrir o recurso, ou analisarmos o que pode ser feito para que esse repasse seja realizado.

3º contato

Data

Obs.:

[09:55, 16/10/2024] : Gostaria de discutir a possibilidade de reconsiderar a decisão de descredenciar-se do convênio. Compreendo que o sistema pode apresentar desafios, mas gostaria de oferecer meu suporte para facilitar essa transição. Estou à inteira disposição para esclarecer quaisquer dúvidas que você tenha e ajudar com o uso do sistema. Acredito que, juntos, podemos superar as dificuldades e otimizar sua experiência.

4º contato

Data

Obs.:

[14:14, 16/10/2024] +55 11 97527-2042: Antes de prosseguir com o desligamento, irei enviar às notas fiscais da produção de setembro e outubro. Sobre as guias em glosas, realmente não temos mais o que fazer. Já liquei, abri chamado e chegou ao ponto que eu apenas desistir, então realmente não iremos continuar . [14:15, 16/10/2024] +55 11 97527-2042: Então sua disposição, mas sempre que precisei nunca tive nenhum retorno de vocês, então por isso prefiro desligar do que continuar com dor de cabeça

5º contato

Data

16/10/2024

Obs.:

[14:25, 16/10/2024] : Boa tarde Dra Nicolý, obrigada por seu retorno. Com relação ao envio das notas fiscais, o financeiro verifica antes de desativar se possui guias em aberto a serem concluídas, ou se há nota fiscal pendente de envio. Contudo, achava interessante ao menos analisar as glosas para ver se realmente não há nada que possamos fazer, pois não posso responder por atendimento de outras pessoas, e lamento se não foi dado o devido suporte .
[14:26, 16/10/2024] : Não há nada que possamos alinhar para mantermos a parceria?
[14:29, 16/10/2024] +55 11 97527-2042: Tudo bem, realmente não há nada mesmo para ser feito. Muito obrigada pela atenção .
[14:45, 16/10/2024] : Tudo bem. Dito isso seguirei com a desativação, contudo, agradeço de qualquer forma o tempo em que esteve em parceria conosco.

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores☐ Ofertado Suporte☐ Ofertado Divulgação☐ Ofertado Treinamento☐ Ofertado Reciclagem☐ Outros

Obs.:

OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato☐ Valores☐ Removido Prestador☐ Dificuldades com o Sistema☐ Régras Técnicas☐ Baixa Procura☐ Cobrança indevida☐ Ameaça Judicialização☐ Carteira de Clientes Particular☐ Servidor Publico☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde☐ Franquia☐ Sem Local de Atendimento☐ Prazo Liberação de Guias☐ Apenas procedimentos Estéticos☐ Dificuldade de Contato com a Central☐ Burocracia Operadora☐ Terceirização de Atendimento☐ Estudos☐ Mudou de Área☐ Falta de Reajuste

☐ Beneficiário Grossoeiro☐ Alteração Responsável Técnico☒ Glosas☐ Encerramento de Atividades☐ Aposentou☐ Falta de Suporte da Operadora☐ Negativa de Atendimento☐ Migração☐ Outros

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM☐ NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

☐ T.I☐ Central de atendimento☐ Análise Técnica☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro