

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			2
	Data			14/10/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	65039	SP	THYCIANNA MARYSSA BALAROTI GONGORA	
CNPJ	CPF			
13424747000119				01200976991
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
14/07/2023	J	Operadora	SAD172890656631	14/10/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	PERUIBE	203	5	
Atende outros convênios				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO	Quais?		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	30/09/2024	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
07/06/2024	14/10/2024	129 dia(s)		

1º contato Data 07/06/2024

Obs.:

Boa tarde,
Contato via ligação realizado sem sucesso no número (13) 34534438
Enviado mensagem no celular (13) 997655458.

2º contato

Obs.:

Estive por dentro do que ocorreu acerca do acesso do prestador da clínica, que estava direcionando as guias para outro CNPJ , e toda a resolução foi dada por mim referente ao resete a conseguir a autorização do repasse . Eu lamento muito por toda a situação que ocorreu e pela insatisfação da clínica para conosco.

Contudo, voçes são uma referência para nós na cidade, e não queríamos perder a parceria. Sera que há algo que possamos ofertar a voçes para conversarmos a respeito da permanência do credenciamento? 😊

3º contato Data 13/06/2024

Obs.:

[15:32, 13/06/2024] +55 13 99623-7603: Realmente ficou uma situação bem difícil, muito desgastante. Realmente falei com várias pessoas e não chegavam a uma conclusão. Até dezembro de 2023 foi tudo ok, após isso, nada deu certo. E em relação aos valores de repasse acaba que não compensa o para nós, temos um gasto elevado para gerar e entregar a imagem. Para mantermos o atendimento seria interessante o aumento do repasse da radiografia panorâmica para pelo menos \$ 55,00 e a radiografia periapical a \$ 30,00. E, realmente precisa ser uma pessoa para responder pelas instabilidades que ocorrem. Nunca estamos livres de erros, mas, precisamos ter respaldo.

4º contato Data 18/06/2024

Obs.:

Mensagem:
Com base na interação da nota anterior, irei realizar o levantamento da contraproposta da Dra. para enviar a gestão, contudo a mesma confirmou que podemos contar com os atendimentos deles .

5º contato Data 14/10/2024

Obs.:

Bom dia,

Reajuste está sendo conduzido pelo protocolo SAD171407487048, e o chamado foi reaberto visto a positiva que Dra me deu acerca de permanecer atendendo até o reajuste ficar pronto e está lançando guias normalmente.

Ação Retenção

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input checked="" type="checkbox"/> Ofertado Suporte | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento | <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem | <input type="checkbox"/> Outros |

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELEÇÃO "OUTROS".**

Em resumo, desligamento foi aberto no mês 6, de uma clínica que ocorreu um problema com pagamentos qual resolvi quando estava no gestão de rede. Utilizei deste suporte dado, para reter a doutora, colocando-me a disposição de suas duvidas, e ofertando melhoria nos valores, e a mesma aceitou manter a clínica em atendimento , contudo ainda quer o reajuste que segue em tratamento no protocolo original, contudo, beneficiario oculto ok, e lançamento de guias sendo feitas.

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 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"/> Negativa de Atendimento |
| <input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização | <input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento | <input type="checkbox"/> Migração |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos | <input type="checkbox"/> Outros |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste | |

Necessário abertura de protocolo

- SIM NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

- T.I Central de atendimento Análise Técnica Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro

