



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

2

Data

23/07/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

23278

BA

LIVIA SALDANHA GOMES LIMA

CNPJ

CPF

48374510000155

05126251589

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

15/09/2023

J

Operadora

SAD171649638343

23/05/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

BA

VITORIA DA CONQUISTA

225

5

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

23/07/2024

23/07/2024

0 dia(s)

1º contato

Data

29/05/2024

Obs.:

Mensagem:  
1ª TENTATIVA  
Contato sem sucesso nos telefones (77) 34215920, (77) 999202387 as 14:41  
Enviado E-mail.

2º contato

Data

26/06/2024

Obs.:

Localizei um protocolo anterior 40641420240229000083 o qual a clinica ja está na planilha de desligamento desde 09/05/2024, qual foi autorizado.Contudo, em contato foi informado que apenas a Dra Talita não ia atender mais ao plano, mas que Dra Livia irá continuar atendendo ao convênio e querem o acesso para lançar guia. Remover clinica da planilha de desligamento e posteriormente devolver protocolo para que seja feito TROCA DE RT da clinica e seguir com o desligamento somente da Dra Talita.

3º contato

Data

26/06/2024

Obs.:

Boa tarde,  
Antes de seguir com a troca de RT conforme alinhado com a clinica anteriormente, envie uma mensagem questionando se irão adicionar algum novo prestador no corpo clinico antes de seguir com a tratativa.

4º contato

Data

04/07/2024

Obs.:

Bom dia,  
  
Clinica não retornou acerca de incluir novos prestadores. Cobrei novamente somente a confirmação da troca de RT para seguirmos com a atualização e remover somente a Dra. Talita, mantendo a prestadora LIVIA como RT conforme nos foi informado anteriormente.

5º contato Data 08/07/2024

Obs.:  
Eu iria remover a RT e manter somente a prestadora, mas ao confirmar se a prestadora seria a responsável, pararam de responder. enviei e mensagem padrão para aguardar retorno dentro do prazo de 10 dias, caso não haja retorno, seguirei com o formulário de DESLIGAMENTO. ////\*\*\* Após o envio da mensagem padrão de 10 dias para retorno de contato antes do desligamento, clinica deu o retorno; Segue interação:  
[09:26, 22/07/2024] +55 77 9920-2387: Olá bom dia, tudo bem?  
[09:32, 22/07/2024] 📞: Estava aguardando o retorno para atualizarmos o cadastro. Há a Dra. TALITA como RT, que já informou que não atende mais ao plano, e a Dra LIVIA como prestadora. Como ficará o cadastro? a Dra Livia ficará como RESPONSÁVEL TÉCNICA ? Ou se preferirem posso deixar a TALITA como RT NAO ATUANTE, ai ela nao será divulgada. Somente a Dra livia. Pode ser?Aguardo este retorno, para encerrar o chamado o desligamento e manter a clinica ativa conosco 📍 [13:14, 22/07/2024] +55 77 9920-2387: a Dra me informou que pode ser assim mesmo

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☒ Outros

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**  
Ofertado atualização cadastral. Visto que a RT TALITA não atende ao plano e queria desligar-se, contudo, dei a opção de mante-la como RT NÃO ATUANDO mantendo-a suspensa das divulgações ou fazer a troca de RT para tornar a PRESTADORA nova responsável. Aceitaram manter o cadastro da forma que está , deixando a RT não divulgada. Porém única retida foi a DRA. LIVIA que vai continuar atuando.

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

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro