

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			2
Data				
JESSICA PACHECO			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				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO	Quais?		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	-	R\$ -		
Data inicio	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 4064142024022900083 o qual a clínica já 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 Lívia irá continuar atendendo ao convênio e querem o acesso para lançar guia. Remover clínica da planilha de desligamento e posteriormente devolver protocolo para que seja feito TROCA DE RT da clínica e seguir com o desligamento somente da Dra Talita.

3º contato Data 26/06/2024

Obs.:

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

4º contato Data 04/07/2024

Obs.:

Bom dia,
Clínica 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 LÍVIA 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, clínica 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 LÍVIA como prestadora. Como ficará o cadastro? a Dra Lívia ficará como RESPONSÁVEL TÉCNICA? Ou se preferirem posso deixar a TALITA como RT NAO ATUANTE, ai ela não será divulgada. Somente a Dra Lívia. Pode ser? Aguardo este retorno, para encerrar o chamado o desligamento e manter a clínica ativa conosco 💕 [13:14, 22/07/2024] +55 77 9920-2387: a Dra me informou que node ser assim mesmo.

Ação Retenção

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

Obs.: OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

Ofertado atualização cadastral. Visto que a RT TALITA não atende ao plano e queria desligar-se, contudo, deu 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. LÍVIA que vai continuar atuando.

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"/> Regras 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"/> Servidor Público | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste | |

Necessário abertura de protocolo

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

Obs. Geral

--	--	--	--

Setor responsável

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro