

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Julia Carvalho		Qtd CRO(s)	1	Data	04/05/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista				
ODONTOLIFE	121100	SP	FERNANDA NEVES SOUZA				
CNPJ			CPF	36659113829			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo			
31/08/2021	PF	Operadora	SAD167586135729	08/02/2023			
Cidade	UF	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados				
FRANCA	SP	823	17				
Atende outros convênios		Quais?		NÃO INFORMADO			
<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não		última produç.		Valor última prod.			
Moeda		R\$ 0,40		29/11/2021		R\$ 363,20	
Data início	Data final	Tempo finalização					
08/02/2023	26/04/2023	77 dia(s)					
1º contato	Data	08/02/2023		<input type="checkbox"/> Retenção efetiva <input checked="" type="checkbox"/> Desligamento <input type="checkbox"/> Não trata-se de retenção			
Obs.: Consultoria Dayane: Em contato para validar o atendimento da doutora pelo plano, seguinte resposta A dra não realiza mais atendimentos pelo plano, já houve a solicitação de cancelamento de contrato e divulgação no site. Obrigada							
2º contato	Data	27/03/2023		Obs.: Em contato através do whatsapp Dra informa que há muita burocracia, demora na liberação de guias, que o paciente fica insatisfeito que não é possível continuar atendendo, expliquei que a liberação de guia ocorre de acordo com a ANS e que dariamos todo o suporte necessário daqui pra frente, solicitei que a mesma de outra oportunidade a parceria.			
3º contato	Data	13/04/2023		Obs.: Em contato com a Dra pelo Whatsapp a mesma informa que deseja seguir com o descredenciamento, pois não é viável pra ela atender ao plano devido a demora na liberação das guias e a burocracia, expliquei que seguimos as normas da ANS e que em caso de urgência pode abrir um protocolo para que aquela guia seja priorizada, a mesma insiste em seguir com o desligamento e é bem incisiva na decisão conforme prints.			
4º contato	Data	04/05/2023		Obs.: Conforme nova orientação da Agência repassei a informação para a Dra sobre o prazo de liberação das guias atualmente estar em até 48 horas, solicitei uma oportunidade para realizarmos um período de teste e a mesma respondeu "Boa tarde! Como disse, não tenho interesse. Agradeço."			

5º contato	Data		
Obs.:			
Motivo Retenção <input type="checkbox"/> Ofertado novos valores <input type="checkbox"/> Ofertado treinamento/ ou reciclagem <input type="checkbox"/> Ofertado suporte <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação <input type="checkbox"/> Outros			
Obs.:			
Motivo desligamento <input type="checkbox"/> Perda de Contato <input type="checkbox"/> Valores <input type="checkbox"/> Removido prestador <input type="checkbox"/> Dificuldade Sistema <input type="checkbox"/> Regras Técnicas <input type="checkbox"/> Baixa procura <input type="checkbox"/> Cobrança Indevida <input type="checkbox"/> Ameaça judicialização <input type="checkbox"/> Carteira de clientes particular <input type="checkbox"/> Servidor Público <input type="checkbox"/> Óbito <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde <input type="checkbox"/> Franquia <input checked="" type="checkbox"/> Burocracia <input type="checkbox"/> Sem local de Atendimento <input checked="" type="checkbox"/> Prazo de Liberação de Guia <input type="checkbox"/> Dificuldade de contato com a Central <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos estético <input type="checkbox"/> Sem interesse em convênio <input type="checkbox"/> Terciarização de atendimento <input type="checkbox"/> Vendeu a Clínica <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro <input type="checkbox"/> Alteração responsável técnico <input type="checkbox"/> Glosses <input type="checkbox"/> Encerramento de atividades <input type="checkbox"/> Divulgação indevida <input type="checkbox"/> Informação prestada incorreta <input type="checkbox"/> Aposentou <input type="checkbox"/> Mudou de área <input type="checkbox"/> Período liberação de guias <input type="checkbox"/> Motivos particulares			
Necessário abertura de protocolo <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não			
Obs. Geral			
Em contato com a Dra pelo Whatsapp a mesma informa que deseja seguir com o descredenciamento, pois não é viável pra ela atender ao plano devido a demora na liberação das guias e a burocracia, expliquei que seguimos as normas da ANS e que em caso de urgência pode abrir um protocolo para que aquela guia seja priorizada, informei que houve uma atualização no prazo de liberação e mesmo se encontra em até 48 horas porém a mesma insiste em seguir com o desligamento e é bem incisiva na decisão conforme prints.			
Setor responsável <input type="checkbox"/> T.I <input type="checkbox"/> Central de atendimento <input type="checkbox"/> Análise técnica <input type="checkbox"/> Comercial			
Assinatura: <u>Agata B. de J. Gomes</u> Agata B. Gomes 01/05/2023			