

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			2
Data				
JESSICA PACHECO				15/10/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	156444	SP	PIETRA THOMAZI COCA	
CNPJ	CPF			
16528191000107		53042047865		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
22/11/2023	J	Operadora	SAD172496345439	29/08/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	SAO BERNARDO DO CAMPO	1.858	69	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
30/08/2024	15/10/2024	46 dia(s)		

1º contato Data 30/08/2024

Obs.:

Mensagem:
Bom dia,
Visto que a clinica está negando atendimento, por gentileza remover todos da divulgação e posteriormente devolver protocolo para retenção.

2º contato Data 10/10/2024

Obs.:

Boa tarde,
A mesma informa que o motivo seria que não trabalha mais com nenhum convênio. Questionei se ela refere-se somente a ela ou a clinica toda visto que a RT atual não é a sócia do CNPJ, então se por ventura as prestadoras ainda atendam convênio, poderei tentar rete-las tornando uma das duas a nova RT em alinhamento com a dona;

3º contato Data

Obs.:

Boa tarde,
Em retorno, Dra BIANCA informa que ela não atua mais na clinica e não sabe como ficará a situação com eles porque tambem não estao mais atendendo , mas me passou o contato da dona clinica para que eu possa verificar:
Encaminhado mensagem para verificar no número da clinica atual 11 97872-8238

4º contato Data 11/10/2024

Obs.:

Em contato via ligação no número 11 97872-8238 falei com DONA da clinica Dra. ESTEFANI COCA , qual informou que pediu o desligamento porque havia muita dificuldade em falar conosco, que haviam informado a ela que liberação de guia era 7 dias , e que ela não queria ter problemas porque era muito difícil alguém dar suporte a ela. Dito isso, orientei acerca do prazo de 7 dias da ANS mas pela operadora ser 48 horas, pedi desculpas pela falta de suporte e me coloquei a disposição para auxiliá-la daqui por diante;
Ela informou dificuldades com o sistema, e disponibilizei todo o material de apoio em PDF a ela.

5º contato Data

Obs.:

Com relação a atualização de dados, foi colocado o telefone dela como principal para agendar consultas, e realizado a troca de RT visto que a Dra BIANCA saiu da clinica. Dona do CNPJ informa que a prestadora PIETRA pode ser colocada como nova RT. Atualização já realizada junto ao cadastro.
Após retenção via telefone, encaminhei o material de apoio conforme ela solicitou, e enviei um audio informando que foi enviado tambem o treinamento gravado, mas caso futuramente ela queira um treinamento online para interação abriremos o protocolo, mas de ante mão acredito ser mais eficaz o gravado por poder pausar, fazer anotações etc..

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 SELECIONE "OUTROS".**

Em resumo, a clinica iria se desligar pois a antiga RT saiu do consultório, e a dona da clinica achava muito difícil lidar com a operadora, conseguir contato, utilizar o site, contudo diante da minha oferta de suporte e material de apoio a mesma concordou em manter a clinica ativa e atualizar o responsável técnico colocando uma de suas prestadoras como rt. Troca já foi realizado junto ao cadastro conforme autorização da gestão, e agora feito tambem o desligamento da antiga rt, cadastro da clinica já esta atualizado.

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

- | | | | |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <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