

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			
JESSICA PACHECO				13/11/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	1862	ES	MARTA EMERY ARAUJO VARGAS	
CNPJ	CPF			
-	80987770730			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
19/06/2017	F	Operadora	SAD172244461725	31/07/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
ES	VITORIA	559	50	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
19/09/2024	13/11/2024	55 dia(s)		

1º contato Data 19/09/2024

Obs.:

Bom dia, Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

Status retenção
<input type="checkbox"/> Retenção Efetiva
<input checked="" type="checkbox"/> Desligamento
<input type="checkbox"/> Não se trata de Retenção

2º contato Data 27/09/2024

Obs.:

Bom dia,
Doutora pede pra ligar porém eu ligo e só chama, ela encaminhou um audio pedindo pra eu tentar novamente pois ela prefere falar por ligação.
Encaminhei uma mensagem pedindo para ela avisar quando puder falar, sem retorno até o presente momento;

3º contato Data 04/10/2024

Obs.:

Em contato com a doutora via ligação as 17:45, dra relatou que foram poucos pagamentos que ela conseguiu receber, que teve paciente que atendeu que a guia foi cancelada depois que ela atendeu, guia que foi glosada, e guia que não foi paga. Dito isso, estou realizando todo o levantamento da produção dela desde o ato do credenciamento para passar as informações, e ver o que conseguimos fazer, visto que a mesma esta agradecida com o suporte que esta recebendo e falou que se conseguirmos alinhar alguma resolução destes problemas mais recentes ela permanece.

4º contato Data 09/10/2024

Obs.:

Estou realizando o levantamento de TODAS as guias da Dra desde o ato do credenciamento, visto que a insatisfação é acerca dos tratamentos que foram realizados e não foram pagos por a guia ter sido cancelada.
O intuito deste levantamento é informar a ela para que veja quais das canceladas realizou atendimento para que lance as guias novamente caso ainda tenha contato com o beneficiário e ele ainda esteja ativo, para que o repasse seja feito, visto que a mesma informou ao inicio do contato, que auxiliando ela nesta questão TALVEZ ela permanece;

Áreas Divulgadas	
<input type="checkbox"/> Cirurgia	<input type="checkbox"/> Periodontia
<input checked="" type="checkbox"/> Dentística	<input type="checkbox"/> Protese Dentalria
<input type="checkbox"/> Endodontia	<input checked="" type="checkbox"/> Clinico Geral
<input type="checkbox"/> Ortodontia	<input type="checkbox"/> Urgencia e Emergencia
<input type="checkbox"/> Radiologia	<input type="checkbox"/> Periodontia

Quantidade de dentistas por área		
Cirurgia	Periodontia	
Dentística	Protese Dentalria	
Endodontia	Clinico Geral	
Ortodontia	Urgencia e Emerg.	
Radiologia	Odontopediatria	

<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 type="checkbox"/> Outros

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

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 checked="" 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 Público	<input type="checkbox"/> Mudou de Área	
<input type="checkbox"/> Óbito	<input type="checkbox"/> Falta de Reajuste	

Foi evidenciado com prints no protocolo Buscado contato nas REDES CONCORRENTES

Obs. Desligamento

Após toda a orientação sobre as guias, e como conduzir, dra simplesmente não respondeu mais. Estou desde o dia 04/10 tentando contato, anexei no protocolo as tentativas. Fiz todo levantamento em EXCEL da produção da doutora, e em cada coluna o que ocorreu com cada guia e as orientações a serem seguidas sobre as guias para ajudá-la e somente foi visualizado. Ao questioná-la após orientações, a mesma informa que prefere se desligar pois não tem tempo pra ficar perdendo com glosas da Dental Uni.

Kelly Oliveira

Maykon Dal'Negro

