

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)		2
Operadora CRO UF Nome dentista			Data
ODONTOLIFE	26161	RS	BRUNA DA SILVA OLIVEIRA
CNPJ	CPF		
92672559000186	84576537091		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo
20/09/2018	PJ	Operadora	SAD167526871146
Cidade	UF	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
CACHOEIRINHA	RS	457	4
Atende outros convênios	Quais?		
<input type="checkbox"/> Sim	<input checked="" type="checkbox"/> Não	NÃO INFORMADO	
Moeda	Última produç.	Valor última prod.	
0,37	out/22	R\$ 405,65	
Data inicio	Data final	Tempo finalização	
01/02/2023	16/05/2023	104 dia(s)	
1º contato	Data	17/03/2023	
Obs.:			
Tentativa de contato por ligação no numero (51) 34704123 e como não obtive sucesso foi encaminhado mensagem através do whatsapp no numero (51) 34704123 para verificar se há algo que possamos fazer para que a Dra reconsidera sua decisão de descredenciamento, realizado busca no google para tentar localizar outros telefones de contato porem sem sucesso. Julia Carvalho - Retenção..			
2º contato	Data	24/03/2023	
Obs.:			
Tentativa de contato no numero (51) 34704123 cai na URA da clinica informa que o atendimento é até as 17:00, encaminhado mensagem novamente através do whatsapp, aguardando retorno.			
3º contato	Data	31/03/2023	
Obs.:			
Em contato através do telefone (51) 34704123 falei com Eduarda, questionei se a Dra ainda estava atendendo na clinica através do plano e a mesma me informou que não e não soube dizer o motivo, pediu para que fosse encaminhado email para tratar do assunto com Jessica, aguardando retorno.			
4º contato	Data	17/04/2023	
Obs.:			
Em contato através do telefone (51) 34704123 falei com Vitoria que me confirmou que a Dra não estava atendendo através do plano e que o motivo seria valores baixos e demora na liberação das guias, informei que o prazo de liberação das guias esta dentro do previsto pela ANS no caso até 7 dias utéis e que não conseguimos interferir no mesmo, mas que com relação aos valores podemos encaminhar uma proposta para reajuste na tabela a mesma informou que sim e que aguardaria o retorno			

5º contato Data 23/05/2023

Obs.:

Em contato através do telefone (51) 34704123 ás 13:35 falei com Vitoria, me informou que a Dra só retorna por e-mail, informei que já encaminhamos e-mail e não tivemos retorno, a mesma diz que não tem o que fazer pois já passou para a Dra.

Conforme orientação da Ágata informei a Dra que ela tem ate o dia 26/05 para nos dar um retorno com relação aos seus atendimentos pelo plano, caso não nos de um retorno até essa data iremos seguir com o desligamento. Em retorno via e-mail Dra informa que deseja seguir com o descredenciamento. (print em anexo)

Motivo Retenção

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado novos valores | <input type="checkbox"/> Ofertado suporte | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado treinamento/ ou reciclagem | <input type="checkbox"/> Outros | |

Obs.:

Motivo desligamento

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro |
| <input checked="" 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"/> Ameaça Judicialização | <input type="checkbox"/> Tercerização de Atendimento | |
| <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"/> Motivos Particulares | |

Necessário abertura de protocolo

- | | |
|------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Sim | <input checked="" type="checkbox"/> Não |
|------------------------------|---|

Obs. Geral

Em contato com a Dra a mesma informa que o motivo do desligamento devido valores baixos e demora na liberação das guias. Foi feito reajuste porém a Dra não aceitou os valores informados De: 0,35 Para: 0,37

Setor responsável

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

Agata B. Gomes