



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

3

Data

14/10/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

150053

SP

BIANCA ALVES STELLA

CNPJ

CPF

16528191000107

51226938892

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?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

30/08/2024

14/10/2024

45 dia(s)

1º contato

Data

30/08/2024

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde , prezados.
Visto que a doutora está negando atendimento , por gentileza remove-la da divulgação do site e posteriormente devolver protocolo para conduzirmos a solicitação.

2º contato

Data

10/10/2024

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,
Conforme retorno da doutora via whatsapp em anexo, a mesma informa que o motivo seria que não trabalha mais com nenhum convênio.

3º contato

Data

10/10/2024

Obs.:

Boa tarde,
Em retorno, Dra BIANCA informa que ela não atua mais na clinica e não sabe como ficará a situação com eles pois a clinica tambem não quer mais atender ao plano, mas me passou o contato da 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 auxilia-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, irei colocar o telefone dela como principal para agendar consultas, e realizar 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.
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

☐ Ofertado Novos Valores☐ Ofertado Suporte☐ Ofertado Divulgação☐ Ofertado Treinamento☐ Ofertado Reciclagem☐ Outros

Obs.:

OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato☐ Problemas de Saúde☐ Beneficiário Grossoeiro☐ Valores☐ Franquia☐ Alteração Responsável Técnico☒ Removido Prestador☐ Sem Local de Atendimento☐ Glosas☐ Dificuldades com o Sistema☐ Prazo Liberação de Guias☐ Encerramento de Atividades☐ Régras Técnicas☐ Apenas procedimentos Estéticos☐ Aposentou☐ Baixa Procura☐ Dificuldade de Contato com a Central☐ Falta de Suporte da Operadora☐ Cobrança indevida☐ Burocracia Operadora☐ Negativa de Atendimento☐ Ameaça Judicialização☐ Terceirização de Atendimento☐ Migração☐ Carteira de Clientes Particular☐ Estudos☐ Outros☐ Servidor Publico☐ Mudou de Área☐ Falta de Reajuste☐ Óbito☐ Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

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 **solicito a remoção da ANTIGA RT** , para segur com retenção da clinica.

Setor responsável

☐ T.I☐ Central de atendimento☐ Análise Técnica☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro