

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			3
Data				
JESSICA PACHECO				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?				
<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	14/10/2024	45 dia(s)		
1º contato	Data	30/08/2024		
Obs.:				
Mensagem: Bom dia, prezados. Visto que a doutora está negando atendimento, por gentileza removê-la da divulgação do site e posteriormente devolver protocolo para conduzirmos a solicitação.				
2º contato	Data	10/10/2024		
Obs.:				
Mensagem: Bom dia, 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.:				
Bom dia, Em retorno, Dra BIANCA informa que ela não atua mais na clínica e não sabe como ficará a situação com eles pois a clínica também não quer mais atender ao plano, mas me passou o contato da clínica para que eu possa verificar: Encaminhado mensagem para verificar no número da clínica atual 11 97872-8238				
4º contato	Data	11/10/2024		
Obs.:				
Em contato via ligação no número 11 97872-8238 falei com DONA da clínica 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 à 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, irei colocar o telefone dela como principal para agendar consultas, e realizar a troca de RT visto que a Dra BIANCA saiu da clínica. 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 áudio informando que foi enviado também 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 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 checked="" 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"/> Regras 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	

## Necessário abertura de protocolo

<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO
------------------------------	------------------------------

## Obs. Geral

Em resumo, a clínica iria se desligar pois a antiga RT saiu do consultório, e a dona da clínica 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 clínica ativa e atualizar o responsável técnico colocando uma de suas prestadoras como RT. Troca já foi realizada junto ao cadastro conforme autorização da gestão, e agora **solicito a remoção da ANTIGA RT**, para seguir com retenção da clínica.

## 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