

Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)	1			
Data				
Colaborador				
JESSICA PACHECO				
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	78984	SP	ANDRESSA CRISTINA SPANO NAKAGAWA	
CNPJ	CPF			
-	22170866850			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
13/04/2022	F	Operadora	SAD172778378751	01/10/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	SERRANA	91	9	
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		
02/10/2024	27/11/2024	56 dia(s)		

1º contato Data 02/10/2024

Obs.:

Boa tarde,
Conforme retorno via whatsapp evidenciado abaixo, secretária passou o contato direto da doutora para falar com ela: Encaminhado mensagem no número 16992501880.

- Status retenção**
- Retenção Efetiva
 - Desligamento
 - Não se trata de Retenção

2º contato Data 18/11/2024

Obs.:

[17:45, 18/11/2024] +55 16 99250-1880: Sim, Jessica! Não consegui me adaptar ao sistema de liberação de guias
 [17:46, 18/11/2024] +55 16 99250-1880: Na maioria dos pacientes, a simples solicitação de um procedimento de profilaxia, lá para análise, para ser liberada, em mais de uma etapa E não tenho condições de ficar, voltando ao sistema, para verificar as liberações. Os pacientes, tbm não tem paciência, para aguardar, e acham ruim... achando que sou eu quem não quer agilizar o processo
 [17:47, 18/11/2024] +55 16 99250-1880: Isso dificultou bem a rotina

3º contato Data 19/11/2024

Obs.:

[08:41, 19/11/2024] ☺: Gostaria de discutir a possibilidade de reconsiderar a decisão de descredenciar-se do convênio. Compreendo que o sistema pode apresentar desafios, mas gostaria de oferecer meu suporte para facilitar essa transição. Estou à inteira disposição para esclarecer quaisquer dúvidas que você tenha e ajudar com o uso do sistema. A Dra é importante pra nós na rede da cidade, gostaríamos muito de manter a parceria. Podemos realizar uma ação comercial de divulgação gratuita, para gerar mais visibilidade de seu consultório e aumentar a procura dos beneficiários por vosso atendimento.

4º contato Data 21/11/2024

Obs.:

Conforme interação evidenciada em nota anterior, em resumo, Dra relatou insatisfação acerca da burocracia da operadora como prazo de liberação das guias, informando não ter tempo de ficar consultando no site se ja esta liberado, e que não se adaptou com essa questão. Informou que os pacientes não tem paciente pra aguardar a guia ser liberada e acabam achando que é ela quem não quer atender. Diente do relato, orientei sobre o prazo da liberação ser apenas 48h, e me coloquei a disposição para consultar as guias quando necessário, e ajudar com o uso do sistema, contudo, sem retorno até o presente momento.

Áreas Divulgadas	
<input type="checkbox"/> Cirurgia	<input type="checkbox"/> Periodontia
<input type="checkbox"/> Dentística	<input type="checkbox"/> Protese Dentalria
<input type="checkbox"/> Endodontia	<input checked="" type="checkbox"/> Clinico Geral
<input checked="" 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 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 SELEÇÃO "OUTROS".		
Conforme retorno da Dra em anexo, após oferta de suporte, a mesma informa que irá tentar manter-se, contudo os pacientes que procurarem agora irá agendar para Janeiro, pois sua agenda estar lotada devido ao final de ano, mas irá permanecer na operadora.		

Motivo desligamento		
<input checked="" 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 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

Kelly Oliveira _____ *Maykon Dal'Negro* _____