



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

2

Data

15/10/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

101175

SP

VIVIANE VANESSA DOS SANTOS RODRIGUES

CNPJ

CPF

16528191000107

35719136800

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

14/02/2024

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

15/10/2024

46 dia(s)

1º contato

Data

30/08/2024

Obs.:

Mensagem:
Bom dia,
Visto que a clinica está negando atendimento, por gentileza remover todos da divulgação e posteriormente devolver protocolo para retenção.

2º contato

Data

10/10/2024

Obs.:

Boa tarde,
A mesma informa que o motivo seria que não trabalha mais com nenhum convênio. Questionei se ela refere-se somente a ela ou a clinica toda visto que a RT atual não é a sócia do CNPJ, então se por ventura as prestadoras ainda atendam convênio, poderei tentar rete-las tornando uma das duas a nova RT em alinhamento com a dona;

3º contato

Data

Obs.:

Boa tarde,
Em retorno, Dra BIANCA informa que ela não atua mais na clinica e não sabe como ficará a situação com eles porque tambem nao estao mais atendendo , mas me passou o contato da dona 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 alguem 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.

Status retenção

☒ Retenção Efetiva

☐ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

5º contato

Data

Obs.:

Com relação a atualização de dados, foi colocado o telefone dela como principal para agendar consultas, e realizado 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. Atualização já realizada junto ao cadastro.

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".**

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 feito tambem o desligamento da antiga rt, cadastro da clinica já esta atualizado.

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

☐ Óbito

☐ Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro