



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador	Data
Camila Guilherme	31/10/2023

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	27360	RJ	MICHELE VALADAO BORGES

CNPJ	CPF
-	07927634755

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
15/10/2021	F	Operadora	SAD168683969052	15/06/2023

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
RJ	SAO PEDRO DA ALDEIA	59	3

Atende outros convênios	Quais?
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	

Moeda	Última produç.	Valor última prod.
0,35	SEM GUIAS	-

Data início	Data final	Tempo finalização
15/06/2023	31/10/2023	138 dia(s)

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

1º contato Data

Obs.:
Dra informa as guias que não foram pagas, porém todas estão canceladas por prazo de validade. Oriento que é necessário realizar a conclusão de guias para análise de pagamento porém ela diz ser nossa responsabilidade pagar a ela o que é devido. Tento argumentar que poderemos prestar suporte e auxiliar de agora em diante, porém ela continua insatisfeita e pede desligamento.

2º contato Data

Obs.:
Enviado whats (22 999088046) em 27/07/2023 às 11:37, buscando contato e perguntando se existe algo que possamos fazer para manter a parceria ativa.
Aguardando retorno

3º contato Data

Obs.:
Em resposta via whats app 22 99908-8046 em 27/07/2023 às 13:50 (ao colaborador Alexandro) Dra informa que encerrou a parceria conosco , pois não a pagamos e achamos que estamos certos (segue print). Colaboradora Duany , enviou novamente whats app -22 99908-8046, em 08/08/2023 às 09:17 questionando sobre o motivo pelo qual à Dra quer desligar (guias). Enviei e-mail micheleborges677@yahoo.com, em 08/08/2023 às 10:01, ofertando reajuste e ofertando treinamento/reciclagem p/ que a mesma possa lidar melhor com o sistema , p/ que não haja mais contratempo em relação às guias.Aguardando retorno.

4º contato Data

Obs.:
Dra retornou o whats app com a seguinte decolutiva "Boa tarde
Um novo treinamento e novo contrato sem receber os tratamentos que foram feitos e não recebidos?"
A respondi , dizendo que não tratava-se de um novo contrato ,tratava-se sim de um reajuste contratual cujo cadastro da mesma ainda está vigente em nossa base , e um treinamento/reciclagem p/ saber lidar com o sistema , de forma que não haja mais problemas qdo for lançar guias.Aguardando retorno

5º contato Data

Obs.:
E resposta , via whats app, questionou sobre às guias que não foram pagas , a respondi que fiz uma análise em todas às guias lançadas por ela e às mesmas constavam canceladas , devido não ter concluído e não por alguma glosa e/ou devolutiva por parte da auditoria . Por isso que eu havia ofertado novo treinamento , que infelizmente essas guias não teria como reavê-las devido ao fator da não conclusão em sistema. À mesma respondeu que não queria , então , permanecer credenciada (seguem áudios e prints)

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.: **OBIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Motivo desligamento

<input type="checkbox"/> Perda de Contato	<input type="checkbox"/> Problemas de Saúde	<input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro
<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 checked="" 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"/> Carteira de Clientes Particular	<input type="checkbox"/> Estudos	
<input type="checkbox"/> Servidor Publico	<input type="checkbox"/> Mudou de Área	
<input type="checkbox"/> Óbito		

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral
fiz uma análise em todas às guias lançadas por ela e às mesmas constavam canceladas , devido não ter concluído e não por alguma glosa e/ou devolutiva por parte da auditoria . Por isso que eu havia ofertado novo treinamento , que infelizmente essas guias não teria como reavê-las devido ao fator da não conclusão em sistema. À mesma respondeu que não queria , então , permanecer credenciada.Registrado protocolo p/ credenciamento de dentistas na cidade SAE169877509751, devido possuir apenas 1 credenciado (área de Radiologia) p/ 58 beneficiários.

Sector responsável

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

Agata B. Gomes