

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)	1		
		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 inicio	Data final	Tempo finalização		
15/06/2023	31/10/2023	138 dia(s)		
1º contato	Data	15/06/2023		
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	27/07/2023		
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	08/08/2023		
Obs.: Em resposta via whats app 22 99908-8046 em 27/07/2023 às 13:50 (ao colaborador Alexandre) 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). Envie e-mail micheleborges67@yahoo.com, em 08/08/2023 às 10:01, oferendo reajuste e oferecendo 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	19/10/2023		
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** 31/10/2023

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 oferecido 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.: **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 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"/> 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"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos | |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> 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 oferecido 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.

Setor responsável

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

Agata B. Gomes