

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		NATHARA RIBEIRO DOS SANTOS		Quê CRO(s)	1	Data	14/07/2022
Operadora	CRO	UF	Nome dentista				
Odontolife	16102	GO	KAMILIA CORREIA CAMARGO DIAS				
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo			
28/09/2021	Pl	Operadora	SAD165305061017	20/05/2022			
Cidade	UF	nº de vitas	nº CRO(S) únicos divulgados				
GOIÂNIA	GO	19.211	70				
Atende outros convênios		Quais?					
<input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		Não informou					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.					
0,35	09/12/2021	R\$ 0,00					
Data início	Data final	Tempo finalização	Status retenção				
20/05/2022	14/07/2022	55 dias(s)	<input type="checkbox"/> Retenção efetiva <input checked="" type="checkbox"/> Desligamento <input type="checkbox"/> Não trata-se de retenção				
1º contato	Data	15/06/2022					
Obs.: Encaminhado mensagem questionando o motivo da solicitação.							
2º contato	Data	27/06/2022					
Obs.: O motivo do desligamento é por dificuldade de solicitação de procedimento e de recebimento, a doutora informa um valor pendente também que nunca recebeu. Questionei quais guias foram glosadas							
3º contato	Data	14/07/2022					
Obs.: Em novo contato, verifiquei que as glosas ocorreram por erro no processo de token Guia 811810 - Beneficiário foi encaminhado para especialista / 811959 - Não foi inserido o token e concluída para pagamento / 811956 - Não foi inserido o token e concluída para pagamento / 812054 - Não foi inserido o token e concluída para pagamento							
4º contato	Data	14/07/2022					
Obs.: Argumentei a respeito do processo correto, informei que podíamos realizar uma experiência, ofereci suporte e mesmo assim a doutora não quer continuar com os atendimentos.							

5º contato	Data	
Obs.:		
<div> <div>Motivo Retenção</div> <div> <input type="checkbox"/> Ofertado novos valores <input type="checkbox"/> Ofertado treinamento/ ou reciclagem <input type="checkbox"/> Ofertado suporte <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação <input type="checkbox"/> Outros </div> </div>		
Obs.:		
<div> <div>Motivo desligamento</div> <div> <input type="checkbox"/> Perda de de Contato <input type="checkbox"/> Valores <input type="checkbox"/> Removido prestador <input checked="" type="checkbox"/> Dificuldade Sistema <input type="checkbox"/> Regras Técnicas <input type="checkbox"/> Baixa procura <input type="checkbox"/> Ameaça judicialização <input type="checkbox"/> Carteira de clientes particular - sem interesse convênio <input type="checkbox"/> Atendendo apenas SUS </div> <div> <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde <input type="checkbox"/> Franquia <input type="checkbox"/> Burocracia <input type="checkbox"/> Sem local de Atendimento <input type="checkbox"/> Migração <input type="checkbox"/> Dificuldade de contato com a Central <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos estético <input type="checkbox"/> Carteira de clientes particular - sem interesse convênio <input type="checkbox"/> Óbito </div> <div> <input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro <input type="checkbox"/> Alteração responsável técnico <input type="checkbox"/> Glosas <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/> Divulgação indevida <input type="checkbox"/> Informação prestada incorreta <input type="checkbox"/> Aposentou <input type="checkbox"/> Mudou de área <input type="checkbox"/> Mais tempo com os filhos </div> </div>		
Obs. Geral		
Doutora não se adaptou ao processo de token e as guias venceram por prazo de validade, neste caso identificamos um erro por parte da profissional, o que caracteriza dificuldade com o sistema/processo. A mesma não aceita argumentação.		
Setor responsável		
<input type="checkbox"/> T.I <input type="checkbox"/> Central de atendimento	<input type="checkbox"/> Análise técnica	<input type="checkbox"/> Comercial
<div> <div><i>Kellia Castro Caldas</i></div> <div>Coordenação</div> </div>	<div> <div><i>Dra. Annabella Borghioni</i></div> <div>Análise Técnica</div> </div>	<div> <div><i>Agata B. Gomes</i></div> <div>Supervisão Gestão de Rede</div> </div>
<div> <div><i>Ivan Vaghini</i></div> <div>Administrativo</div> </div>		