

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
Monize Cipriano	Data			09/11/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	124211	SP	ISABELLA MARIA BERGAMO VASCONCELOS	
CNPJ	CPF			
	37352688897			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
27/04/2018	F	Operadora	SAD168813431115	30/06/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	SAO PAULO	16.827	831	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,44	SEM GUIAS	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
30/06/2023	09/11/2023	132 dia(s)		
1º contato	Data	07/08/2023		
Obs.:				
Bom dia, Enviado whatsapp 11 94450-5095 07/08 às 10:06, para orientar sobre guias e oferecer suporte. Aguardando retorno.				

2º contato	Data	11/08/2023
------------	------	------------

Obs.:		
Bom dia, Drª retornou informando que: [11:50, 07/08/2023] +55 11 94450-5095: Sim. Eu tinha poucos pacientes com esse convênio, e estava muito difícil conciliar a questão de precisar mandar fotos de todos os procedimentos. Fazer pedido com antecedência também. [11:56, 07/08/2023] Retenção - Odontolife: Entendi, hoje a liberação da guia está de 24h á 48h. As imagens pedimos por conta de uma comprovação, pois infelizmente já ouviu questões em que os beneficiário informavam que não tinha realizado um procedimento, mas quando verificamos a imagem na guia ele realizou sim. Enviéi whatsapp novamente 11/08 às 09h50.		

3º contato	Data	28/08/2023
------------	------	------------

Obs.:		
Olá Dr(a). ISABELLA MARIA BERGAMO VASCONCELOS, tudo bem? O motivo do meu contato refere-se a informação de que há intenção de descredenciamento, devido à burocracia em relação aos langamentos das guias/ normas técnicas e tempo de liberação ... Informo que anteriormente haviam até 7 dias úteis para liberar às guias, porém agora passou a ser de 24 até 48 horas ; Possuímos um contato de whatsapp 41 99233-6357 exclusivo para prestar suporte ao dentista , com à finalidade de auxiliar / agilizar e sanar dúvidas (temos uma colaboradora exclusivamente para isso). Podemos contar com seu voto de confiança e retomarmos à parceria?		

4º contato	Data	12/09/2023
------------	------	------------

Obs.:		
Enviado e-mail DRA.ISABELABERGAMO@GMAIL.COM, em 12/09/2023 às 11:55, informando a alteração do prazo de liberação p/ até 48 horas e nosso contato de suporte ao dentista.		

5º contato	Data	19/10/2023
------------	------	------------

Obs.:

Bom dia, Dr.(a) ISABELLA MARIA BERGAMO VASCONCELOS, tudo bem? Informamos que iniciaremos seu processo de desligamento, visto que não conseguimos contato com o(a) Sr.(a).Identificamos em nossos registros as seguintes tentativas de contato, realizadas através de ligações telefônicas (11) 944505095 (11) 995602479, whatsapp (11) 944505095 (11) 995602479 e email DRA.ISABELABERGAMO@GMAIL.COM -07/08/2023-Whats app-11/08/2023 -Whats app-14/08/2023-Whats app-17/08/2023-Whats app-22/08/2023-Whats app-28/08/2023-Protocolo-12/09/2023-E-mail-19/09/2023-Telefone-06/10/2023-Telefone-Entretanto, considerando que não tivemos retorno, aguardaremos o seu contato dentro do prazo de 10 dias úteis, contados a partir da data e horário de abertura deste protocolo. Caso não haja manifestação de sua parte seguiremos com seu desligamento.

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 SELEÇÃO "OUTROS".**

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 checked="" 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

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

Obs. Geral

Foi informado que os motivos pelos quais a Drª pediu o descredenciamento era relacionado à demora nas liberações de guias, poucos pacientes pelo plano e burocracia para lançamento de notas. Foram realizadas tentativas de contato com a Drª para oferecer suporte e explicar sobre os prazos e envios das guias desde 07/08/2023 via telefone, email, protocolo e whatsapp, não havendo nenhum retorno da mesma, aviso de desligamento foi enviado dia 19/10/2023, não tendo novamente nenhum retorno da Drª.

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