

# Formulário - Processo de Retenção



<b>Colaborador</b>	<b>Qtd CRO(s)</b>		1	
			<b>Data</b>	24/01/2024
<b>Operadora</b>	<b>CRO</b>	<b>UF</b>	<b>Nome dentista</b>	PEDRO BERNARDES LOPES REGO
ODONTOLIFE	34099	RJ		
<b>CNPJ</b>	<b>CPF</b>			
06035621000197	09540657784			
<b>Data inclusão</b>	<b>Tipo</b>	<b>Demandado por?</b>	<b>Nº do protocolo</b>	<b>Dt. abertura protocolo</b>
24/06/2015	J	Operadora	SAD17042228554	02/01/2024
<b>UF</b>	<b>Cidade</b>	<b>nº de vidas</b>	<b>nº CRO(S) únicos divulgados</b>	
RJ	RIO DE JANEIRO	7.488	739	
<b>Atende outros convênios</b> Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
<b>Moeda</b>	<b>Última produç.</b>	<b>Valor última prod.</b>		
0,43	SEM GUIAS	R\$ -		
<b>Data inicio</b>	<b>Data final</b>	<b>Tempo finalização</b>		
02/01/2024	24/01/2024	22 dia(s)		
<b>1º contato</b>	<b>Data</b>	09/01/2024		
<b>Obs.:</b> Bom dia, Encaminhamos mensagem ao Dr ás 10:29, para verificar o motivo de descredenciamento. Enviamos mensagem pelo contato encontrado no google (21) 97148-2420, aguardando retorno.				
<b>2º contato</b>	<b>Data</b>	12/01/2024		
<b>Obs.:</b> Segue interação com a Secretaria: [11:50, 12/01/2024] +55 21 99441-3951: Verifiquei o motivo da solicitação. Então, vocês consideram periapical completa e panorâmica o mesmo exame praticamente mas não é. São para finalidades e análises diferentes e vocês não autorizam os exames para o mesmo paciente. A tabela de valores é baixa. O site para pegar autorização, é muito ruim, demorado, os paciente não gostam de esperar e culpam a clínica.[11:50, 12/01/2024] +55 21 99441-3951: Sendo assim, podem continuar com o descredenciamento				
<b>3º contato</b>	<b>Data</b>	12/01/2024		
<b>Obs.:</b> CONTINUAÇÃO:[12:06, 12/01/2024] Retenção: Obrigada pelo retorno, em relação aos valores verifiquei que possui direito ao Reajuste de Tabela de valores, nesse caso precisamos apenas de sua permissão para poder enviar ao setor responsável para análise. [12:06, 12/01/2024] Retenção: Sobre as guias, para melhorar o atendimento e facilitar seu trabalho nossos prazos de liberações mudou, de 24h á 48h, mas a maioria estão sendo liberadas em questão de minutos![12:08, 12/01/2024] +55 21 99441-3951: E sobre a panorâmica e periapical completa?				
<b>4º contato</b>	<b>Data</b>	12/01/2024		
<b>Obs.:</b> [12:08, 12/01/2024] Retenção: Nós dispomos de um setor exclusivo para dar todo Suporte e auxílio para o profissional, atendemos de segunda á sexta-feira das 08h00 ás 18h00, então sempre que tiver dúvidas ou precisar de ajuda com o sistema estaremos disponíveis para lhe auxiliar nesse momento.[12:14, 12/01/2024] Retenção: Nós não consideramos como o mesmo exame, são investigados diferentemente. Pois fazem o levantamento periapical para situações periodontais e a panorâmica serve para tratamentos de prótese e extrações.[12:15, 12/01/2024] +55 21 99441-3951: Vou passar essas informações e ver se teriam ainda interesse.				

5º contato Data 24/01/2024

**Obs.:**

[09:39, 17/01/2024] Retenção: Gostaria de saber se o Dr conseguiu verificar os valores, para que eu possa mandar para o setor responsável.

[09:39, 17/01/2024] +55 21 99441-3951: Bom dia.

Iria fazer contato. Realmente a empresa deseja fazer o descredenciamento. Favor cancelar o credenciamento.

**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 type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema      | <input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guías             | <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"/> Migração                      |
| <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**

Em contato com a secretaria a mesma informa que o Dr Pedro não possui interesse em continuar com o plano, pois acham o plano muito burocrático para fazer as autorizações e também seria por valores baixos. Nós explicamos que o tempo de liberação diminuiu, ofertamos um novo treinamento, ação de divulgação, reajuste de tabela e suporte, mas ainda sim os mesmos desejam fazer o descredenciamento.

**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

Maykon Dal'Negro