

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Liana Santos		Data	10/03/2022
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	CAROLINA LISO VALERETTO	
Odontolife	131993	SP			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
22/05/2020	PF	Operadora	SAD164639455160	04/03/2022	
Cidade	UF	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SAO JOSE DO RIO PRETO	SP	880	31		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não					
Moeda	Última produção				
0,30	fev/22				
Data início	Data final	Tempo finalização			
04/03/2022	10/03/2022	6 dia(s)			
1º contato	Data	04/03/2022			
Obs.: Em contato via whatsapp, doutora informou que havia solicitado o descredenciamento					
Status retenção					
<input type="checkbox"/> Retenção efetiva <input checked="" type="checkbox"/> Desligamento <input type="checkbox"/> Não trata-se de retenção					
2º contato	Data	09/03/2022			
Obs.: Em contato com a doutora, questionelei o motivo da solicitação e fui informada que seria devido ao número de guias glosadas, solicitei o número dessas guias e ao verificar observei que algumas não estavam glosadas e seriam pagas no próximo mês, e outras estava sendo solicitado rate-x inicial ou justificativa técnica. Ao sinalizar para a doutora, a mesma informou que também não concordava com os valores, aprovamos o reajuste IPCA 0,32 para a mesma e ao informa-la doutora agradeceu mas informou que a decisão de desligamento estava tomada mesmo com o aumento, pois achava o sistema do plano burocrático e sempre demonstramos para responde-la nos protocolos, ofereci um suporte mais rápido via whatsapp e informei que poderia sempre mandar mensagem que eu iria auxiliá-la, pedi que fizessemos mais essa tentativa. Doutora não aceitou as propostas pois alega que já foi tentado dessa forma na última solicitação e não havia funcionado.					
3º contato	Data				
Obs.:					
4º contato	Data				
Obs.:					

5º contato	Data	
Obs.:		
<div>Motivo Retenção</div> <div> <input type="checkbox"/> Ofertado novos valores <input type="checkbox"/> Ofertado treinamento/ ou recidagem <input type="checkbox"/> Ofertado suporte <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação </div>		
Obs.:		
<div>Motivo desligamento</div> <div> <input type="checkbox"/> Perda de de Contato <input type="checkbox"/> Valores <input type="checkbox"/> Removido prestador <input type="checkbox"/> Dificuldade Sistema <input type="checkbox"/> Regras Técnicas <input type="checkbox"/> Baixa procura </div> <div> <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde <input type="checkbox"/> Franquia <input checked="" type="checkbox"/> Burocracia <input type="checkbox"/> Sem local de Atendimento <input type="checkbox"/> Migração <input type="checkbox"/> Dificuldade de contato com a Central </div> <div> <input type="checkbox"/> Beneficário Grossoeiro <input type="checkbox"/> Alteração responsável técnico <input checked="" type="checkbox"/> Glosas <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/> Divulgação indevida <input type="checkbox"/> Informação prestada incorreta </div>		
Obs.:		
Trata-se de uma doutora que já havia sido retida pela consultora Melissa (14/09/2022), onde foi ofertado suporte e auxílio. No dia 22/12/2021 a dentista teve guias glosadas por perda de prazo e foi orientada sobre isso, porém ficou novamente insatisfeita com a situação. Ofertei novamente suporte, reajuste IPCA, orientei sobre a conclusão das guias, porém doutora informou que sua decisão está tomada.		
Setor responsável		
<input type="checkbox"/> T.I <input type="checkbox"/> Central de atendimento <input checked="" type="checkbox"/> Análise técnica <input type="checkbox"/> Comercial		
<div> <div> <div>Kellia Castro Caldas</div> <div>Coordenação</div> </div> <div> <div>Agata Beatriz Gomes</div> <div>administrativo</div> </div> </div>		