



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
DUANY VITÓRIA BALHUK		Data		13/03/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	5236	MS	AIESCA LORAINÉ DE QUEIROZ PARRA		
CNPJ		CPF			
-		02535596180			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
06/04/2023	F	Operadora	SAD170656052915	29/01/2024	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
MS	APARECIDA DO TABOADO	15	2		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,30	22/09/2023	R\$ 82,96			
Data início	Data final	Tempo finalização			
29/01/2024	13/03/2024	44 dia(s)			
1º contato		Data 21/02/2024			
Obs.: Encaminhamos uma mensagem às 11:05, para verificar o motivo de descredenciamento. Aguardando retorno.					
2º contato		Data 21/02/2024			
Obs.: Em contato com a Dra, a mesma informa que deseja se descredenciar pela burocracia do plano. A Drª informou que os horários não batem com os horários dos pacientes, então não consegue informar o token para continuar com os procedimentos, informou que tem dificuldades com o sistema. Ofertamos um novo treinamento, suporte e e explicamos que os prazos de liberações mudaram, mesmo ofertando nossas propostas para a Drª a mesma deseja seguir com o desligamento. Segue intaração com a Drª:					
3º contato		Data 21/02/2024			
Obs.: [14:16, 21/02/2024] Retenção: Drª peço encarecidamente que analise nossas propostas, ficarei no aguardo de um retorno seu. [14:16, 21/02/2024] Retenção: Desde já agradeço! [14:17, 21/02/2024] +55 67 9880-0324: O sistema não funciona, olha quantas guias não foi validado token pq os horários de trabalho deles não bate com o meu e quando me responde não dá pra enviar os token pq eu já desliguei o pc ou sai do consultório. Vc coloca valores alterados nas guias Complica de mais pra nada, eu não tenho auxiliar pra ficar no PC pra mim enquanto eu atendo E o sistema de vc não está funcionando pra mim faz muito tempo					
4º contato		Data 21/02/2024			
Obs.: [14:20, 21/02/2024] Retenção: Entendo Drª, peço desculpas pelo transtorno que foi causado. [14:21, 21/02/2024] Retenção: Teria algo que possamos fazer ? Para que a Drª mudasse tal decisão ? [14:29, 21/02/2024] +55 67 9880-0324: Se o sistema voltar a funcionar, eu não precisar alidar com token afinal já tem as fotos do antes e depois para para comprovar tratamento, e os valores quem vem nas guias vir valores reais que recebo por elas [14:32, 21/02/2024] +55 67 9880-0324: E vcs precisa arrumar alguém pra fazer canal. Pq as vezes eu tenho que abrir dente de paciente expõe canal e não tem quem faça. Ai eu perco o trabalho que tive de abrir e medicar pq não vou receber por aquele tratamento,					

5º contato Data 21/02/2024

Obs.:

[14:49, 21/02/2024] Retenção - Odontolife: Entendi Drª, infelizmente em relação ao sistema nós não temos autoridade para mudar a didática. Em relação aos pacientes que precisam realizar o tratamento de canal, posso estar solicitando uma busca por profissionais que realizam esse tipo de tratamento, para que a Drª não necessite fazer. [14:55, 21/02/2024] +55 67 9880-0324: É uma pena. [15:34, 21/02/2024] Retenção: Infelizmente Drª [15:34, 21/02/2024] Retenção: Então a Drª deseja seguir com o desligamento ? [15:34, 21/02/2024] +55 67 9880-0324: Sim por favor
Abrimos um protocolo no SAE170853914410, para uma prospecção de novos profissionais na área de Prótese Dentária. Visto que a Drª era a única que atendia na cidade. Por gentileza, podem retirar a Drª de divulgação. Após redirecionar para a retenção. -- 12/03 - A divulgação foi suspensa. Segue protocolo para tratativa.

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"/> 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 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

A mesma informou que não quer validar o token, "Se o sistema voltar a funcionar, eu não precisar validar com token afinal já tem as fotos do antes e depois para para comprovar tratamento, e os valores quem vem nas guias vir valores reais que recebo por elas". Foi informado que o Token é uma regra da operadora e não tem como alterar, sobre os valores foi lhe passado sobre ter menos de um ano de credenciamento. Mas a mesma estava insistindo no desligamento.

Setor responsável

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro