

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	DUANY VITÓRIA BALHUK			Qtd CRO(s)	1
				Data	13/03/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	5236	MS	AIESCA LORAIN 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 inicio	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 explicamos que os prazos de liberações mudaram, mesmo ofertando nossas propostas para a Dra a mesma deseja seguir com o desligamento. Segue interação 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 preciso lidar com token afinal já tem os fotos do antes e depois 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"/> Regras 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"/> Mudou de Área |
| <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

A mesma informou que não quer validar o token, "Se o sistema voltar a funcionar, eu não preciso 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