

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			09/10/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	156715	SP	MAYARA MARCELI ALEXANDRE MUNARI	
CNPJ	CPF			
	46256879856			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
02/04/2024	F	Operadora	SAD172530190163	02/09/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	SAO PAULO	33.492	1176	
Atende outros convênios				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO	Quais?		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
02/09/2024	09/10/2024	37 dia(s)		

1º contato Data 06/09/2024

Obs.:

Em contato com a Dra. via whatsapp , a mesma relata que nunca recebeu nada da operadora, ao verificarmos a conta dela faltava o numero final, e entao ela abriu o protocolo para atualizar a conta junto ao cadastro. Com relação as guias, doutora informa que concluiu todas as guias, uma a uma, e ao informar que apenas 11 constam concluidas, e as demais canceladas e aguardando token, a mesma relatou que as canceladas ja lancou novamente para os proximos meses e as aguardando token é atendimento novo, conforme evidencia abaixo:

2º contato Data 06/09/2024

Obs.:

Boa tarde,
Com base nas orientações de troca de conta e correção das guias, ofertei suporte e perguntei se podemos manter a parceria com a doutora, contudo, sem retorno até o presente momento.

3º contato Data 09/09/2024

Obs.:

[09:38, 9/9/2024] ☎: A doutora irá de fato seguir com o desligamento?
[10:11, 9/9/2024] +55 11 97838-6381: Bom dia
[10:11, 9/9/2024] +55 11 97838-6381: Vi que caiu um pagamento sexta
[10:11, 9/9/2024] +55 11 97838-6381: Por enquanto ainda não sei, vou verificar como vai ser no final desse mês.
Dependendo de como ocorrer , eu tomo uma decisão

4º contato Data

Obs.:

[10:12, 9/9/2024] ☎: Entendi, mas doutora irá continuar atendendo aos beneficiários caso haja procura ? preciso saber para saber se posso divulga-la ou se devo mante-la suspensa.
[10:12, 9/9/2024] +55 11 97838-6381: Mantém suspensão, vou finalizar quem está aqui
[10:13, 9/9/2024] ☎: Entendi, tudo bem vou deixar informado então. Há algo que eu possa fazer de imediato para que doutora volte a atender ou irá aguardar mesmo? Vou aguardar mesmo , mas queria agradecer o suporte e a atenção

5º contato Data 07/10/2024

Obs.:

Conforme interação em nota anterior e também em anexo, após suporte acerca de como verificar com a produção os pagamentos das guias que nunca recebeu a mesma relatou ter caido um valor da operadora em sua conta. E que irá terminar de atender os pacientes que esta tratando , e ao finalizar estas guias , vai tomar a decisão dependendo de como as coisas ficarem referente ao pagamento, pois sua conta cadastrada estava incorreta e a mesma abriu protocolo no cadastro para correção.
DEIXAREI EM RETORNO AGENDADO ATÉ INÍCIO DE OUTUBRO PARA VERIFICAR QUAL FOI A DECISÃO TOMADA PELA DOUTORA//////////
Conforme áudio da Dra anexado, em resumo, sexta-feira informou que iria conversar com seu sócio e iria nos responder final do dia quando houvesse um parecer dele, contudo, posterior a isso nenhum retorno foi dado.

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 type="checkbox"/> Perda de Contato | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro |
| <input checked="" 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 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"/> Outros |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste | |

Necessário abertura de protocolo

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

Obs. Geral

Conforme áudio em anexo, o retorno referente a reunião junto aos outros sócios, é de que foi decidido de fato encerrar a parceria mesmo ofertando suporte e divulgação;

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