



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
JESSICA PACHECO		Data		09/09/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	142181	SP	CAMILA JOSIANE SANTOS BATISTA SANTANA		
CNPJ		CPF			
-		38607768867			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
14/05/2024	F	Operadora	SAD172312026242	08/08/2024	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SP	SAO JOSE DOS CAMPOS	2.241	60		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,30	-	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
13/08/2024	09/09/2024	27 dia(s)			
1º contato		Data 13/08/2024			
Obs.: Mensagem: Olá Dr(a). CAMILA JOSIANE SANTOS BATISTA SANTANA, tudo bem? Recepcionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!					
2º contato		Data 13/08/2024			
Obs.: Mensagem: Bom dia, Encaminhado mensagem para verificar solicitação:					
3º contato		Data 13/08/2024			
Obs.: Motivo do meu contato, é referente a solicitação de desligamento em nosso site. Antes de seguirmos com o formulário do seu desligamento, gostaria de conversar com a doutora para entender sua insatisfação, para que possamos verificar se há algo que possamos lhe ofertar ou melhorar para mantermos a parceria. [09:50, 13/08/2024] +55 12 98838-1372: Bom dia Como informei anteriormente A demanda é pequena [09:51, 13/08/2024] +55 12 98838-1372: E infelizmente tudo precisa de pré autorização					
4º contato		Data 13/08/2024			
Obs.: [09:55, 13/08/2024] ☞: Com relação ao processo do sistema, o prazo é de até 48 horas, contudo, ela pode ser liberada a qualquer momento. A autorização é para sua própria segurança, pois se doutora atende sem a guia estar autorizada, pode ser que ao ser analisada não autorizem a guia por várias questões , ou por plano de beneficiário com pendencia, ou por procedimento ja ter sido realizado, ou por ja ter sido solicitado por outro profissionais. Há varios fatores que podem levar a guia ser cancelada, e se doutora atende sem esta pre autorização depois não recebe o repasse, acaba tornando-se necessario essa analise entendeu?					

5º contato	Data	13/08/2024
------------	------	------------

Obs.: [09:56, 13/08/2024] +55 12 98838-1372: Claro entendo sim Porém isso me trava e acabo tendo q marcar novamente uma consulta Atendo outros convênios q a autorização é imediata E a negativa tbm [09:57, 13/08/2024] ☞: Mas se doutora manter-se conosco, eu coloco-me à inteira disposição para lhe dar todo suporte necessário para consultar a guia, ou a carteirinha lhe dar suporte, orientação, lhe auxiliar no que for preciso. E com relação a baixa procura, temos a possibilidade de lhe ofertar a prospecção de novos beneficiários para impulsionar a procura a vosso atendimento, visto que é realizado ação comercial de divulgação, aonde o departamento do pós venda faz indicações a eles. Aceita doutora continuar conosco obtendo um suporte e relacionamento melhor com a operadora daqui pra frente? [10:08, 13/08/2024] ☞: tenho todo material de apoio para o dentista com o passo a passo de cada processo tambem, se a doutora quiser. [10:09, 13/08/2024] +55 12 98838-1372: No momento não Muito obrigada pela atenção

Ação Retenção		
<input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores	<input checked="" type="checkbox"/> Ofertado Suporte	<input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação
<input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento	<input checked="" type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem	<input type="checkbox"/> Outros

Obs.: **OBIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Motivo desligamento		
<input type="checkbox"/> Perda de Contato	<input type="checkbox"/> Problemas de Saúde	<input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro
<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 Guias	<input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades
<input checked="" 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"/> Outros
<input type="checkbox"/> Servidor Publico	<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	
Mesmo diante da oferta de divulgação e suporte doutor informa não ter interesse e não quer continuar conforme anexo print.	

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	
-----------------------	--	------------------	--