

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			
JESSICA PACHECO				17/10/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	136511	SP	LETICIA TALITA DA SILVA ITO	
CNPJ	CPF			40713475897
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
14/03/2024	F	Operadora	SAD172608788924	11/09/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	ARARAQUARA	630	20	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
12/09/2024	17/10/2024	35 dia(s)		

Status retenção

- Retenção Efetiva
- Desligamento
- Não se trata de Retenção

1º contato Data 12/09/2024

Obs.:

Mensagem:
Olá Dr(a). LETICIA TALITA DA SILVA ITO, tudo bem?

Recepionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato Data 12/09/2024

Obs.:

Mensagem:
Bom dia,
Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

3º contato Data 16/09/2024

Obs.:

[08:08, 16/09/2024] +55 16 99109-8548: Olá bom dia
[08:08, 16/09/2024] +55 16 99109-8548: Tudo bem e você?
[08:09, 16/09/2024] +55 16 99109-8548: Então, preciso imprimir a ficha não tenho impressora no consultório
[08:09, 16/09/2024] +55 16 99109-8548: Se fosse tudo por app seria melhor pra mim

4º contato Data 17/10/2024

Obs.:

Conforme interação em nota anterior, em resumo, doutora informa que o motivo de não atender ao plano é que ela não tem impressora no consultório e que se fosse tudo no app seria muito melhor.
Ofertei meu suporte a ela acerca da insatisfação de achar o processo difícil, contudo a questão da guia impressa é um padrão, dito isso, ela não me respondeu.
Encaminhado nova mensagem solicitando um respaldo.

5º contato Data

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,

Em retorno via whats conforme print abaixo, doutora informa que até gostaria de atender o convênio, mas não tem impressora, todos os outros convenios que atende é por app, e sem a impressora impossibilita e fica inviável continuar com a parceria:

Ação Retenção

- Ofertado Novos Valores
- Ofertado Suporte
- Ofertado Divulgação
- Ofertado Treinamento
- Ofertado Reciclagem
- Outros

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

Motivo desligamento

- Perda de Contato
- Problemas de Saúde
- Beneficiário Grosseiro
- Valores
- Franquia
- Alteração Responsável Técnico
- Removido Prestador
- Sem Local de Atendimento
- Dificuldades com o Sistema
- Prazo Liberação de Guias
- Glosas
- Régras Técnicas
- Apenas procedimentos Estéticos
- Encerramento de Atividades
- Baixa Procura
- Dificuldade de Contato com a Central
- Aposentou
- Cobrança indevida
- Burocracia Operadora
- Falta de Suporte da Operadora
- Ameaça Judicialização
- Terceirização de Atendimento
- Negativa de Atendimento
- Carteira de Clientes Particular
- Estudos
- Migração
- Servidor Publico
- Mudou de Área
- Óbito
- Falta de Reajuste
- Outros

Necessário abertura de protocolo

SIM NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

- T.I
- Central de atendimento
- Análise Técnica
- Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro