

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
Data				
JESSICA PACHECO				15/10/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	3296	SE	KAMILLA DE ANDRADE LIMA	
CNPJ	CPF			02185627562
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
03/03/2021	F	Operadora	SAD172133490317	18/07/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SE	ARACAJU	568	36	
Atende outros convênios		Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
22/07/2024	15/10/2024	85 dia(s)		
1º contato	Data	22/07/2024		
Obs.:				
Boa tarde, Contato sem sucesso via ligação no número (79) 998121250. Para evitar negativas, por gentileza remover a Dra. da divulgação do site e posteriormente devolver protocolo para retenção conduzir solicitação.				
2º contato	Data	22/07/2024		
Obs.:				
Mensagem: Bom dia, Mensagem encaminhada anteriormente não foi dado retorno; Havia encaminhado no numero da CLINICA, envie mensagem agora no contato das informações pessoais:				
3º contato	Data	10/10/2024		
Obs.:				
Mensagem: Bom dia, Dra deu retorno via whatsapp, informando que o motivo da solicitação é as glosas e os valores. Pedi as guias glosadas para verificar motivo, ver o que pode ser feito , para conseguir orienta-la.				
4º contato	Data			
Obs.:				
[08:50, 10/10/2024] ☎: ?Com relação as glosas, quer me enviar as guias que foram glosadas para eu verificar o motivo, ver se ainda da pra recursar, ou se da pra lançar de novo, para que possamos orienta-la e auxiliada com algum repasse. 12:27,14/10/2024] 🕒: Permanecemos no aguardo do retorno, por gentileza, responder assim que possível [07:41, 15/10/2024] +55 79 9920-0201: Bom dia! Desculpa, Eu nao tenho interesse realmente em continuar. Não vale a pena o estresse e o tempo... mas desde já, muito obrigada!				

5º contato Data

Obs.:

Conforme interação em nota anterior , em resumo, o motivo da insatisfação era glosas e falta de pagamento, ofertei suporte para a doutora e passei algumas orientações, para verificarmos as glosas e auxilia-la com relação aos pagamentos e as informações dos motivos. Contudo, a mesma informou que realmente não quer continuar, não quer nem ver os pagamentos se há algo que possamos fazer, pois o estresse não compensa.

## 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 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 checked="" 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"/> 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

Ofertei suporte para a doutora e passei algumas orientações, para verificarmos as glosas e auxilia-la com relação aos pagamentos e as informações dos motivos. Contudo, a mesma informou que realmente não quer continuar, não quer nem ver os pagamentos se há algo que possamos fazer, pois o estresse não compensa.

## 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