



Formulário - Processo de Retenção

Colaborador	JESSICA PACHECO			Qtd CRO(s)	1
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	108243	SP	BRUNA GABRIELA DE CAMARGO CAMPOS		
CNPJ	CPF			04/10/2024	
-		36419156866			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?		Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
08/03/2024	F	Operadora		SAD172788801232	02/10/2024
UF	Cidade	nº de vidas		nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	PIEDEADE	84		2	
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			
03/10/2024	04/10/2024	1 dia(s)			
1º contato	Data	03/10/2024			
<input type="checkbox"/> Retenção Efetiva <input checked="" type="checkbox"/> Desligamento <input type="checkbox"/> Não se trata de Retenção					

1º contato	Data	03/10/2024	<input type="checkbox"/> Nós só tratamos de retenções
Obs.: Mensagem: Olá Dr(a). BRUNA GABRIELA DE CAMARGO CAMPOS, tudo bem? Recepionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!			

03/10/2024

Mensagem:
Boa tarde ,

Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

03/10/2024

[19:22, 03/10/2024] +55 15 99836-3427: Não tem conversa eu quero me desligar Já liguei e pedi meu desligamento.
[08:21, 04/10/2024] ☺: Bom dia Dra Bruna , tudo bem? Entendi, contudo, desligamento é somente pelo site , o telefone é o canal de atendimento que ABRE o PROTOCOLO do site, para que nós façamos o contato.
[08:21, 04/10/2024] ☺: Qual seria o motivo de sua insatisfação?

04/10/2024

[08:21, 04/10/2024] 📲: visto que há um contrato ativo não há possibilidade de desativa-lo sem uma justificativa.
[08:45, 04/10/2024] +55 15 99836-3427: Não quero mais atender O preço de vcs não compensa Quero o desligamento
[09:57, 04/10/2024] 📲: Quando realizou o credenciamento , não foi encaminhado a tabela de valores?
[09:58, 04/10/2024] 📲: Visto que ainda não faz um ano que Dra credenciou-se, não posso lhe oferecer reajuste.
[10:22, 04/10/2024] +55 15 99836-3427: Não fui informada corretamente

5º contato **Data** 04/10/2024

Obs.:

Conform

desiglar. Relata que a solicitação é devido aos valores , que o valor pago não compensa. Contudo, credencou-se a menos de 1 ano e não possui direito ao reajuste. Questionada se não foi informada sobre os valores no ato do credenciamento, visto que elas recebem a tabela de valores, a mesma informou que não foi passado corretamente.

Encaminhado E-mail para Poliana informando a desativação em menos de 1 ano. Visto que não podemos ajustar a moeda, seguirei com a desativação.

Ação Retenção

- Ofertado Suporte Ofertado Divulgação
 Ofertado Treinamento Ofertado Reciclagem 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

- SIM

Obs. Geral
Estou fazendo a retenção de uma clinica que iria se desligar porque só há um profissional cadastrado que esta com o CRO desativado, contudo, em contato com a clinica , há outra profissional lá que poderia se tornar a responsável técnica para permanecer com o cadastro ativo qual ia fazer a inclusão como nova RT.

Setor responsável

- TI Central de atendimento Análise Técnica Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro