



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

04/10/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

108243

SP

BRUNA GABRIELA DE CAMARGO CAMPOS

CNPJ

CPF

-

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

PIEDADE

84

2

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

03/10/2024

04/10/2024

1 dia(s)

1º contato

Data

03/10/2024

Obs.:

Mensagem:
Olá Dr(a). BRUNA GABRIELA DE CAMARGO CAMPOS, tudo bem?

Recepcionamos 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.:

Conforme interação em nota anterior, ao questionar se há algo que pudesse ser feito para manter a parceria, Logo de inicio doutora diz que não tem conversa que ela só quer desligar. 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 eles 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 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 Grossoeiro

☒ Valores

☐ Franquia

☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Removido Prestador

☐ Sem Local de Atendimento

☐ Glosas

☐ Dificuldades com o Sistema

☐ Prazo Liberação de Guias

☐ Encerramento de Atividades

☐ Régras Técnicas

☐ Apenas procedimentos Estéticos

☐ Aposentou

☐ Baixa Procura

☐ Dificuldade de Contato com a Central

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Cobrança indevida

☐ Burocracia Operadora

☐ Negativa de Atendimento

☐ Ameaça Judicialização

☐ Terceirização de Atendimento

☐ Migração

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Estudos

☐ Outros

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

☐ Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

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 ja fiz a inclusão como nova RT.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro