

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			02/01/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	54932	MG	MARIA PAULA DAVI FERREIRA	
CNPJ	CPF			09734181688
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
14/03/2022	F	Operadora	SAD170135512479	30/11/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
MG	UBERLANDIA	1.750	65	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	SEM GUIAS	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
30/11/2023	02/01/2024	33 dia(s)		

1º contato	Data	29/12/2023
Obs.:		
Bom dia, enviado mensagem para (34) 992915452 para verificar a possibilidade de retenção.		

2º contato	Data	02/01/2024
Obs.:		
Bom dia, Entramos em contato com a Dra ás 09:49, para entender o motivo de descredenciamento. A mesma informa que deseja se descredenciar devido as glosas e baixos valores. Ofertamos tabela de reajuste, ação de divulgação e suporte, mesmo assim a Drª pediu para prosseguir com o desligamento.		

3º contato	Data	02/01/2024
Obs.:		
Boa tarde, Segue interação com a Drª: [09:50, 02/01/2024] Retenção- Poderia me informar sobre o motivo ou insatisfação com o plano? Por gentileza[09:51, 02/01/2024] +55 34 9291-5452: Convênio pessimo, glosa as coisas sem motivo nenhum mesmo mandando radiografia de tudo. Isso é uma verdadeira falta de respeito com quem ta trabalhando. Fora os valores que sao os piores de todos os convenios que atendo.[12:06, 02/01/2024] Retenção: Entendo Drª Maria, peço desculpa por todos os transtornos causados. [12:08, 02/01/2024] Retenção: Em relação aos valores verifiquei que possui direito a esse Reajuste de Tabela de valores, nesse caso precisamos		

4º contato	Data	02/01/2024
Obs.:		
CONTINUAÇÃO: [12:09, 02/01/2024] +55 34 9291-5452: Não tenho interesse em continuar [12:12, 02/01/2024] Retenção: Gostaríamos muito de continuar com a parceria![12:12, 02/01/2024] Retenção: Se a Drª puder analisar nossas propostas[12:13, 02/01/2024] +55 34 9291-5452: Não tenho interesse mesmo, pois não adianta nunca subir o valor e não pagar depois. Pois os casos que eu enviei para recurso é INADIMISSÍVEL uma coisa dessa. Tinha raio x final e inicial de tudo certinho e falar que a imagem tava ruim, RIDICULÓ. A pessoa tem que ser muito ruim das vistas para falar que a imagem tava ruim esta completamente nitida.		

5º contato Data 02/01/2024

Obs.:

CONTINUAÇÃO: [12:13, 02/01/2024] +55 34 9291-5452: Pode me retirar por favor [12:14, 02/01/2024] +55 34 9291-5452: E espero que tenham mais respeito com os dentistas, pois a gente trabalha, gasta material e tempo para atender. Não é brincadeira não.

Ação Retenção

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input 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"/> Servidor Publico | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

Obs. Geral

Em contato com a Drª a mesma informa que não possui interesse em continuar com o plano, pois está insatisfita com as glosas e os baixos valores. Tentamos ofertar reajuste de tabela, suporte e ação de divulgação, a Drª afirma que não tem interesse de continuar e pediu para prosseguir com o desligamento.

Setor responsável

- | | | | |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro