

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			4
	Data			14/10/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	50450	RJ	VICENCIO DANIEL NOBREGA DE ARAUJO E SILVA	
CNPJ	CPF			
	28840057000118			12079843702
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
30/06/2022	J	Operadora	SAD172105116313	15/07/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RJ	SEROPEDICA	80	5	
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		
17/07/2024	14/10/2024	89 dia(s)		

1º contato Data 17/07/2024

Obs.:

Mensagem:
Olá Dr(a). JULIANA SANTANA LEGENTIL, tudo bem?
Repcionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato Data 29/08/2024

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,
Clínica ainda não retornou a mensagem enviada no whatsapp.
Encaminhado novamente;

3º contato Data 10/10/2024

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,
Mensagens anteriores não foi dado retorno;
Encaminhado E-mail , e enviado novamente mensagem solicitando resposta;

4º contato Data 14/10/2024

Obs.:

Mensagem:
Bom dia,

Segue audio da secretaria de 2 minutos relatando a insatisfação da clinica, e em seguida meu texto de resposta, na tentativa de argumentar para mante-los credenciados, sem retorno até o presente momento.

5º contato Data 14/10/2024

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,
Após oferta de suporte, divulgação e material de apoio enviado na nota anterior, clínica enviou um novo audio informando que não aceitam as ofertas pedindo para seguir com o desligamento.
Segue áudio em anexo;

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 SELEÇÃO "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 type="checkbox"/> Glosas |
| <input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema | <input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades |
| <input checked="" 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 Público | <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

Em resumo, a insatisfação é acerca de precisar enviar foto inicial, comprovação, e a demora na liberação das guias, pois ai eles demoram muito tempo pra atender, e atende somente 1 vez por semana na clínica, entao fica inviável tirar foto numa semana e tratar na semana seguinte, devido a isso não aceitaram oferta de suporte, mesmo passado orientações sobre as instruções técnicas.

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