

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	ELLEN AGATHA DE OLIVEIRA CORDOVIL			Qtd CRO(s)	3	
				Data	07/02/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista			
ODONTOLIFE	6666	MS	MARIELLE DO CARMO ABREU			
CNPJ	CPF			46312970000123	07376846662	
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo		
30/05/2022	J	Operadora	SAD170145194963	01/12/2023		
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados			
MS	CAMPO GRANDE	1.411	30			
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				
01/12/2023	07/02/2024	68 dia(s)				
1º contato	Data	15/12/2023				
Obs.:						
Bom dia, Entramos em contato com o Dr ás 10:41, para fazer a confirmação do desligamento do prestador. Aguardando retorno.						
2º contato	Data	21/12/2023				
Obs.:						
Bom dia, Tentativa de contato por ligação no número (67) 991125750, sem sucesso. Encaminhamos mensagem novamente ás 08:57, para fazer a confirmação de saída da prestadora, sem resposta da mensagem anterior. Aguardando retorno.						
3º contato	Data	12/01/2024				
Obs.:						
Bom dia, Encaminhamos uma nova mensagem ás 08:50, para confirmar a saída da prestadora MARIELLE DO CARMO ABREU CRO 6666, não tivemos retorno das mensagens anteriores. Tentativa de contato pelo número (67) 33065750, conseguimos falar com a secretária Alessandra e a mesma informou que o Dr não estaria disponível no momento e que pediria para ele dar um retorno via WhatsApp. Aguardando retorno do mesmo.						
4º contato	Data	23/01/2024				
Obs.:						
Bom dia, Encaminhamos uma nova mensagem para o Dr ás 17:16, para confirmar a saída dos prestadores, não tivemos retorno da mensagem anterior e nem do e-mail encaminhado. Aguardando retorno.						

5º contato Data 07/02/2024

Obs.:

Boa tarde, Após várias tentativas de falar com o Dr desde o dia 20/12/2023, a secretária interagiu informando um "OK". Segue intarração com a secretária:
 [08:10, 05/02/2024] Retenção: Falo com o Dr LUIZ FELIPE KASSAR DE AMORIM *CRO 5587? Gostaria de confirmar se a prestadora MARIELLE DO CARMO ABREU CRO 6666, não faz mais parte do corpo clínico?
 [12:36, 07/02/2024] Retenção: Poderia nos dar um retorno?
 [12:36, 07/02/2024] Retenção: Estou tentando entrar em contato para fazer esta confirmação desde o dia 20/12/2023
 [14:17, 07/02/2024] +55 67 9112-5750: Ok
 [14:44, 07/02/2024] Retenção - Odontolife: Então seguiremos com o desligamento APENAS da Drª MARIELLE DO CARMO ABREU CRO 6666
 [14:44, 07/02/2024] Retenção: Muito obrigada

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 checked="" 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"/> Mudou de Área |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

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

Obs. Geral

Após várias tentativas de contato, conseguimos contato com a secretária do Dr. Perguntamos se a prestadora ainda estaria atuando na clínica e perguntamos se poderíamos continuar com o desligamento e mesma nos respondeu com o Ok. Sendo assim, seguiremos com o desligamento da prestadora.

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