

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador				Qtd CRO(s)		1	
JHONE FERREIRA JUNIOR				Data		06/03/2024	
Operadora		CRO		UF		Nome dentista	
ODONTOLIFE		14251		DF		LEILA ROSA MENDES	
CNPJ				CPF			
-				96400420134			
Data inclusão		Tipo		Demandado por		Nº do protocolo	
01/03/2023		F		Operadora		SAD170670939150	
				Dt. abertura protocolo			
				31/01/2024			
UF		Cidade		nº de vidas		nº CRO(S) únicos divulgados	
DF		BRASILIA		3.123		296	
Atende outros convênios				Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO				<input type="text"/>			
Moeda		Última produç.		Valor última prod.			
0,30		sem guias		R\$ -			
Data inicio		Data final		Tempo finalização			
31/01/2024		06/03/2024		35 dia(s)			
1º contato		Data					
		09/02/2024					

Status retenção
☐ Retenção Efetiva
☒ Desligamento
☐ Não se trata de Retenção

1º contato	Data	09/02/2024	<input type="checkbox"/> Não se trata de Retenção
Obs.:			
Encaminhamos uma nova mensagem às 13:09, para tentar verificar o motivo de descredenciamento e tentar uma possível reversão.			
Iniciando buscas no google para tentar encontrar outro contato.			
Tentativa de contato pelos números (61) 983219131, (61) 996129259, sem sucesso			

2º contato	Data	15/02/2024
Obs.: Encaminhamos uma nova mensagem às 11:38, para verificar se a mesma analisou nossas propostas. Realizamos um levantamento de todas as guias glosadas e explicamos todas, para que a Drª pudesse entender o motivo pelo qual não recebeu, ofertamos suporte, um novo treinamento, reajuste de tabela ao completar 12 meses e explicamos sobre o novo prazo de liberação. Aguardando retorno da mesma.		

3º contato	Data	06/03/2024
Obs.:		
Dra confirmou por duas vezes via whatsapp 61 9612-9259 que deseja seguir com o desligamento mesmo após a apresentação do levantamento de todas as guias glosadas, oferta ao suporte, um novo treinamento e reajuste de tabela ao completar 12 meses. Dra: "[15:44, 09/02/2024] + 55 61 9612-9259: Problema foi porq foi glosado [15:44, 09/02/2024] + 55 61 9612-9259: E não recebi [15:44, 09/02/2024] + 55 61 9612-9259: Antes de enviar a guia [15:44, 09/02/2024] + 55 61 9612-9259: Mostrei no suporte [15:44, 09/02/2024] + 55 61 9612-9259: Disse q taca tudo ok [15:44, 09/02/2024] + 55 61 9612-9259: Não recebi nada [15:44, 09/02/2024] + 55 61 9612-9259: Tudo glosado [15:44, 09/02/2024] + 55 61		

4º contato	Data	06/03/2024
Obs.:		
<p>[11:18, 23/02/2024] +55 61 9612-9259: Então como falei</p> <p>[11:19, 23/02/2024] +55 61 9612-9259: Não. Quero pois eu enviei pra atendente a falou tava ok</p> <p>[11:19, 23/02/2024] +55 61 9612-9259: E mandei e foi glosada</p> <p>[11:19, 23/02/2024] +55 61 9612-9259: Acabou q não recebi.</p> <p>Sendo assim, seguiremos com a solicitação.</p>		

5º contato	Data	

Obs.:	
-------	--

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

Obs. Geral

D^rs havia informado que não atende mais pelas glosas, foi passado a mesma todo o levantamento e motivo de todas as glosas, orientado e ofertado novo treinamento e suporte, porém a mesma está decidida em seguir com o desligamento.

Setor responsável

☐ T.I.
 ☐ Central de atendimento
 ☐ Análise Técnica
 ☐ Comercial

<hr/>	<hr/>
<i>Agata B. Gomes</i>	<i>Maykon Dal'Negro</i>