



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

1

Colaborador

MONIZE SANTOS CIPRIANO

Data

18/12/2023

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

15891

RJ

IVAN VIEIRA DOS SANTOS

CNPJ

CPF

-

67836232700

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

08/10/2019

F

Operadora

SAD169572939978

26/09/2023

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RJ

RIO DE JANEIRO

7.488

739

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

SEM GUIAS

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

26/09/2023

18/12/2023

83 dia(s)

1º contato

Data

09/11/2023

Obs.:

Bom dia,
Liguei no telefone (21) 24195942 09/11 às 09h22, caiu na caixa postal. Enviado whatsapp (21) 98887-8496, questionei o motivo e insatisfação para seguir com desligamento.

2º contato

Data

21/11/2023

Obs.:

Boa tarde,
sem contato anterior foi enviado uma nova mensagem 21/11/2023 16h49
em contato telefonico 16:54 a recepcionista Núria informou que o Dr estava atendendo e não podia falar no momento. Aguardando retorno da mensagem enviada.

3º contato

Data

06/12/2023

Obs.:

Bom dia,
em contato telefonico pelo (21) 24195942 a secretária Jéssica informou que o Dr não está na clínica e pediu para retornar outro dia pela manhã, entrarei em contato novamente na próxima semana, visto que essa o Dr está muito ocupado.

4º contato

Data

12/12/2023

Obs.:

Bom dia, enviada nova mensagem para verifivar os motivos do Dr, aguardando retorno.

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

5º contato

Data

15/12/2023

Obs.:

Em contato telefonico com a clínica (21) 24195942 o Dr estava inredutivel em relação por conta de normas técnicas, foi ofertado ao Dr um reajuste no valor mas no mesmo não quiz e se queixou do tempo de demora pra o desligamento. Seguinte com o processo.

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 Grosseiro

☐ 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

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Em contato telefonico com o Dr, ele estava inredutivel e falou que não quer seguir com a parceria, informou os motivos pelos quais solicitou o desligamento se tratava das normas técnicas e comprovações de procedimentos, informei que estava em contrato e que as normas são regulamentadas conforme a ANS, verifiquei que o DR tem direito ao reajuste nos valores da tabela, mas o mesmo não quiz e reclamou do tempo de espera para fazer o desligamento.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro