

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			2
Data				
Duany Vitória Balhuk			12/09/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	143621	SP	THAINA RAYANE DE BARROS NUNES	
CNPJ	CPF			
42614733000166		48159752806		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
16/05/2022	J	Operadora	SAD169400153244	06/09/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	CAMPINAS	1.769	90	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	13/07/2023	R\$ 201,60		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
06/09/2023	12/09/2023	6 dia(s)		
1º contato	Data	06/09/2023		
Obs.:				
Enviado whatsapp (19) 32914026 06/09 às 14h50, para verificar o motivo ou insatisfação da mesma.				

2º contato Data 11/09/2023

Obs.:

A mesma informou que está solicitando o desligamento pela demorar de liberação de guias e burocracia com a operadora. - Enviei whatsapp novamente a mesma (19) 3291-4026 11/09 às 08h14, solicitando a mesma um voto de confiança, ofereci suporte, treinamento e reajuste de tabela, visto que o último foi 05/2022.

3º contato Data 12/09/2023

Obs.:

[10:24, 12/09/2023] +55 19 3291-4026: Não. Obrigada!
Já tive muito problema, ninguém resolve por WhatsApp, muito complicado
Gostaria de realmente dar um tempo mesmo.
Porque os pacientes acham que somos nós da clínica... acaba ficando chato demais para nós A mesma insiste no desligamento!!

4º contato Data

Obs.:

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 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 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"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos | |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | <input type="checkbox"/> Motivos Particulares | |

Necessário abertura de protocolo

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

Obs. Geral

Mesmo orientando a Drª sobre o sistema e mostrando que as guias recentes estavam autorizando em questão de minutos a mesma insisti no desligamento, ofertei suporte, treinamento novamente e até o reajuste de tabela da mesma, mas seguiu insistindo no desligamento!! prestadora ROSIANE BERETTA MARCONDES DOMICIANO

Setor responsável

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

Agata B. Gomes