



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

1

Colaborador	Camila Guilherme	Data	21/08/2023
-------------	------------------	------	------------

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	36018	MG	HENRIQUE LEONCIO MORAIS DE ASSIS

CNPJ	CPF
-	07112192650

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
15/02/2021	F	Operadora	SAD168001422957	28/03/2023

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
MG	BETIM	2.162	28

Atende outros convênios	Quais?
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	

Moeda	Última produç.	Valor última prod.
0,55	23/03/2023	R\$ 97,90

Data início	Data final	Tempo finalização
28/03/2023	21/08/2023	146 dia(s)

Status retenção

- ☐ Retenção Efetiva
☒ Desligamento
☐ Não se trata de Retenção

1º contato Data 28/03/2023

Obs.:

Realizado contato através do telefone (31) 35322893 para confirmação de atendimento, Dr. Henrique informa que ele e seu sócio estão descontentes com a operadora pelo fato da demora nas autorizações das guias, por ter que pedir autorização para todos os proced, por ter q enviar as im. iniciais e finais para todos os proced.e por baixos valores.

2º contato Data 28/03/2023

Obs.:

Cont.:Ref.a autorização,foi orientado qto ao prazo de 7 dias úteis e q poderia real.avaliação mesmo c/a guia ainda pendente de liberação de interc.C/relação as imagens,são regras técnicas que devem ser seguidas e não iremos alterá-las e sim,é necessário a aut.dos proced.p/ que possa realizá-los.Quanto aos valores, informamos que iríamos verificar a respeito.Porém, solicita o deslig, visto que as demais insatisfações não serão solucionadas.

3º contato Data 18/05/2023

Obs.:

Em contato telefônico (31) 35322893 secretaria Vivian informa que o Dr estava em atendimento, questiono se teria um numero de WhatsApp para contato a mesma me passa o mesmo do cadastro 31 8585-2022, encaminhada mensagem, aguardando retorno

4º contato Data 22/06/2023

Obs.:

Enviado Whats app- (31) 985852022, em 22/06/2023 às 16:24 , ofertando reajuste para retomar à parceria. Aguardando retorno.
Enviado e-mail betimodonto@hotmail.com , em 22/06/2023 às 16:25 ofertando reajuste para retomar à parceria. Aguardando retorno.

5º contato Data 01/08/2023

Obs.:

Enviado whats app- 31 8585-2022 , em 01/08/2023ofertando reajuste contratual, em resposta informaram que o Dr. Não tem intenção de voltar ao atendimento, repliquei informando que ele mesmo havia dito o motivo pelo qual quer desligamento, que seria burocracia e aumento no valor de repasse , orientei novamente que houve redução no prazo de liberação e que ele possuía direito a reajuste. aguardo retorno.

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 Grossoeiro
☐ 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
☐ Carteira de Clientes Particular ☐ Estudos
☐ Servidor Publico ☐ Mudou de Área
☐ Óbito ☐ Motivos Particulares

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

Foram realizadas várias tentativas de contato, podendo configurar como perda de contato, porém também houveram interações cujas quais informaram insatisfações em questões burocráticas e valores, ofertado reajuste, porém sem retorno.

Setor responsável

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

Agata B. Gomes