

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)	1		
		Data		
Camila Guilherme		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 inicio	Data final	Tempo finalização		
28/03/2023	21/08/2023	146 dia(s)		

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

- | | | |
|---|--|--|
| <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

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

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

Agata B. Gomes