

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)	8		
		Data		
Camila Guilherme		19/10/2023		
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	116368	SP	ADRIANO DE JESUS RODRIGUES	
CNPJ	CPF			
27260379000125	36687374877			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
19/04/2023	J	Operadora	SAD169177942183	11/08/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	SAO PAULO	16.827	831	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	SEM GUIAS	0,00		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
11/08/2023	19/10/2023	69 dia(s)		

1º contato **Data** 11/08/2023

Obs.:

Sequência do protocolo 4064142023080800033 - Em contato pelo WhatsApp (11) 976939142, o responsável confirmou que deseja o descredenciamento total da clínica, justificou como baixa demanda e dificuldade de uso no sistema. Divulgação já foi suspensa, afim de evitar negativa de atendimento.

2º contato **Data** 10/10/2023

Obs.:

Enviado whats app- 11 97693-9142, em 10/10/2023 às 15:11, ofertando treinamento/reciclagem gravado e/ou online , ofertado ação de divulgação , informado contato de suporte de whats app para auxiliá-los , porém mantida a decisão de desligamento.

3º contato **Data** 19/10/2023

Obs.:

Protocolo principal :4064142023080800033

08/08/2023:Em contato com a clínica: BUONO ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA LTDA, no telefone: +55 11 97693-9142, alega que não querem mais atender o plano e não especificaram o motivo.Podem nos auxiliar por gentileza?Atenciosamente

4º contato **Data** 19/10/2023

Obs.:

11/08/2023-Tentativa de contato realizada nos telefones (11) 25296558, (11) 976939142 as 15h05, sem sucesso. Enviado WhatsApp para o número (11) 976939142, onde recebi a confirmação de que todos da clínica não estão atendendo mais pela operadora.... continua...

5º contato **Data** 19/10/2023

Obs.:

Continuação..... e insistem novamente no descredenciamento. Questionado o motivo, se recusaram a confirmar. Por gentileza, retirar de divulgação e devolver para tratativa, afim de evitar negativa de atendimento.Boa tarde.A divulgação da clinica foi suspensa. (interação via protocolo informando sequencia de tratativa p/ desligamento)

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 checked="" type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema | <input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades |
| <input type="checkbox"/> Regras 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

Enviado whats app- 11 97693-9142, em 10/10/2023 às 15:11, ofertando treinamento/reciclagem gravado e/ou online , ofertado ação de divulgação , informado contato de suporte de whats app para auxiliá-los , porém mantida a decisão de desligamento.

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