

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s) <input type="text" value="1"/>		
			Data <input type="text" value="02/08/2023"/>
Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	115618	SP	LARISSA TORGANA FERNANDES FARIA SILVA
CNPJ	CPF <input type="text" value="41329588843"/>		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo
01/11/2017	F	Operadora	SAD167448333471
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
SP	SAO JOSE DOS CAMPOS	1.732	46
Atende outros convênios <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO Quais?			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.	
0,32	18/01/2023		
Data inicio	Data final	Tempo finalização	
23/01/2023	02/08/2023	191 dia(s)	
1º contato	Data	<input type="text" value="06/03/2023"/>	
Obs.: Encaminhada mensagem através do WhatsApp 12 99702-1504 questionando a solicitação de desligamento e se tem algo em que podemos auxiliar. Aguardando retorno.			
2º contato	Data	<input type="text" value="07/03/2023"/>	
Obs.: Em retorno através do WhatsApp Dra informa que deseja ter o reajuste de tabela, compensado permanecer com a parceria. Aguardando contraproposta SAD167819314216			
3º contato	Data	<input type="text" value="12/04/2023"/>	
Obs.: Encaminhada mensagem a Drª informando que Foi autorizado aplicar 100% do IPCA na Moeda Base IPCA dos últimos 12 meses: 5,59% (Mar 2022 a Feb 2023) De: 0,30 Para: 0,32, aguardando retorno se podemos seguir com a parceria.			
4º contato	Data	<input type="text" value="03/05/2023"/>	
Obs.: Tentativa de contato telefônico 09h14 (12) 997021504 sem sucesso, chama até cair. Encaminhada nova mensagem através do WhatsApp e e-mail, questionando se a Dra aceita permanecer conosco e reativar a divulgação.			

5º contato **Data**

Obs.:

Em retorno ao WhatsApp Dra informa que: Boa tarde Não tenho mais interesse em atender o convênio, Muito baixo, Não aceito os valores Fora que eu não recebi muitos procedimentos de vocês Muita burocracia para liberar uma guia Pacientes mal educados pq não acreditam que vcs solicitam 48h para liberar guia e não querem passar carteirinha Sou formada e não mereço passar esse stress não Ainda mais para receber isso que vcs pagam 10,88 uma consulta de urgência Vcs estão de brincadeira né; Informo que Compreendo Doutora que o plano não chegue ao valor do particular mas o ganho está no fluxo de atendimentos em retorno: Se vocês pagassem... concordo Mas nem isso vcs fazem.

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 checked="" 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

Qual o motivo da solicitação
R. Dentista informou que as guias estão demorando muito para liberar e os pacientes estão reclamando muito na clinica

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