

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
			Data	14/08/2023
Duany Vitória Balhuk				
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	98423	SP	DENISE FERREIRA VAZ	
CNPJ	CPF			29136978876
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
08/03/2019	J	Operadora	SAD169054874452	28/07/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
-	-	761		
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	sem guias	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
28/07/2023	14/08/2023	17 dia(s)		
1º contato	Data	07/08/2023		
Obs.:				
Enviado whatsapp (11) 93003-4183 07/08 às 15:44, para verificar suas insatisfações e auxiliar no que precisar.				
2º contato	Data	09/08/2023		
Obs.:				
Ontem obtive o seguinte retorno da Drª - [17:36, 07/08/2023] +55 11 93003-4183: Certo. Nao conseguimos enviar pelo app instalamos em vários aparelhos, não scannea a ficha ai abrimos protocolos não solucionaram e perdemos várias fichas , autoriza a ficha e quando vamos colocar o token aparece ficha cancelada - [17:44, 07/08/2023] +55 11 93003-4183: Não temos mais as gtos				
3º contato	Data	14/08/2023		
Obs.:				
Segue conversa com a Drª: Sempre fizemos assim. A guia estava autorizada com token tudo e na hora de enviar aparece isso. Nao quero dor de cabeça. Entramos em contato várias vezes antes da guia vencer. Teve uma vez que o recepcionista ficou aguardando no chat 1h. Então você pode seguir com o descredenciamos , porque tudo que está me dizendo pra fazer foi feito. E eu não vou mais trabalhar de graça				
4º contato	Data	14/08/2023		
Obs.:				
COLOQUEI TRATAIVA DO PROTOCOLO 40641420230503000138				

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 checked="" type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema | <input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guías | <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

Oferecido suporte e treinamento (não possui reajuste por ser a área de ortodontia e por se tratar da cidade de SÃO PAULO - SP), a mesma não aceitou e informou que antes de ser cancelada as guias ela ligou várias vezes para dental uni, mas não foi resolvido.

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