

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
			Data	21/02/2024
GABRIELY MORENA PACHECO				
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	4703	BA	MARIA SUELANE DA SILVA	
CNPJ	CPF			3781890422
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
03/05/2023	F	Operadora	SAD170733666484	07/02/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
BA	SALVADOR	3.843	244	
Atende outros convênios				
<input checked="" type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO	Quais? SulAmérica Odonto		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.	Status retenção	
0,30	SEM GUIAS	-	<input type="checkbox"/> Retenção Efetiva	<input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores
Data inicio	Data final	Tempo finalização	<input type="checkbox"/> Desligamento	<input type="checkbox"/> Ofertado Suporte
07/02/2024	20/02/2024	13 dia(s)	<input type="checkbox"/> Não se trata de Retenção	<input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento
1º contato	Data	19/02/2024	<input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem	<input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação
Obs.: INTERAÇÃO VIA PROTOCOLO: Recebemos sua solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento.				
2º contato	Data	19/02/2024	<input type="checkbox"/> Outros	
Obs.: Encaminhado mensagem via whatsapp no número (71) 988882251 no dia 19/02/24 as 10:19, porém até o momento não houve retorno.				
3º contato	Data	20/02/2024	<input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro	
Obs.: Doutora tinha nos retornado dando ciencia do protocolo porém não nos respondeu mais, encaminhei novamente uma mensagem via WhatsApp porém até o momento não ouve retorno. Sem contato via telefone nos números (71) 33882251 e (71) 988882251 no dia 20/02/24 as 10:33. Encaminhado email para suelane.orto@hotmail.com e estou no aguardo de um retorno.				
4º contato	Data	21/02/2024	<input type="checkbox"/> Alteração Responsável Técnico	
Obs.: Em contato com a doutora via WhatsApp a mesma solicitou o desligamento por conta da burocracia do plano: [10:42, 20/02/2024] Maria Suelane 4703 Ba: A forma como o convênio trabalha é muito desgastante.[10:44, 20/02/2024] Maria Suelane 4703 Ba: Não autoriza na hora, mensagem com celular, radiografia de dentes posteriores se tiverem caries nas regiões interproximais...[10:45, 20/02/2024] Maria Suelane 4703 Ba: É complicado. Os convênios pagam pouco e a gente não pode perder uma sessão só para fazer a consulta e esperar 48h para ter uma autorização.[10:47, 20/02/2024] Maria Suelane 4703 Ba: Cada consulta dessa, a gente tem prejuízo financeiro. Sem falar da complicaçao de achar				

5º contato Data 21/02/2024

Obs.:

Ofertado treinamento, ação de divulgação e suporte porém a mesma não aceita e deseja seguir com o desligamento. Doutora tem menos de 1 ano, informado sobre a clausula 10 do contrato e encaminhado email a gestão.

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 SELECIONE "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"/> 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"/> Migração |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos | <input type="checkbox"/> Mudou de Área |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico | <input type="checkbox"/> Óbito | |

Necessário abertura de protocolo

SIM NÃO

Obs. Geral

Doutora solicitou o desligamento por conta da burocracia da operadora, foi ofertado treinamento, suporte e uma ação de divulgação, porém a mesma decidiu seguir com o 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

Maykon Dal'Negro