

Formulário - Processo de Retenção



| | | | | |
|------------------------------|------------------------------|--------------------|-----------------------------|------------------------|
| Colaborador | Qtd CRO(s) | | | 3 |
| Data | | | | |
| JESSICA PACHECO | | | | 13/09/2024 |
| Operadora | CRO | UF | Nome dentista | |
| ODONTOLIFE | 147718 | SP | RAFAEL DE ANDRADE BAZILIO | |
| CNPJ | CPF | | | |
| 49765059000160 | | 46148408848 | | |
| Data inclusão | Tipo | Demandado por? | Nº do protocolo | Dt. abertura protocolo |
| 20/07/2023 | J | Operadora | SAD172382374748 | 16/08/2024 |
| UF | Cidade | nº de vidas | nº CRO(S) únicos divulgados | |
| SP | SAO PAULO | 33.492 | 1176 | |
| Atende outros convênios | | | | |
| Quais? | | | | |
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO | | | |
| Moeda | Última produç. | Valor última prod. | | |
| 0,30 | - | R\$ - | | |
| Data inicio | Data final | Tempo finalização | | |
| 19/08/2024 | 13/09/2024 | 25 dia(s) | | |

1º contato Data 19/08/2024

Obs.:

Mensagem:
Olá Dr(a). ALINE LIMA MARCELINO, tudo bem?

Recepionamos a solicitação e estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

Status retenção

Retenção Efetiva
 Desligamento
 Não se trata de Retenção

2º contato Data 19/08/2024

Obs.:

Mensagem:
Bom dia,
Encaminhado mensagem para verificar solicitação.

3º contato Data 19/08/2024

Obs.:

Motivo do meu contato, é referente a solicitação de desligamento em nosso site. Antes de seguirmos com o formulário do seu desligamento, gostaria de conversar com a doutora para entender sua insatisfação, para que possamos verificar se há algo que possamos lhe ofertar ou melhorar para mantermos a parceria.

[12:09, 19/08/2024] +55 11 94766-8653: Bom dia, tudo bem ?

[12:10, 19/08/2024] +55 11 94766-8653: É que infelizmente não estou dando mais conta

4º contato Data

Obs.:

[11:42, 20/08/2024] : Bom dia doutora. Obrigada pelo retorno.
No caso, dando conta de atender na operadora porque a procura por nossos beneficiários está alta, ou a doutora está com muita demanda no particular e por isso não está conseguindo atender o plano?
[09:35, 13/09/2024] +55 11 94766-8653: Oii, bom dia
[09:36, 13/09/2024] +55 11 94766-8653: Umas questões particulares

5º contato Data

Obs.:

[09:51, 13/09/2024] : Mas não seria nada com a operadora então? É que precisamos entender o motivo para colocar na justificativa visto que é necessário realizar um formulário de descredenciamento ai preciso assinalar um motivo.
[09:51, 13/09/2024] : é questão de saúde dra?
[10:03, 13/09/2024] +55 11 94766-8653: Não, não é nada com vocês
[10:04, 13/09/2024] +55 11 94766-8653: Mas é basicamente isso, muita demanda

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"/> 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"/> Migração |
| <input checked="" type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos | <input type="checkbox"/> Outros |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste | |

Necessário abertura de protocolo

- SIM NÃO

Obs. Geral

Em resumo doutora informa que o motivo de seu desligamento não é nada com a operadora, é que a mesma não está mais dando conta pois está com muita demanda no particular então ela optou por desligar do convênio pois o motivo é particular não com o convênio.
Print da conversa em anexo no protocolo.

Setor responsável

- T.I Central de atendimento Análise Técnica Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro