

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			03/10/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
	RJ	34550	JESSICA PACHECO	
CNPJ	CPF			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
		Operadora	SAD172435252337	22/08/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
		0		
Atende outros convênios				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO	Quais?		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
26/08/2024	03/10/2024	38 dia(s)		

1º contato Data 26/08/2024

Obs.:

Mensagem:
Olá Dr(a). MARTA SANTANA RODRIGUES VINHEIRO, tudo bem?

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

2º contato Data 13/09/2024

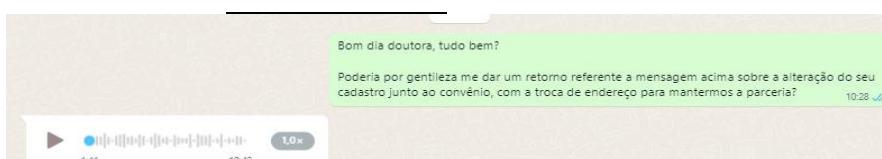
Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,
Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

3º contato Data 02/10/2024

Obs.:

Mensagem:
Bom dia,
Conforme retorno via whatsapp em anexo, doutora relata que mudou de CIDADE. Como é PF podemos realizar a alteração, contudo, após ofertar ela não respondeu mais.
Encaminhado nova mensagem solicitando um respaldo;



5º contato Data 03/10/2024

Obs.:

Segue áudio da doutora em anexo:
Em resumo, eu ofertei a ela troca de endereço e divulgação , visto que mudou de cidade. Contudo, a mesma informa que não tem interesse em atualizar dados conosco pois achou muito difícil o sistema, muito complicado para solicitar guias, para liberar guias, as comprovações, e que ela tem somente uma secretária que não ta conta e pra ela acabou se tornando inviável continuar.
Mesmo ofertando suporte referente ao sistema, ela pede desculpas, e informa que não quer, que todo relato dela não foi um julgamento , mas sim sugestão, de que deveria ser mais facilitado ao profissional o sistema, pois é muito difícil, que ela atende somente a AMIL de convenio e acha o sistema deles simples que ela mesmo pode solicitar a guia, ja o nosso somente com ajuda de secretaria.

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

Necessário abertura de protocolo

SIM NÃO

Obs. Geral

Dra. Mudou de cidade e não tem interesse na atualização devido a burocracia e dificuldade em mecher no sistema.

Setor responsável

- | | | | |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro