



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

03/10/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

RJ

34550

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

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

26/08/2024

03/10/2024

38 dia(s)

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

1º contato

Data

26/08/2024

Obs.:

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

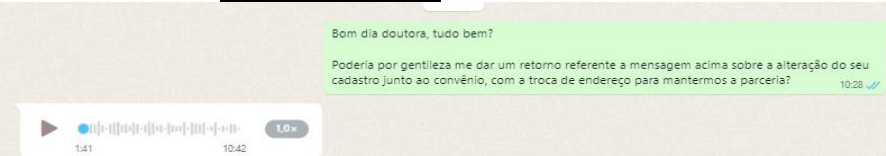
3º contato

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, apos 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 secretária.

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.:

OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato

☐ Problemas de Saúde

☐ Beneficiário Grossoeiro

☐ Valores

☐ Franquia

☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Removido Prestador

☐ Sem Local de Atendimento

☐ Glosas

☐ Dificuldades com o Sistema

☐ Prazo Liberação de Guias

☐ Encerramento de Atividades

☐ Régras Técnicas

☐ Apenas procedimentos Estéticos

☐ Aposentou

☐ Baixa Procura

☐ Dificuldade de Contato com a Central

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Cobrança indevida

☒ Burocracia Operadora

☐ Negativa de Atendimento

☐ Ameaça Judicialização

☐ Terceirização de Atendimento

☐ Migração

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Estudos

☐ Outros

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

☐ 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

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro