

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)		1
	Data		07/06/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	109541	SP	MARCIO KATSUMI MURAKAMI
CNPJ	CPF		
-	10589808826		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo
24/11/2021	PF	Operadora	SAD167657008621
Cidade	UF	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
ITAPETININGA	SP	984	11
Atende outros convênios	Quais?		
<input type="checkbox"/> Sim	<input checked="" type="checkbox"/> Não	NÃO INFORMADO	
Moeda	Última produç.	Valor última prod.	
0,35	não possui		
Data inicio	Data final	Tempo finalização	
16/02/2023	07/06/2023	111 dia(s)	
1º contato	Data	16/02/2023	
Obs.:	Boa tarde! Qual o motivo da solicitação R. Dentista solicita seu desligamento pois informa ter muitas dificuldades com o sistema e informa que o plano é muito exigente, que tem muita burocrácia e também informa sobre a demora para a liberação das guias. Dentista também informa ter um pouco de insegurança para mexer no sistema, pois as vezes as guias são canceladas pela falta de rx inicial.		
2º contato	Data	16/03/2023	
Obs.:	DAYANE VIEIRA FRAGA 17276: Bom dia, Em contato para validar o atendimento do doutor pelo plano o mesmo passa seguinte resposta : Bom dia. Agente não esta mais atendendo o convenio eu tinha pedido o cancelamento p uma atendente ai umas duas semanas atras.		
3º contato	Data	31/03/2023	
Obs.:	Tentativa de contato por ligação nos números (15) 32753817 e (15) 997737853 chama até cair foi encaminhado mensagem através do whatsapp no numero (15) 997737853 para que o Dr reconsidera sua decisão de descredenciamento		
4º contato	Data	06/04/2023	
Obs.:	Em contato com o Dr no WhatsApp o mesmo informa que quer se desligar do plano, questionado o motivo, aguardando retorno.		

5º contato Data 19/04/2023

Obs.:

Tentativa de contato no numero (15) 997737853 chama até cair, encaminhado mensagem no WhatsApp novamente questionando o motivo do Dr não atender mais ao plano 03/05/2023 Tentativa de contato nos números (15) 997737853 e (15) 32753817 chamam até cair, encaminhado mensagem no WhatsApp solicitando um voto de confiança, aguardando retorno. 23/05/2023 Tentativa de contato telefônico 10h52 (15) 32753817 (15) 997737853, porém sem sucesso, chama até ir para a cx de mensagem. Encaminho nova mensagem através do WhatsApp e e-mail.

Motivo Retenção

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado novos valores | <input type="checkbox"/> Ofertado suporte | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado treinamento/ ou reciclagem | <input type="checkbox"/> Outros | |

Obs.:

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 checked="" type="checkbox"/> Burocracia Operadora | |
| <input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização | <input type="checkbox"/> Tercerização de Atendimento | |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos | |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | <input type="checkbox"/> Motivos Particulares | |

Necessário abertura de protocolo

- | | |
|------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Sim | <input checked="" type="checkbox"/> Não |
|------------------------------|---|

Obs. Geral

Em contato com o Dr o mesmo informa que não realizam mais atendimentos pelo nosso plano, que já havia solicitado o desligamento anteriormente, ao ofertar suporte informou que: A gente ja decidiu do descredenciamento do convenio.

Setor responsável

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

Agata B. Gomes