

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
Data				
ELLEN AGATHA DE OLIVEIRA CORDOVIL				15/02/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	25504	RS	MARIELLE STEIN	
CNPJ	CPF			01515961079
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
11/05/2023	F	Operadora	SAD170440019156	04/01/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RS	NOVO HAMBURGO	311	9	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	SEM GUIAS	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
04/01/2024	15/02/2024	42 dia(s)		
1º contato	Data	09/02/2024		
Obs.:				
Boa tarde, Encaminhamos uma mensagem ás 15:33, para confirmar o motivo pelo qual a Drª deseja se descredenciar. Aguardando retorno.				

2º contato	Data	15/02/2024		
Obs.:				
Bom dia, Em contato com a Drª a mesma informa que não deseja continuar com o plano, pois está dando prioridade para os pacientes particulares. Segue interação com a Drª: [15:33, 09/02/2024] Retenção: Falo com o Dr MARIELLE STEIN CRO:RS - 25504, estou entrando em contato referente a sua solicitação de desligamento do plano, gostaria de saber qual seria sua insatisfação com o plano? [15:37, 09/02/2024] +55 51 9202-9936: Eu já estou tentando cancelar desde o ano passado [15:37, 09/02/2024] +55 51 9202-9936: Já entraram em contato várias vezes comigo para saber o nome [15:38 - 09/02/2024] +55 51 9202-9936: E eu já respondi inúmeras vezes.				

3º contato	Data	15/02/2024		
Obs.:				
CONTINUAÇÃO: [15:38, 09/02/2024] +55 51 9202-9936: Eu não estou mais atendendo pelo plano porque para mim não está valendo mais a pena, eu só vou uma vez por semana atender na cidade de Novo Hamburgo então estou dando prioridade para os pacientes particulares [15:39, 09/02/2024] +55 51 9202-9936: E também pelo fato de que a maioria dos pacientes que vem do plano pra mim, querem fazer prótese e eu não faço prótese! Daí acaba sendo uma situação desconfortável porque eles dizem que o plano diz cobrir prótese e acabam vindo para fazer nada [16:43, 09/02/2024] Retenção: Peço desculpas pelos transtornos gerados Drª e agradeço pelo retorno. [16:44, 09/02/2024] Retenção:				

4º contato	Data	15/02/2024		
Obs.:				
CONTINUAÇÃO: [16:44, 09/02/2024] Retenção: Teria algo que pudéssemos fazer para manter a parceria? [16:44, 09/02/2024] Retenção: A Drª teria alguma área que pudéssemos incluir no cadastro? [20:04, 09/02/2024] +55 51 9202-9936: É que realmente para mim não está mais valendo muito a pena o plano [20:05, 09/02/2024] +55 51 9202-9936: Atendo pouco em Novo Hamburgo então estou focando apenas nos particulares [20:05, 09/02/2024] +55 51 9202-9936: Pois não tenho mais horário para preencher com os pacientes do plano				

5º contato	Data	_____
Obs.:		

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.: <b>OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".</b>		

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"/> Mudou de Área
<input type="checkbox"/> Servidor Publico		
<input type="checkbox"/> Óbito		

Necessário abertura de protocolo		
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO	
Obs. Geral		
Em contato com a Drª a mesma informa que não deseja mais continuar com o plano, visto que para ela já não é mais vantajoso. A Drª tem dado prioridade para os pacientes particulares e não tem mais horários em sua agenda para os pacientes do plano. Sendo assim, iremos prosseguir com o seu 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			