

Formulário - Processo de Retenção



Qui CRO(s)

Data 08/05/2023

Colaborador **Kaiane Nogueira**

Operadora **CRO UF Nome dentista**

ODONTOLIFE **115979 SP AMY CHWEN JING CHUNG**

CNPJ **CPF**

41004084803

Data inclusão **Tipo Demandado por?** **No do protocolo Dt. abertura protocolo**

09/05/2022 **PF Dentista SMD167579599959** **07/02/2023**

Cidade **UF nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados**

MOGI DAS CRUZES **SP 592 39**

Atende outros convênios **Quais?**

Sim Não **não informado**

Moeda **Última produç. Valor última prod.**

0,35 **NÃO POSSUI**

Data início **Data final Tempo finalização**

07/02/2023 **08/05/2023 90 dia(s)**

1º contato **Data 22/02/2023**

Obs.: **Status retenção**

Tentativa de contato por telefone 13h20, sem sucesso. Telefones registrados nºº puxou Whatsapp.

Retenção efetiva

Desligamento

Não trata-se de retenção

2º contato **Data 27/03/2023**

Obs.: **Em contato (11) 47212078 as 14:50, secretária Bruna informa telefone de contato da Dra Amy: 11) 917098576, encaminhando whats questionando atendimento, aguardando retorno**

3º contato **Data 05/04/2023**

Obs.: **Em retorno pelo whats informa "Não, eu insisto em continuar o processo de descredenciamento"**

4º contato **Data**

Obs.: **Mesmo ofertando suporte, informando a vantagem de atender o plano, e que não tem custos para se manter credenciada e pode atender conforme disponibilidade de agenda, dra quer se desligar**

5º contato **Data**

Obs.: **Obs.:**

Motivo Retenção

Ofertado novos valores Ofertado suporte Ofertado Divulgação

Ofertado treinamento/ ou recidagem Outros

Obs.: **Obs.:**

Motivo desligamento

Perda de Contato Problemas de Saúde Beneficiário Grosseiro

Valores Franquia Alteração responsável técnico

Removido prestador Burocracia Glosas

Dificuldade Sistema Sem local de Atendimento Encerramento de atividades

Regras Técnicas Prazo de Liberação de Guia Divulgação indevida

Baixa procura Dificuldade de contato com a Central Informação prestada incorreta

Cobrança indevida Apenas procedimentos estético Aposentou

Ameaça Judicialização Carteira de clientes particular Sem interesse em convênio Mudou de área

Servidor Público Servidor Público Terceirização de atendimento Período liberação de guias

Óbito Vendeu a Clínica Motivos particulares

Necessário abertura de protocolo

Sim Não

Obs. Geral **Dra relata que realmente não tem nada que possa ser feito, oferta suporte, divulgação, apenas insiste em querer seguir com o desligamento**

Sector responsável

T.I Análise técnica Comercial

Central de atendimento

Assinatura: **Agata B. Gomes** **01/05/2023**