



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

DUANY VITÓRIA BALHUK

Qtd CRO(s)

1

Data

15/03/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

5864

MS

TALITA DE ROCCO

CNPJ

CPF

-

04176557117

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

19/12/2016

F

Operadora

SAD170671126290

31/01/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

MS

CAMPO GRANDE

1.411

30

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,42

19/01/2024

R\$ 66,24

Data início

Data final

Tempo finalização

31/01/2024

15/03/2024

44 dia(s)

1º contato

Data

09/02/2024

Obs.:

Encaminhamos uma mensagem às 12:05, para confirmar o motivo pelo qual desejam se descredenciar. Aguardando retorno.

2º contato

Data

15/02/2024

Obs.:

Encaminhamos uma nova mensagem às 16:33, para verificar o motivo de descredenciamento. Aguardando retorno, visto que não obtivemos retorno da mensagem anterior.

3º contato

Data

07/03/2024

Obs.:

Encaminhado e-mail que está na foto de perfil do wpp 67 3331-8492 e encaminhado mensagem novamente no wpp para verificar o motivo do desligamento.

Aguardando retorno.

4º contato

Data

15/03/2024

Obs.:

Sem retorno do e-mail e do whatsapp, enviado novamente mensagem (67) 3331-8492 15/03 - liguei no telefone (67) 33318492 09h10 Karina informou que realmente estão se desligando de todos os planos, mesmo ofertando reajuste e ação de divulgação.

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

5º contato

Data

20/02/2024

Obs.:

Identificamos em nossos registros as seguintes tentativas de contato, realizadas através do telefone da clínica (21) 26048072,(51) 98984-9729, (51) 8311-5544 e do email MAISSORRIRODONTOLOGIA@GMAIL.CO 14/11/2023 14:40 - Telefone 21/11/2023 11:25 - Telefone 28/11/2023 10:38 -Telefone 07/12/2023 10:06 -Telefone, WhatsApp 13/12/2023 16:53 - Telefone, WhatsApp 19/12/2023 10:12- Telefone, WhatsApp 20/12/2023 09:46 - Telefone,WhatsApp, buscas no google, Email 07/02/2024 10:32 - Telefone,WhatsApp, buscas no google, Email Entretanto, considerando que não tivemos retorno e que sua divulgação aos beneficiários está suspensa desde 09/11/2023, aguardaremos o seu contato dentro do prazo de 10 dias úteis, contados a partir da data e horário de abertura deste protocolo. Caso não haja manifestação de sua parte seguiremos com seu desligamento. --- Encaminhamos via E-mail.

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

☐ Servidor Publico☐ Mudou de Área

☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM☐ NÃO

Obs. Geral

Em ligação secretária Karina informou que a Drª está se desligando de todos os convênios, ofertei ação de divulgação e reajuste de tabela mas a mesma informou que realmente irão atender apenas particular. Informe que caso mais há frente tenham interesse estamos disponíveis em um novo credenciamento.

Setor responsável

☐ T.I☐ Central de atendimento☐ Análise Técnica☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro