

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	DUANY VITORIA BALHUK			Qtd CRO(s)	2	
				Data	08/05/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista			
ODONTOLIFE	23331	BA	TALITA QUEZIA SERAFIM RIBEIRO			
CNPJ	CPF			48374510000155	03532590557	
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo		
15/09/2023	J	Operadora	SAD170921527046	29/02/2024		
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados			
BA	VITORIA DA CONQUISTA	195	5			
Atende outros convênios						
Quais?						
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO	*				
Moeda	Última produç.	Valor última prod.				
0,30	sem guias	R\$ 0,00				
Data inicio	Data final	Tempo finalização				
29/02/2024	08/05/2024	69 dia(s)				

1º contato Data 29/02/2024

Obs.:

Conforme o protocolo: 40641420231213000094 e 40641420240109000019 ao qual foi fechado indevidamente por outro setor enquanto estava realizando a abertura do protocolo.

- Status retenção
- Retenção Efetiva
 - Desligamento
 - Não se trata de Retenção

2º contato Data 08/03/2024

Obs.:

Encaminhada mensagem via wpp 77 9842-1060, para verificar e confirmar o motivo de descredenciamento.

3º contato Data 25/04/2024

Obs.:

Liguei no telefone (77) 34215920 25/04 ás 10h17, Amanda informou que não sabe informar o motivo do desligamento seria somente com ela, me passou o contato (77) 999202387, onde já foi enviado whatsapp mas não tive retorno pedi para que ela me respondesse nesse whats e questionasse a Drª o motivo ou insatisfação. Aguardo um retorno

4º contato Data 02/05/2024

Obs.:

6ª TENTATIVA:

Enviado whatsapp (77) 999202387 02/05, pedindo um retorno da mesma!

5º contato Data 08/05/2024

Obs.:

[08:54, 02/05/2024] Retenção Odontolife: Drª TALITA QUEZIA SERAFIM RIBEIRO CRO: BA - 23331 foi nos informado que não atende mais ao plano, por ter tido dificuldades com o sistema isso? [08:55, 02/05/2024] Retenção Odontolife: Realmente eu preciso de um retorno para poder seguir com o desligamento, já estamos na 6ª tentativa de contato com a Drª e não tivemos nenhum retorno! [09:34, 02/05/2024] +55 77 9920-2387: Oii, bom dia! tudo bem? [09:35, 02/05/2024] +55 77 9920-2387: Vocês entraram em contato conigo no dia 25/04, e como combinado, eu entrei em contato com a Dra [09:35, 02/05/2024] +55 77 9920-2387: A Dra disse que apenas não viu vantagem.. ☺ [09:54, 02/05/2024] Retenção Odontolife: Por conta dos valores mesmo? [09:58, 02/05/2024] +55 77 9920-2387: A Dra não trabalha mais com plano, com nenhum plano [09:58, 02/05/2024] +55 77 9920-2387: Agradecemos o contato, tenham um excelente dia e bom trabalho

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.: OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

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

Necessário abertura de protocolo

- SIM NÃO

Obs. Geral

A mesma havia informado que não tinha interesse em atender ao plano, questionada o motivo apenas informou que não compensava, questionei se seria os valores mas retornou informando que não atende mais NENHUM plano!

- T.I Central de atendimento Análise Técnica Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro