



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

DUANY VITÓRIA BALHUK

Qtd CRO(s)

1

Data

21/03/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

135995

SP

LUCIDAYANE GOULART DE PAULA

CNPJ

CPF

-

06697316683

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

15/01/2020

F

Operadora

SAD170663712111

30/01/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

SAO PAULO

21.927

1176

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

15/08/2023

R\$ 10,20

Data início

Data final

Tempo finalização

30/01/2024

21/03/2024

51 dia(s)

1º contato

Data

30/01/2024

Obs.:

Encaminhamos uma mensagem às 16:06, para confirmar o motivo de descredenciamento da Drª, e se teria uma previsão de retorno aos atendimento. Aguardando retorno.

2º contato

Data

30/01/2024

Obs.:

Em contato com a Drª às 16:17, a mesma informa que não irá continuar com o plano, pois vendeu seu consultório e irá se dedicar a maternidade. A Drª também informou que passou em um concurso e irá trabalhar apenas pelo concurso, sem previsão de volta para os atendimentos com convênios. Segue interação com a Drª: [16:09, 30/01/2024] Retenção: Falo com a Drª LUCIDAYANE GOULART DE PAULA CRO: SP - 135995, estou entrando em contato referente a sua solicitação de desligamento do plano, chegou a informação de que a Drª não está mais realizando atendimentos gostaria de saber se será temporário ou definitivo?

3º contato

Data

30/01/2024

Obs.:

[16:09, 30/01/2024] Retenção: A Drª tem previsão de retorno aos atendimentos? [16:17, 30/01/2024] +55 35 8423-4343: Ola Agatha, tudo bem? Por enquanto não pretendo voltar pois passei em um concurso [16:18, 30/01/2024] Retenção: Entendi Drª, então não atenderá mais nenhum convênio ? [16:20, 30/01/2024] +55 35 8423-4343: Não atenderei, vendi meu consultório pra me dedicar a maternidade e por fim fui chamada em um concurso, se eu puder indicar alguém p ficar no meu lugar, tem. A dentista que comprou meu consultório [17:28, 30/01/2024] Retenção: Drª muito obrigada pelo retorno.

4º contato

Data

22/02/2024

Obs.:

Por gentileza, podem retirar a Drª de divulgação. Após redirecionar para a retenção. --- Divulgação suspensa conforme autorização. Segue protocolo para tratativa.

5º contato

Data

19/03/2024

Obs.:

Questionei se poderia nos enviar o contato da nova dona da clínica. Aguardando um retorno. Passou o contato da nova dona Dra Mayara 11 97342-4243. Enviado whatsapp, No whatsapp possui esse endereço: Alameda Iraé, 620 - Conj 64 - Indianópolis, São Paulo - SP, 04075-010, Brasil Enviado e-mail para indicação da mesma.

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

Drª informou que dará mais prioridade para maternidade e que teve uma oportunidade de fazer concurso, por esse motivo não atenderá mais, informou ter até vendido sua clínica. Passou o contato da nova dona da clínica onde enviei um e-mail para indicação para o credenciamento.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro