

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1		
DUANY VITÓRIA BALHUK				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?			
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.				
0,30	15/08/2023	R\$ 10,20				
Data inicio	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 atendimentos. 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, nostrará se saher 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 Iráé, 620 - Conj 64 - Indianópolis, São Paulo - SP, 04075-010, Brasil

Enviado e-mail para indicação da mesma.

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 checked="" 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 type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos | |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> 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

- | | | | |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro