



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

4

Data

24/10/2024

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	18250	SC	WAGNER DOS SANTOS GONCALVES

CNPJ

47379282000143

CPF

34596721882

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
09/07/2024	J	Operadora	SAD172858634564	10/10/2024

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
SC	PALHOCA	2.988	52

Atende outros convênios

☐ SIM

☐ NÃO

Quais?

Moeda

0,30

Última produç.

15/08/2024

Valor última prod.

R\$ 36,60

Data início

10/10/2024

Data final

24/10/2024

Tempo finalização

14 dia(s)

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

1º contato

Data

22/10/2024

Obs.:
Em contato para validar o atendimento da clínica informa que :[15:13, 22/10/2024] +55 48 8864-5576: Tentei contato e abri um chamado no site[15:13, 22/10/2024] +55 48 8864-5576: pedindo o cancelamento dos nossos cadastros[15:13, 22/10/2024] +55 48 8864-5576: e não tive retorno.[15:13, 22/10/2024] +55 48 8864-5576: Consigo fazer com você?[15:18, 22/10/2024] Dayane Fraga: No caso a clínica não irá mais atender o plano , isso ?[15:28, 22/10/2024] +55 48 8864-5576: Isso mesmo.[15:28, 22/10/2024] +55 48 8864-5576: Está dando muito problema com os pacientes, essa demora pra aprovar a guia.[15:29, 22/10/2024] +55 48 8864-5576: Não conseguimos contato quando é necessário para poder liberar uma guia.

2º contato

Data

24/10/2024

Obs.:

Olá Dr(a). WAGNER DOS SANTOS GONCALVES, tudo bem?
Recebemos a sua solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento.

3º contato

Data

Obs.:

Conforme nota abaixo, clínica está insatisfeita com a demora no prazo de liberação das guias. Orientado via e-mail pelo Gestor Maykon para que seguissemos com o desligamento da clínica pois a mesma esta gerando negativas e frustração na empresa INTELBRAS.

4º contato

Data

Obs.:

5º contato

Data

Obs.:

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☐ Valores☐ Removido Prestador☐ Dificuldades com o Sistema☐ Régras Técnicas☐ Baixa Procura☐ Cobrança indevida☐ Ameaça Judicialização☐ Carteira de Clientes Particular☐ Servidor Publico☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde☐ Franquia☐ Sem Local de Atendimento☐ Prazo Liberação de Guias☐ Apenas procedimentos Estéticos☐ Dificuldade de Contato com a Central☒ Burocracia Operadora☐ Terceirização de Atendimento☐ Estudos☐ Mudou de Área☐ Falta de Reajuste

☐ Beneficiário Grossoeiro☐ Alteração Responsável Técnico☐ Glosas☐ Encerramento de Atividades☐ Aposentou☐ Falta de Suporte da Operadora☐ Negativa de Atendimento☐ Migração☐ Outros

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Clínica está insatisfeita com a demora no prazo de liberação das guias/burocracia operadora. Orientado via e-mail pelo Gestor Maykon para que seguissemos com o desligamento da clínica pois a mesma esta gerando negativas e frustração na empresa INTELBRAS.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro