

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Julia Carvalho			Qtd CRO(s)	1
				Data	22/05/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	15653	RJ	FLAVIA PEREIRA GONCALVES		
CNPJ	CPF				
	93489552768				
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
04/11/2019	PF	Operadora	SAD168477331871	22/05/2023	
Cidade	UF	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
RIO DE JANEIRO	RJ	5.345	687		
Atende outros convênios					
<input type="checkbox"/> Sim	<input checked="" type="checkbox"/> Não	Quais?			
		NÃO INFORMADO			
Moeda					
R\$ 0,42	Última produç.	19/01/2023	Valor última prod.	R\$ 261,24	
Data inicio	Data final	Tempo finalização			
22/05/2023	22/05/2023	0 dia(s)			

<input type="checkbox"/> Retenção efetiva
<input checked="" type="checkbox"/> Desligamento
<input type="checkbox"/> Não trata-se de retenção

1º contato Data 18/05/2023

Obs.:

Consultora Dayane: Em contato para validar o atendimento da doutora pelo plano, informa que: "Não estou atendendo mais a plano Odonto life, pode por gentileza me descredenciar, obrigada"
Qual seria o motivo para não atender mais o plano doutora? "Não quero mais" Preciso registrar o protocolo porém o setor solicita um motivo em específico "Esse é o meu motivo. Estou ocupada.Boa tarde.Obg."

2º contato Data 22/05/2023

Obs.:

Em contato com a Dra Flavia, questionei o motivo da solicitação de desligamento e a mesma disse que "não quer mais atender pelo plano", questionei novamente se seria algo relacionado a valores ou guias e de forma ríspida a mesma disse "não quero mais atender ao convênio de vocês, só isso".

3º contato Data 22/05/2023

Obs.:

Conforme orientação da Ágata analisei os antigos protocolos da Dra para verificar se possui algo que talvez possa a ter levado a solicitar o desligamento porém não foi possível identificar algo relevante.

4º contato Data [redacted]

Obs.:

5º contato Data [redacted]

Obs.:



Motivo Retenção

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado novos valores | <input type="checkbox"/> Ofertado suporte | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado treinamento/ ou reciclagem | <input type="checkbox"/> Outros | |

Obs.:

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"/> Ameaça Judicialização | <input type="checkbox"/> Tercerização de Atendimento | |
| <input 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 | <input checked="" type="checkbox"/> Motivos Particulares | |

Necessário abertura de protocolo

- | | |
|------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Sim | <input checked="" type="checkbox"/> Não |
|------------------------------|---|

Obs. Geral

Em contato com a Dra Flavia questionei se havia algum motivo em específico para a solicitação de desligamento e a mesma disse que "não quer mais atender pelo plano", questionei novamente se seria algo relacionado a valores ou guias e de forma ríspida a mesma disse "não quero mais atender ao convênio de vocês, só isso", conforme orientação analisei o histórico de guias da Dra mas não achei algo em específico, o último protocolo foi uma atualização cadastral realizada em janeiro, onde não houve nenhuma queixa da dentista.

Setor responsável

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

Agata B. Gomes