



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		2	
DUANY VITORIA BALHUK		Data		16/11/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	21711	SC	JULIANE SANTANA FERNANDES		
CNPJ		CPF			
11602469000117		11039066909			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
27/02/2023	J	Operadora	SAD169461582163	13/09/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SC	CRICIUMA	2.554	22		
Atende outros convênios		Quais?			
☐ SIM ☒ NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,45	sem guias	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
13/09/2023	16/11/2023	64 dia(s)			
1º contato		Data			
		06/10/2023			
Obs.:					
Bom dia, por gentileza retirar divulgação da clínica após isso, devolver ao setor de retenção para às devidas tratativas. OBS.: Nos acionou via suporte whats app falando que ainda há ptes procurando pela clínica, diante disso estão negando atendimento. A divulgação da clinica foi suspensa.					
2º contato		Data			
		30/10/2023			
Obs.:					
Localizado histórico de conversa entre à Dra e colaboradora Fernanda (28/08/2023 às 09:42- (48) 99168-3854, cuja qual informou que à solicitação de descredenciamento é devido à glosas, pois após recorrer o beneficiário não volta lá para assinar à guia recusada, falta de suporte e valor de repasse baixo. Diante disso, a contatei novamente, via whats app-48 9168-3854 (em 30/10/2023 Às 16:34) informando nosso contato de suporte via whats app, cuja atendente auxiliaria referente às glosas e demais suporte que fosse necessário, informei tbém sobre à viabilidade de reajuste contratual. Porém em resposta disseram que querem seguir com desligamento que à Dra Taise não atende mais na clínica					
3º contato		Data			
		10/11/2023			
Obs.:					
Sem retorno, enviado whatsapp 48 9168-3854 10/11 às 09h20, solicitando o contato pessoal da mesma e se a Drª JULIANE SANTANA FERNANDES 21711 - SC será a nova RT da clínica e continuará com os atednimentos pelo plano!					
4º contato		Data			
		16/11/2023			
Obs.:					
Liguei no telefone 48) 34116007 16/11 às 15h59, leticia informou que as duas profissionais não atendem mais o plano e a clínica não irá mais atender pelos valores!!					

5º contato Data 16/11/2023

Obs.:

Após enviar áudios informando sobre ação de divulgação, ofertando suporte a mesma informou que:
[14:26, 16/11/2023] +55 61 9572-9779: Não tenho interesse em permanecer atendendo esse convênio
[14:29, 16/11/2023] +55 61 9572-9779: Eu já solicitei esse cancelamento há meses e até hoje nada. Já informei todos os motivos de cancelamento... só queria que atendessem a minha solicitação

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 Grosseiro
☒ 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	
☐ Carteira de Clientes Particular	☐ Estudos	
☐ Servidor Publico	☐ Mudou de Área	
☐ Óbito		

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM	☐ NÃO
------------------------------	------------------------------

Obs. Geral

Em conversa com Leticia via telefone a mesma informou que não possui interesse em atender o plano por conta dos valores e por isso querem seguir com o desligamento e as duas profissionais saíram da clínica também.

Setor responsável

☐ T.I	☐ Central de atendimento	☐ Análise Técnica	☐ Comercial
------------------------------	---	--	------------------------------------

Agata B. Gomes