



## Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador	Data
DUANY VITÓIA BALHUK	05/10/2023

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	119506	SP	TALITA CASARIM PINHEIRO

CNPJ	CPF
47426649000132	39555231877

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
28/06/2023	J	Operadora	SAD169220361563	16/08/2023

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
SP	SAO PAULO	16.827	831

Atende outros convênios	Quais?
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	

Moeda	Última produç.	Valor última prod.
0,30	15/08/2023	R\$ 91,50

Data início	Data final	Tempo finalização
16/08/2023	05/10/2023	50 dia(s)

1º contato Data

**Obs.:**  
Enviado whatsapp (11) 22036494 14/09 às 09h16, para verificar o motivo ou insatisfação da mesma. A mesma informou que deixou de atender todos os convênios e irá atender somente no particular,  
  
Verificando que aína está divulgada nas redes concorrentes!!

2º contato Data

**Obs.:**  
DRA INTERAGIU VIA PROTOCOLO - Prezados, Boa tarde, Poderiam informar qual o prazo para que o desligamento ocorra? Porque estamos atendendo uma familia que deseja atendimento para o filho. Nos informem por favor para nos programarmos e poder atendê-los Obrigado

3º contato Data

**Obs.:**  
[09:20, 28/09/2023] +55 11 2203-6494: Bom dia  
[09:20, 28/09/2023] +55 11 2203-6494: Duany, obrigado pelo retorno.  
[09:21, 28/09/2023] +55 11 2203-6494: Podemos manter por mais um tempo ok e caso mudemos de idéia solicitamos novamente o pedido de descredenciamento então. Questionei a mesma se telefone, endereço e áreas de atuação está correto. A mesma foi credenciada a menos de 1 ano por isso não possui direito a reajuste.

4º contato Data

**Obs.:**  
[14:04, 03/10/2023] +55 11 2203-6494: Somente Clínica Geral, Dentística, Endodontia, ortodontia no momento Verifiquei que a Drª está credenciada a menos de um ano, teria alguma insatisfação com o plano? [14:04, 03/10/2023] +55 11 2203-6494: Não, deixaríamos de atender todos os convênios  
Gostaria que lhe explicasse sobre alguma coisa do sistema? [14:05, 03/10/2023] +55 11 2203-6494: Por enquanto sem dúvidas, obrigado

5º contato Data

**Obs.:**  
Realizado beneficiário oculto no telefone (11) 22036494, em 05/10/2023 às 14:57, conversado com o secretário Alexandre, cujo qual confirmou atendimento pelo plano Dental Uni e confirmou tbém os atendimentos das profissionais Edilene, Renata e Talita (pelo plano)

**Ação Retenção**

<input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores	<input checked="" 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".**  
Ofertado suporte e informado que a clínica ainda não possui 1 ano de credenciamento, a mesma concordou em continuar com o plano mas atuando apenas em algumas áreas de atuação. Realizado beneficiário oculto no telefone (11) 22036494, em 05/10/2023 às 14:57, confirmaram atendimento pelo plano Dental Uni

**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"/> Negativa de Atendimento
<input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização	<input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento	
<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

☐ SIM ☐ NÃO

**Obs. Geral**

**Setor responsável**

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

**Assinatura**

\_\_\_\_\_  
**Agata B. Gomes**