



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Qtd CRO(s)

1

Colaborador

Data

DUANY VITORIA BALHUK

26/10/2023

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

156146

SP

JULIANA GODOY PEDRO DIAS CAMPOS

CNPJ

CPF

-

22360016814

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

19/06/2023

F

Operadora

SAD169160647527

09/08/2023

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

ARARAQUARA

297

8

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

SEM GUIAS

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

09/08/2023

26/10/2023

78 dia(s)

1º contato

Data

28/09/2023

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

Obs.:
Por gentileza retirar a mesma do site de divulgação e após devolver para RETENÇÃO seguir com tratativa.
Informamos que a divulgação foi suspensa.
Segue protocolo para tratativa.

2º contato

Data

29/09/2023

Obs.:
A mesma está credenciada a menos de 1 ano. Informou que: [09:12, 28/09/2023] +55 16 99781-8737: Bom dia [09:12, 28/09/2023] +55 16 99781-8737: Sim... muita burocracia para pouco ganho obrigada [09:12, 28/09/2023] +55 16 99781-8737: Prefiro ficar apenas com meus pacientes particulares. Porém não possui nenhum protocolo de planejamento ortodôntico ou guia lançada! Enviado whatsapp a mesma (16) 997818737 para informar que está credenciada a menos de 1 ano e por este motivo deveria nos avisar com antecedência de 60 dias, contato com o dia do protocolo aberto!

3º contato

Data

29/09/2023

Obs.:
[08:12, 29/09/2023] Retenção - Odontolife: Entendi Drª, mas a maioria dos nosso beneficiários não possui cobertura para manutenção, então a manutenção pode ser realizada no particular. [08:13, 29/09/2023] Retenção - Odontolife: O beneficiário dependendo do plano do mesmo, possui cobertura apenas para o Aparelho ortodôntico fixo metálico, a colocação pode ser diluída nas manutenções. [08:14, 29/09/2023] Retenção - Odontolife: Mas a Drª não atendeu nenhum paciente no momento? [08:15, 29/09/2023] Retenção - Odontolife: Não encontrei nenhuma guia lançada e nenhum protocolo aberto para o plano de tratamento. [08:31, 29/09/2023] +55 16 99781-8737: Não ... acabei desistindo mesmo pela burocracia [08:31, 29/09/2023] +55 16 99781-8737: Obrigada

4º contato

Data

29/09/2023

Obs.:
[08:34, 29/09/2023] Retenção - Odontolife: Desculpe Drª mas burocracia do que exatamento? [08:35, 29/09/2023] +55 16 99781-8737: Preenchimento de fichas , etc [08:35, 29/09/2023] +55 16 99781-8737: Obrigada [08:35, 29/09/2023] +55 16 99781-8737: E eu estou com semana grande no particular tbm [08:35, 29/09/2023] Retenção - Odontolife: Entendo, mas verifiquei que a mesma se credenciou no mês 06, e estava de acordo. Informei sobre o prazo de 60 dias para solicitar o desligamento e que começa a partir de hoje! Desligar a mesma apenas dia 27/10/2023 (sexta-feira).

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

☐ Problemas de Saúde

☐ Beneficiário Grossoeiro

☐ 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
Mesmo informado sobre o contrato de desligamento, ofertado ação de divulgação, suporte e treinamento a mesma está decidida em seguir com o desligamento!

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Assinatura: Agata B. Gomes