

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	DUANY VITÓRIA BALHUK			Qtd CRO(s)	3	
				Data	05/10/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista			
ODONTOLIFE	119424	SP	EDILENE SOARES FAUSTINO LEITE			
CNPJ	CPF					
	47426649000132		19070237806			
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 inicio	Data final	Tempo finalização				
16/08/2023	05/10/2023	50 dia(s)				

Retenção Efetiva
 Desligamento
 Não se trata de Retenção

1º contato Data 14/09/2023

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 26/09/2023

Obs.:

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

3º contato Data 03/10/2023

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 direto a reajuste.

4º contato Data 03/10/2023

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 05/10/2023

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 Público | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

- SIM NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

- T.I Central de atendimento Análise Técnica Comercial

Agata B. Gomes