



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

DUANY VITÓLIA 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?

☐ SIM

☐ 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

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 familia 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 direito 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

☐ Ofertado Novos Valores

☒ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ 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

☐ 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

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes