



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Qtd CRO(s)

1

Colaborador

Data

DUANY VITORIA BALHUK

25/04/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

8979

CE

TAMARA DA SILVA GAMA

CNPJ

CPF

-

05389733312

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

05/08/2021

F

Operadora

SAD170656169032

29/01/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

CE

FORTALEZA

1.067

126

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

\*

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

SEM GUIAS

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

29/01/2024

25/04/2024

87 dia(s)

1º contato

Data

16/02/2024

Obs.:

Encaminhamos uma mensagem às 16:40, para confirmar o motivo pelo qual a Drª deseja se descredenciar. Aguardando retorno da mesma.

2º contato

Data

19/02/2024

Obs.:

Encaminhamos uma nova mensagem às 08:56, para confirmar o motivo de descredenciamento. Aguardando retorno, visto que não tivemos retorno da mensagem anterior.

3º contato

Data

27/03/2024

Obs.:

A mesma enviou mensagem pelo numero do SAE! enviado whatsapp 27/03, (85) 986167175. pelo RETENÇÃO. Envido também no whatsapp 85 8849-0666 27/03. Onde houve 2 tentativas nesse contato.

4º contato

Data

03/04/2024

Obs.:

Encontrado telefone no instagram 85 8868-3083, encaminhado mensagem.

[11:49 AM, 03/04/2024] Retenção Odontolife: Gostaria de falar com a Drª TAMARA DA SILVA GAMA CRO: CE - 8979 por gentileza.

[11:49 AM, 03/04/2024] Retenção Odontolife: É referente aos atendimentos da Dental Uni / Odontolife.

5º contato

Data

18/04/2024

Obs.:

[11:31, 15/4/2024] Retenção Odontolife: A Drª TAMARA DA SILVA GAMA CRO: CE - 8979 informou que está atendendo apenas pacientes no particular e está desvinculando com todos os convênios. [11:31, 15/4/2024] Retenção Odontolife: Nesse caso poderia me informar se a mesma possui alguma insatisfação com o plano?? Aguardando retorno 85 8616-7175. /// Secretária informou que:  
  
[15:00, 18/04/2024] +55 85 8616-7175: boa tarde  
[15:00, 18/04/2024] +55 85 8616-7175: não sei informar (sobre a insatisfação).

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

☐ Regras 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

☐ Migração

☒ Carteira de Clientes Particular

☐ Estudos

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Drª informou que não atenderá mais nenhum convenio, seguirá com os atendimetos apenas no particular, não informou ter alguma insatisfação com o plano. A mesma ainda consta divulgada na UNIMED apenas para a área de CLÍNICO GERAL.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro