



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

GABRIELY MORENA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

21/02/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

4703

BA

MARIA SUELANE DA SILVA

CNPJ

CPF

-

3781890422

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

03/05/2023

F

Operadora

SAD170733666484

07/02/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

BA

SALVADOR

3.843

244

Atende outros convênios

Quais?

☒ SIM

☐ NÃO

SulAmérica Odonto

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

SEM GUIAS

-

Data início

Data final

Tempo finalização

07/02/2024

20/02/2024

13 dia(s)

1º contato

Data

19/02/2024

Obs.:

INTERAÇÃO VIA PROTOCOLO: Recebemos a sua solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento.

2º contato

Data

19/02/2024

Obs.:

Encaminhado mensagem via whatsapp no número (71) 988882251 no dia 19/02/24 as 10:19, porém até o momento não houve retorno.

3º contato

Data

20/02/2024

Obs.:

Doutora tinha nos retornado dando ciencia do protocolo porém não nos respondeu mais, encaminhei novamente uma mensagem via WhatsApp porém até o momento não ouve retorno. Sem contato via telefone nos números (71) 33882251 e (71) 988882251 no dia 20/02/24 as 10:33. Encaminhado email para suelane.orto@hotmail.com e estou no aguardo de um retorno.

4º contato

Data

21/02/2024

Obs.:

Em contato com a doutora via WhatsApp a mesma solicitou o desligamento por conta da burocracia do plano: [10:42, 20/02/2024] Maria Suelane 4703 Ba: A forma como o convênio trabalha é muito desgastante.[10:44, 20/02/2024] Maria Suelane 4703 Ba: Não autoriza na hora, mensagem SMS por celular, radiografia de dentes posteriores se tiverem cáries nas regiões interproximais...[10:45, 20/02/2024] Maria Suelane 4703 Ba: É complicado. Os convênios pagam pouco e a gente não pode perder uma sessão só para fazer a consulta e esperar 48h para ter uma autorização.[10:47, 20/02/2024] Maria Suelane 4703 Ba: Cada consulta dessa, a gente tem prejuízo financeiro. Sem falar da complicação de achar

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☐ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

5º contato

Data

21/02/2024

Obs.:

Ofertado treinamento, ação de divulgação e suporte porém a mesma não aceita e deseja seguir com o desligamento. Doutora tem menos de 1 ano, informado sobre a clausula 10 do contrato e encaminhado email a gestão.

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☐ Migração☐ Carteira de Clientes Particular☐ Estudos☐ Servidor Publico☐ Mudou de Área☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Doutora solicitou o desligamento por conta da burocracia da operadora, foi ofertado treinamento, suporte e uma ação de divulgação, porém a mesma decidiu seguir com o desligamento

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro