



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

1

Colaborador

Data

DUANY VITORIA BALHUK

29/09/2023

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

115618

SP

LARISSA TORGANA FERNANDES FARIA SILVA

CNPJ

CPF

-

41329588843

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

01/11/2017

F

Operadora

SAD16744833471

23/01/2023

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

SAO JOSE DOS CAMPOS

1.732

46

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,32

Sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

23/01/2023

29/09/2023

249 dia(s)

1º contato

Data

06/03/2023

Obs.:

Encaminhada mensagem através do WhatsApp 12 99702-1504 questionando a solicitação de desligamento e se tem algo em que podemos auxiliar. Aguardando retorno.

2º contato

Data

07/03/2023

Obs.:

Contraproposta em tratativa pelo SAD167819314216

3º contato

Data

19/05/2023

Obs.:

Em retorno ao WhatsApp Dra informa que: Boa tarde Não tenho mais interesse em atender o convênio, Muito baixo, Não aceito os valores Fora que eu não recebi muitos procedimentos de vocês Muita burocracia para liberar uma guia Pacientes mau educados pq não acreditam que vcs solicitam 48h para liberar guia e não querem passar carteirinha Sou formada e não mereço passar esse stress não Ainda mais para receber isso que vcs pagam 10,88 uma consulta de urgência Vcs estão de brincadeira né Informo que Compreendo Doutora que o plano não chegue ao valor do particular mas o ganho está no fluxo de atendimentos em retorno: Se vocês pagassem... concordo Mas nem isso vcs fazem. Informo que

4º contato

Data

02/08/2023

Obs.:

Respondido o whats, a Dr.(a) se mostra indignada com o plano dizendo que não pagamos e os beneficiarios são mal educados.

segue anexo com print

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
- ☒ Valores
- ☐ Removido Prestador
- ☐ Dificuldades com o Sistema
- ☐ Régras Técnicas
- ☐ Baixa Procura
- ☐ Cobrança indevida
- ☐ Ameaça Judicialização
- ☐ Carteira de Clientes Particular
- ☐ Servidor Publico
- ☐ Óbito
- ☐ Problemas de Saúde
- ☐ Franquia
- ☐ Sem Local de Atendimento
- ☐ Prazo Liberação de Guias
- ☐ Apenas procedimentos Estéticos
- ☐ Dificuldade de Contato com a Central
- ☐ Burocracia Operadora
- ☐ Terceirização de Atendimento
- ☐ Estudos
- ☐ Mudou de Área
- ☐ Beneficiário Grossoeiro
- ☐ Alteração Responsável Técnico
- ☐ Glosas
- ☐ Encerramento de Atividades
- ☐ Aposentou
- ☐ Falta de Suporte da Operadora
- ☐ Negativa de Atendimento

Necessário abertura de protocolo

- ☐ SIM
- ☐ NÃO

Obs. Geral

A mesma se mostrou indignada por ter feito um procedimento e não ter recebido do plano, insistiu no desligamento.

Sector responsável

- ☐ T.I
- ☐ Central de atendimento
- ☐ Análise Técnica
- ☐ Comercial

Agata B. Gomes