



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

CAMILA GUILHERME

Qtd CRO(s)

1

Data

28/09/2023

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

108868

SP

HELOISA DE PAULA LEMOS TENAN

CNPJ

CPF

-

38382939830

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

25/04/2023

F

Operadora

SAD169084103049

31/07/2023

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

ARARAQUARA

297

8

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

23/06/2023

R\$ 23,46

Data início

Data final

Tempo finalização

31/07/2023

28/09/2023

59 dia(s)

1º contato

Data

31/07/2023

Obs.:

Protocolo gerado pela própria dentista :Boa noite, Solicito descredenciamento em meu nome, Heloisa de Paula Lemos Tenan, como prestadora de serviço odontológico conveniada com a Odontolife. Obrigada

2º contato

Data

16/08/2023

Obs.:

DEMANDA IAMSPE/ARARAQUARA - SP

3º contato

Data

21/09/2023

Obs.:

Interação via protocolo , própria Dra: Algum retorno sobre o meu desligamento?

4º contato

Data

28/09/2023

Obs.:

Bom dia,Autorizado mexerAtt,

5º contato Data 28/09/2023

Obs.:

Entrado em contato via whats app- 16 99748-6066, em 28/09/2023 às 11:13 , questionando o motivo pelo qual à Dra solicitou desligamento, cuja qual respondeu que atende outros convênios e o nosso , apresentou dificuldade em relação ao token no celular do beneficiário , que causou muito transtorno à mesma , informei que à geração do token poderia ser feita também via e-mail , ou o beneficiário poderia acessar á central p/ solicitar à numeração , informei tbém que possuímos contato de whats app , p/ suporte ao dentista , com um colaborador exclusivo para auxiliá-la , à dentista agradeceu , porém manteve sua decisão em se desligar.

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

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM☐ NÃO

Obs. Geral

Entrado em contato,questionando o motivo pelo qual à Dra solicitou desligamento,cuja qual respondeu que atende outros convênios e o nosso , apresentou dificuldade em relação ao token no celular do beneficiário,que causou muito transtorno à mesma , informei que à geração do token poderia ser feita também via e-mail , ou o beneficiário poderia acessar á central p/ solicitar à numeração , informei tbém que possuímos contato de whats app , p/ suporte ao dentista , c/ um colaborador exclusivo para auxiliá-la , à dentista agradeceu , porém manteve sua decisão em se desligar.

Setor responsável

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

Agata B. Gomes