



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		4	
Andrey Vidal Siqueira		Data		24/10/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	22313	SC	RUBIA SCHREIBER		
CNPJ		CPF			
47379282000143		09981787990			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
09/07/2024	J	Operadora	SAD172858634564	10/10/2024	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SC	PALHOCA	2.988	52		
Atende outros convênios		Quais?			
☐ SIM ☐ NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,30	08/10/2024	R\$ 34,80			
Data início	Data final	Tempo finalização			
10/10/2024	24/10/2024	14 dia(s)			

1º contato Data 22/10/2024

Obs.: Em contato para validar o atendimento da clínica informa que :[15:13, 22/10/2024] +55 48 8864-5576: Tentei contato e abri um chamado no site[15:13, 22/10/2024] +55 48 8864-5576: pedindo o cancelamento dos nossos cadastros[15:13, 22/10/2024] +55 48 8864-5576: e não tive retorno.[15:13, 22/10/2024] +55 48 8864-5576: Consigo fazer com você?[15:18, 22/10/2024] Dayane Fraga: No caso a clínica não irá mais atender o plano , isso ?[15:28, 22/10/2024] +55 48 8864-5576: Isso mesmo.[15:28, 22/10/2024] +55 48 8864-5576: Está dando muito problema com os pacientes, essa demora pra aprovar a guia.[15:29, 22/10/2024] +55 48 8864-5576: Não conseguimos contato quando é necessário para poder liberar uma guia.

2º contato Data 24/10/2024

Obs.: Olá Dr(a). WAGNER DOS SANTOS GONCALVES, tudo bem? Recebemos a sua solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento.

3º contato Data 24/10/2024

Obs.: Conforme nota abaixo, clínica está insatisfeita com a demora no prazo de liberação das guias. Orientado via e-mail pelo Gestor Maykon para que seguissemos com o desligamento da clínica pois a mesma esta gerando negativas e frustração na empresa INTELBRAS.

4º contato Data

Obs.:

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	☐ 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	☐ Outros
☐ Servidor Publico	☐ Mudou de Área	
☐ Óbito	☐ Falta de Reajuste	

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

Clínica está insatisfeita com a demora no prazo de liberação das guias/burocracia operadora. Orientado via e-mail pelo Gestor Maykon para que seguissemos com o desligamento da clínica pois a mesma esta gerando negativas e frustração na empresa INTELBRAS.

Setor responsável

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

Poliana Andrade Silva	Maykon Dal'Negro
-----------------------	------------------