



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

DUANY VITÓRIA BALHUK

Qtd CRO(s)

1

Data

09/02/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

15621

GO

IZABELA RODRIGUES DOS SANTOS

CNPJ

CPF

-

05549746905

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

08/07/2022

F

Operadora

SAD170480816698

09/01/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

GO

GOIANIA

2.846

110

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

-

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

28/11/2023

R\$ 10,20

Data início

Data final

Tempo finalização

09/01/2024

09/02/2024

31 dia(s)

1º contato

Data

26/01/2024

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

Obs.: Em contato com a Doutora IZABELA RODRIGUES DOS SANTOS CRO 15621, informa que NÃO VAI MAIS ATENDER O CONVENIO.

2º contato

Data

09/02/2024

Obs.: Enviei whatsapp 62 8435-3351 09/02, para questionar sobre a mudança de pf ara pj[15:28, 09/02/2024] +55 62 8435-3351: Boa Tarde [15:28, 09/02/2024] +55 62 8435-3351: ☹ Esta mensagem foi apagada: Isso mesmo vocês já conseguiriam desligar-me do convênio? [15:29, 09/02/2024] Retenção - Odontolife: A Drª quer se desligar do convênio ou quer que eu realize sua migração para PJ e continuar atendendo o convênio mas como PJ? [15:29, 09/02/2024] +55 62 8435-3351: Isso mesmo vocês já conseguiram desligar-me do convênio? [15:30, 09/02/2024] +55 62 8435-3351: Por enquanto desligar-me

3º contato

Data

09/02/2024

Obs.: [15:31, 09/02/2024] Retenção - Odontolife: Drª alterou o endereço? [15:31, 09/02/2024] Retenção - Odontolife: Irá incluir prestadores? [15:31, 09/02/2024] +55 62 8435-3351: Não [15:32, 09/02/2024] +55 62 8435-3351: Não [15:32, 09/02/2024] Retenção - Odontolife: Podemos realizar sua migração Drª [15:32, 09/02/2024] +55 62 8435-3351: Não no momento quero descredenciar ! A mesma não informou nenhum motivo, informei que podemos deixa-la suspensa até que resolva essa questão de migração. Ainda sem retorno da mesma.

4º contato

Data

09/02/2024

Obs.: [15:33, 09/02/2024] +55 62 8435-3351: Não tenho insatisfação mas no momento quero descredenciamento [15:33, 09/02/2024] Retenção - Odontolife: Poderia me informar algum motivo apenas para poder colocar no formulário [15:34, 09/02/2024] Retenção - Odontolife: Pois podemos deixa-la afastada [15:34, 09/02/2024] Retenção - Odontolife: Até que resolva essa questão de alteração [15:36, 09/02/2024] +55 62 8435-3351: O motivo é o que foi colocado lá, mudança de pessoa física para jurídica estamos resolvendo varias partes burocráticas por isso nesse momento precisamos do descredenciamento Enviado áudio informando sobre a suspensão de 6 meses mas a mesma informou " Eu quero descredenciar-me"

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

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral Drª informou que está em processo de migração e por conta da burocracia do processo não conseguirá atender e solicitou o desligamento, informei a ela sobre a suspensao de 6 meses mas ainda sim insistiu em se desligar.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro