

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			2
	Data			16/11/2023
DUANY VITORIA BALHUK				
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	19065	SC	TAISE ZAVARIZ	
CNPJ	CPF			
11602469000117				01148711082
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
02/08/2022	J	Operadora	SAD169461582163	13/09/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SC	CRICIUMA	2.554	22	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,45	sem guias	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
13/09/2023	16/11/2023	64 dia(s)		

Status retenção

- Retenção Efetiva
- Desligamento
- Não se trata de Retenção

1º contato Data 06/10/2023

Obs.:

Bom dia, por gentileza retirar divulgação da clínica após isso, devolver ao setor de retenção para às devidas tratativas. OBS.: Nos acionou via suporte whats app falando que ainda há pcts procurando pela clínica , diante disso estão negando atendimento. A divulgação da clinica foi suspensa.

2º contato Data 30/10/2023

Obs.:

Localizado histórico de conversa entre à Dra e colaboradora Fernanda (28/08/2023 às 09:42- (48) 99168-3854, cuja qual informou que à solicitação de descredenciamento é devido à glosas , pois após recusar o beneficiário não volta lá para assinar à guia recursada , falta de suporte e valor de repasse baixo. Diante disso, a contatei novamente , via whats app-48 9168-3854 (em 30/10/2023 Às 16:34) informando nosso contato de suporte via whats app, cuja atendente auxiliaria referente às glosas e demais suporte que fosse necessário, informe tbém sobre à viabilidade de reajuste contratual. Porém em resposta disseram que querem seguir com desligamento que à Dra Taise não atende mais na clínica

3º contato Data 10/11/2023

Obs.:

Sem retorno, enviado whatsapp 48 9168-3854 10/11 às 09h20, solicitando o contato pessoal da mesma e se a Drª JULIANE SANTANA FERNANDES 21711 - SC será a nova RT da clínica e continuarão com os atendimentos pelo plano!

4º contato Data 16/11/2023

Obs.:

Liguei no telefone 48) 34116007 16/11 às 15h59, leticia informou que as duas profissionais não atendem mais o plano e a clínica não irá mais atender pelos valores!!

5º contato Data 16/11/2023

Obs.:

Após enviar áudios informando sobre ação de divulgação, ofertando suporte a mesma informou que:
 [14:26, 16/11/2023] +55 61 9572-9779: Não tenho interesse em permanecer atendendo esse convênio
 [14:29, 16/11/2023] +55 61 9572-9779: Eu já solicitei esse cancelamento há meses e até hoje nada. Já informei todos os motivos de cancelamento... só queria que atendesse a minha solicitação

Ação Retenção

- Ofertado Novos Valores
- Ofertado Suporte
- Ofertado Divulgação
- Ofertado Treinamento
- Ofertado Reciclagem
- Outros

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELEÇÃO "OUTROS".**

Motivo desligamento

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

Necessário abertura de protocolo

- SIM
- NÃO

Obs. Geral

Em conversa com Leticia via telefone a mesma informou que não possui interesse em atender o plano por conta dos valores e por isso querem seguir com o desligamento e as duas profissionais saíram da clínica também.

Setor responsável

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

Agata B. Gomes