



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		2	
DUANY VITORIA BALHUK		Data		16/11/2023	
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 início	Data final	Tempo finalização			
13/09/2023	16/11/2023	64 dia(s)			

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 pctes 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 recorrer o beneficiário não volta lá para assinar à guia recusada , 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, informei 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 continuará com os atednimentos 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 atendessem a minha solicitação

Ação Retenção

<input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores	<input type="checkbox"/> Ofertado Suporte	<input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação
<input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento	<input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem	<input type="checkbox"/> Outros

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

Motivo desligamento

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

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

<input type="checkbox"/> T.I	<input type="checkbox"/> Central de atendimento	<input type="checkbox"/> Análise Técnica	<input type="checkbox"/> Comercial
------------------------------	---	--	------------------------------------

Agata B. Gomes