



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

1

Colaborador	Camila Guilherme	Data	04/10/2023
-------------	------------------	------	------------

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	34112	RJ	ALINA XAVIER DA SILVA

CNPJ	CPF
-	08492001720

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
23/11/2022	F	Operadora	SAD168867687489	06/07/2023

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
RJ	CAMPOS DOS GOYTACAZES	400	15

Atende outros convênios	Quais?
<input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO	

Moeda	Última produç.	Valor última prod.
	SEM GUIAS	R\$ -

Data início	Data final	Tempo finalização
06/07/2023	04/10/2023	90 dia(s)

Status retenção

- ☐ Retenção Efetiva
☒ Desligamento
☐ Não se trata de Retenção

1º contato Data 06/07/2023

Obs.:

Em contato pelo numero (22) 997098181 17h50 Dra informa que só irá continuar com a parceria se não precisar enviar rx/fotos, informo a mesma que são normas da operadora na qual consta em nosso manual de regras técnicas, e ela informa que então poderíamos seguir com o desligamento pois ela não tem tempo para burocracia.

2º contato Data 17/08/2023

Obs.:

Prot.Princ.:40641420230529000375.29/05/23-Conf.solicit.de valid.de rede do prot.SAE168510997065.Varias tent. porem s/ sucesso,em analise do sist.verif.que ultimo lanç.de guia foi 05/12/22.1ªtent.dia 25/05/23 ;2ª tent.dia 26/05/23 ;3ª tent.dia 29/05/23;20/06/23-Encam. msg através do Whats 22 99709-8181.30/06/23-Tent.de contato por tel. somente chama.Encaminhado nova msg por what* em busca no google não localizei outros contatos da dra.

3º contato Data 17/08/2023

Obs.:

04/07/2023-Realizado tentativa de contato no numero (22) 99709-8181.chama até cair, encaminhado mensagem no WhatsApp, aguardando retorno.06/07/2023-Em contato pelo numero (22) 997098181 Dra informa que só irá continuar com a parceria se não precisar enviar rx/fotos, informo a mesma que são normas da operadora na qual consta em nosso manual de regras técnicas, e ela informa que então poderíamos seguir com o desligamento pois ela não tem tempo para burocracia. tratativa será conduzida pelo SAD168867687489

4º contato Data 17/08/2023

Obs.:

Enviado whats app- 22 99709-8181, em 17/08/2023 Às 14:43 solicitando mais um voto de confiança , informando que às normas técnicas de fato não podemos alterar, mas que possuímos um whats app de contato de suporte ao dentista para auxiliá-la em relação a lidar com o sistema /anexar imagens e demais tratativas, informo tbém que em novembro , ela possui direito a reajuste contratual. Aguardando retorno.

5º contato Data 27/09/2023

Obs.:

Bom dia,
Em contato via whatsapp para validar o atendimento da doutora pelo plani informa que não está atendendo mais .

Ação Retenção

- ☐ Ofertado Novos Valores ☐ Ofertado Suporte ☐ Ofertado Divulgação
☐ Ofertado Treinamento ☐ Ofertado Reciclagem ☐ 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 Grossoeiro |
| <input 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 checked="" 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 | <input type="checkbox"/> Motivos Particulares | |

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

Como à Dra respondeu à colaboradora , e informou que não está mais atendendo ao plano, levarei em consideração à negativa inicial que é referente à regras técnicas , desconsiderarei o motivo de desligamento como "perda de contato"

Setor responsável

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

Agata B. Gomes