

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
Data				04/09/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	82824	SP	BIANCA GIACCHETTO	
CNPJ	CPF			
	91235545172			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
01/10/2019	F	Operadora	SAD167605743937	10/02/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	RIBEIRAO PRETO	1.488	50	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,40	sem guias	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
10/02/2023	04/09/2023	206 dia(s)		

1º contato Data 10/02/2023

Obs.:

Em tratativa do protocolo SAD167447768727, foram feitas tentativas de contato para prestar apoio, no telefone (16) 34439060 nos dias 23/01/2023, 27/01/2023 16:41, 30/01/2023 10:41 e 10/02/2023 16:28, porém sem sucesso.

2º contato Data 24/03/2023

Obs.:

Encaminhado whats (16) 992155710, questionando atendimento, aguardo retorno

3º contato Data 16/05/2023

Obs.:

Em retorno pelo wpp informa que não quer continuar pois o sistema é burocrático, demora na liberação, pagamento ruim, oferto suporte, divulgação e a possibilidade de reajuste, informo sobre a liberação, aguardo retorno

4º contato Data 23/05/2023

Obs.:

Em contato com a consultora Kauane, Dra Bianca reclama do faturamento que é muito burocrático o envio das guias, na qual ela muitas vezes levava 1 dia para conseguir concluir, reclama também de procedimentos que precisa anexar radiografia e que muitas vezes não é aceito e ela precisa varias vezes e o plano não paga por isso. (áudio em anexo)

5º contato Data 09/06/2023

Obs.:

Em retorno ao WhatsApp Dra informa que: Olá. Bom dia, conforme informado infelizmente as regras da operadora, são diferentes dos outros convênios que atendo. A dinâmica do meu trabalho é uma só! I

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 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 | <input type="checkbox"/> Motivos Particulares | |

Necessário abertura de protocolo

SIM NÃO

Obs. Geral

A mesma está insistindo no desligamento pelo sistema ser muito burocrático, ofertado suporte mas a mesma não quer!

Setor responsável

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

Agata B. Gomes