



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador Data

Operadora CRO UF Nome dentista
ODONTOLIFE 82824 SP BIANCA GIACCHETTO

CNPJ CPF
- 91235545172

Data inclusão Tipo Demandado por? N° do protocolo Dt. abertura protocolo
01/10/2019 F Operadora SAD167605743937 10/02/2023

UF Cidade n° de vidas n° CRO(S) únicos divulgados
SP RIBEIRAO PRETO 1.488 50

Atende outros convênios Quais?
☐ SIM ☒ NÃO

Moeda Última produç. Valor última prod.
0,40 sem guias R\$ -

Data início Data final Tempo finalização
10/02/2023 04/09/2023 206 dia(s)

Status retenção
☐ Retenção Efetiva
☒ Desligamento
☐ Não se trata de Retenção

1º contato Data

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, por❖m sem sucesso.

2º contato Data

Obs.:
Encaminhado whats (16) 992155710, questionando atendimento, aguardo retorno

3º contato Data

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

4º contato Data

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

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
☐ 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
☐ Carteira de Clientes Particular ☐ Estudos
☐ Servidor Publico ☐ Mudou de Área
☐ Óbito ☐ 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
☒ T.I. ☐ Central de atendimento ☐ Análise Técnica ☐ Comercial

Agata B. Gomes