



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

1

Colaborador

Data

Camila Guilherme

02/10/2023

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

122454

SP

PAOLA RITA RODRIGUES CASASANTA

CNPJ

CPF

47977956000101

85025470625

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

24/04/2023

J

Operadora

SAD168632907124

09/06/2023

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

PRAIA GRANDE

588

17

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM☒ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

SEM GUIAS

R\$

-

Status retenção

☐ Retenção Efetiva☒ Desligamento☐ Não se trata de Retenção

1º contato

Data

09/06/2023

Obs.:

Em contato para validação, Dr informa não realizar mais atendimentos pelo plano, questionada o motivo a mesma informou que `` Vocês demoram muito pra liberar - Vocês demoram muito pra responde noWhatsApp, agora que vocês estão respondendo rápido ``.Em tratativa gestão de rede ofertei suporte, informo prazo de liberação de no max 48h, oferto divulgação aos beneficiários porém dra insiste em se desligar.

2º contato

Data

20/07/2023

Obs.:

enviado whats (13 991115284) em 20/07/2023 às 15:36, foi perguntado motivo pelo qual Dr. optou para se descredenciar, o mesmo não respondeu e sim a secretária Jessica, que falou que ele não irá atender mais nenhum convênio, estou no aguardo da resposta do motivo que ainda n responderam.

3º contato

Data

20/07/2023

Obs.:

Enviado whats para a Dra. Paola (13 91115284) em 20/07/2023 às 15:37, a secretária Jessica foi que conversou comigo até o breve momento ela me informou não existe o interesse por parte da Dra. pois não comparecia nenhum cliente como também era muita burocracia, logo em seguida ofertei a reciclagem/treinamento, ação de divulgação e o nosso suporte via whats. Aguardando retorno

4º contato

Data

21/07/2023

Obs.:

Recebi retorno da Jessica, foi dito que a Dra. tem o interesse em atender apenas particular como é mostrado no print logo abaixo.

5º contato

Data

Obs.:

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 Grosso☐ 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

Recebi retorno da Jessica, foi dito que a Dra. tem o interesse em atender apenas particular como é mostrado no print logo abaixo.

Setor responsável

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

Agata B. Gomes