



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

1

Colaborador

Data

Camila Guilherme

31/07/2023

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	126551	SP	TATIANA REBOLLO SOCIO SCIENCIA

CNPJ	CPF
-	44246172898

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
02/07/2019	F	Operadora	SAD168544545298	30/05/2023

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
SP	SAO JOSE DO RIO PRETO	893	36

Atende outros convênios

☐ SIM ☐ NÃO

Quais?

Moeda	Última produç.	Valor última prod.
0,30	SEM GUIAS	R\$ -

Data início	Data final	Tempo finalização
30/05/2023	31/07/2023	62 dia(s)

Status retenção

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

1º contato Data 30/05/2023

Obs.:

Conforme contato realizado no protocolo 40641420230418000040, realizado contato com dra e a mesma informa:
"Em retorno ao WhatsApp Dra informa que: Não estou trabalhando mais com nenhum convênio, Apenas atendimento no particular, Agradeço se puderem me descredenciar. Informo a mesma a vantagem de atendimentos pelo plano(sem retorno)"
Realizado diversos contatos, ofertado reajuste de tabela e suporte porém sem retorno positivo da dra.

2º contato Data 10/07/2023

Obs.:

Interação via Protocolo:Olá Dr(a). TATIANA REBOLLO SOCIO SCIENCIA, tudo bem
Conforme validação de atendimento, consta informação de que a Dra não atende mais nenhum plano odontológico , há algo que possamos fazer para que retorne à parceria
Att

3º contato Data 21/07/2023

Obs.:

PROTOCOLO PRINCIPAL-40641420230418000040
09/05/2023 -Encaminhada mensagem através do WhatsApp e e-mail questionando o motivo de não estar atendendo.
Aguardando retorno.

4º contato Data 21/07/2023

Obs.:

Continuação da Nota acima:17/05/2023-Em retorno ao WhatsApp Dra informa que: Não estou trabalhando mais com nenhum convênio, Apenas atendimento no particular, Agradeço se puderem me descredenciar. Informo a mesma a vantagem de atendimentos pelo plano (sem retorno)Tentativa de contato telefônico 09h59 sem sucesso. Encaminho nova mensagem ofertando o reajuste

5º contato

Data

21/07/2023

Obs.:

Enviado Whats app-17 99141-4224, em 21/07/2023 às 08:59,fazendo uma última oferta de reajuste ,aguardando retorno, caso não haja devolutiva em até 7 dias úteis, entrarei com processo de desligamento "motivo-Carteira Particular" Aguardando retorno.Segue anexo de print da Dra. afirmando não ter interesse mesmo com o reajuste.

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 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 checked="" 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

Enviado Whats app-17 99141-4224, em 21/07/2023 às 08:59,fazendo uma última oferta de reajuste ,aguardando retorno, caso não haja devolutiva em até 7 dias úteis, entrarei com processo de desligamento "motivo-Carteira Particular" Aguardando retorno.Dra. retorna afirmando não ter interesse mesmo com o reajuste.

Setor responsável

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

Agata B. Gomes