



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		2	
Camila Guilherme		Data		22/09/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	116873	SP	FABIOLA MELAINE CLIMACO LOPES		
CNPJ		CPF			
44908487000180		31214144888			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
28/01/2022	J	Operadora	SAD169167641245	10/08/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SP	SAO PAULO	16.827	831		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,35	SEM GUIAS	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
10/08/2023	22/09/2023	43 dia(s)			
1º contato	Data	22/09/2023			
Obs.: Protocolo 40641420230628000375 28/06/2023-Conforme solicitação do protocolo SAE168478059889 para validação de rede .Em contato com clinica 11 98946-3861 - Dra. Fabiola informa que não estão mais atendendo por falta de pagamento, em analise do sistema não encontrei guia lançada .					
2º contato	Data	22/09/2023			
Obs.: 30/06/2023-Em contato no telef.11) 28945794 falei c/outra dentista que informou que realmente não atendem dentaluni mas que não sabia informar o motivo,somente com dra.Fabiola.Me disse p/encaminhar whats que ela respond.por lá,aguard.retorno;06/07/2023-Dra não retornou através do whats,tentei ligar e não atendeu,enviei novamente msg questionando motivo da solicitação de deslig.Telef.clinica: (11) 989463861, (11) 28945794					
3º contato	Data	22/09/2023			
Obs.: 06/07/2023-Dra não retornou através do whats, tentei ligar e não atendeu, enviei novamente mensagem questionando motivo da solicitação de desligamento. Telefones clinica: (11) 989463861, (11) 28945794 07/07/2023 -Em contato no numero (11) 28945794 falei com a secretaria que me informou que irá mostrar a dentista a mensagem que encaminhamos no WhatsApp na segunda feira pois a mesma não se encontra na clinica hoje, e disse que não tem nenhum responsavel no momento.					
4º contato	Data	22/09/2023			
Obs.: 10/07/23-Em retorno por wpp,dra informa q não recebe desde jul/22.Verifiquei guias do ano passado e todas encontram-se canceladas,pedi que dra sinalize quais guias ela se refere p/uma analise mais assertiva.aguardando ret.17/07/23-Encaminhado msg via Whats (11)966864111,p/solicitar a dra.as guias no qual se refere que não houve o pagamento;Aguard.retorno - 27/07/2023-Encaminhado mensagem via WhatsApp (11) 966864111 , para solicitar a dra. as guias no qual se refere que não houve o pagamento- Aguardando retorno					

5º contato Data 22/09/2023

Obs.:

09/08/2023-Em retorno da Dra via WhatsApp (11) 966864111, informa que não possui mais as guias e solicita o descredenciamento do plano, solicitei um voto de confiança oferecendo suporte, questionei se ha algo qu possa ser feito para que a dra permaneça com a parceria, segue em anexo print da conversa. 10/08/2023-Bom dia,Doutora informa que não estão mais atendendo por falta de pagamento, em analise do sistema não encontrei guia lançada. Em contato via WhtasApp solicitei as guias no qual a Dra alega não ter recebido os pagamentos e em resposta: Não possuo mais essas guias Por favor Quero q cancelem o meu contrato com vcs. Foi ofertado suporte referente aos pagamentos e argumentado referente, porem a mesma seguiu com a sua decisão de descredenciamento do plano.

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 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 checked="" 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

Conforme tratativa e interação via whats app, Dra foi bem incisiva em relação ao desligamento, como a mesma atende em São Paulo-SP (bastante demanda de credenciados) e em áreas abundantes , segurei com desligamento da profissional.

Setor responsável

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

Agata B. Gomes