



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

1

Colaborador

Data

Camila Guilherme

09/10/2023

Operadora CRO UF Nome dentista

ODONTOLIFE

12987

PE

LUNA DE ARAUJO CAVALCANTI

CNPJ

CPF

37837463000112

09790204418

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo

26/10/2022

J

Operadora

SAD169262028264

21/08/2023

UF Cidade nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados

PE

RECIFE

1.226

142

Atende outros convênios

☐ SIM☒ NÃO

Quais?

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

20/06/2023

R\$ 42,70

Data início Data final Tempo finalização

21/08/2023

09/10/2023

49 dia(s)

Status retenção

☒ Retenção Efetiva☐ Desligamento☐ Não se trata de Retenção

1º contato

Data

21/08/2023

Obs.:

Prot.reg.pela Dentista:Devido à comunicação falha da operadora, estamos descredenciando o convênio. Entramos em contato inúmeras vezes através de protocolo/ email/whatsapp, fizemos corretamente o que foi nos orientado, (É SÓ VERIFICAR OS E-MAILS) Mas mesmo assim, não conseguimos resolver nosso problema e recebemos apenas 1 pagamento, de 2 que deveríamos receber, fizemos a NF como foi nos orientado pelo e-mail, mas mesmo assim, não recebemos e mesmo sendo garantida no e-mail que a NF estava correta, fui informada que não está.

2º contato

Data

05/10/2023

Obs.:

Em contato com a Dra via whats em 05/10/2023 quest. se ainda não havia recebido o valor que estava pendente, cuja qual respond.que não,diante disso(em carater de exceção)pedi q me enviasse à NF emitida,fiz a conferência entre a mesma e o aviso de créd,da compet.de maio de23,vi q estava tudo correto e inclusive à Dra enviou à NF corrig.via e-mail p/ prod, cujo qual foi recepc.pela colab.Cleiziane inform.q estava tudo certo (enviado em 13/07/23)

3º contato

Data

05/10/2023

Obs.:

Registre um protocolo anexando à nota fiscal , o aviso de crédito e o print do e-mail direcionado ao setor de produção 40641420231005000053, questione se poderíamos mantê-la divulgada , cuja resposta foi NÃO ,argumentei que todas às outras vezes a mesma havia recebido devidamente , que foi só uma intercorrência ,ela disse que foi muito desgastante essa situação, falei que entendi o lado dela , mas que agora vai dar certo... que ela vai receber e passei tbém o contato do nosso suporte e ofertei ação de divulgação.

4º contato

Data

05/10/2023

Obs.:

Falei que daqui 21 dias, ela terá direito a reajuste. Pedi mais uma chance para seguirmos com a parceria , cuja qual aceitou . Fiz validação de quem atendia lá na clínica /áreas e demais dados (ANTONIO FRANCISCO SOUZA NETO e DRA LUNA DE ARAUJO CAVALCANTI) , cuja qual confirmou.

5º contato

Data

05/10/2023

Obs.:

Registrado protocolo SAE169651696056 p/ prospecção de beneficiários
Aguardando beneficiário Oculto.Boa tarde, Realizado beneficiário oculto 05/10 às 14h44, onde secretária CONFIRMOU atendimento pelo plano, como segue em anexo!

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

Setor responsável

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

Agata B. Gomes