



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador	Data
Camila Guilherme	09/10/2023

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	13800	PE	ANTONIO FRANCISCO SOUZA NETO

CNPJ	CPF
37837463000112	10112816436

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	Quais?
☐ SIM ☒ NÃO	

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

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

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

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

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

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 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

Setor responsável

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

Agata B. Gomes