



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

GABRIELY MORENA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

28/02/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

146778

SP

HYANNA MAYRA DIONEL DA SILVA

CNPJ

CPF

-

41814051848

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

19/05/2023

F

Operadora

SAD170740074196

08/02/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

MOGI GUACU

105

5

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

20/09/2023

R\$ 91,50

Data início

Data final

Tempo finalização

08/02/2024

28/02/2024

20 dia(s)

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☐ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

1º contato

Data

280/02/2024

Obs.:

INTERAÇÃO VIA PROTOCOLO: Recebemos a sua solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento.

2º contato

Data

28/02/2024

Obs.:

Encaminhado mensagem via whatsapp no número (19) 993385502 no dia 28/02/24 as 14:31, porém até o momento não houve retorno.

3º contato

Data

28/02/2024

Obs.:

Em contato com a doutora via whatsapp no telefone 19 99338-5502, a mesma informa sobre as questões de pagamento do protocolo 40641420231207000028, alega frustração pela demora mas informa que o motivo principal da solicitação é sobre os valores de tabela. Esclareci novamente a questão dos pagamentos, pedi desculpas e ofertei uma suspensão temporária na divulgação da doutora, tendo vista que falta 3 meses para completar 12 meses de credenciamento. (CONTINUA)

4º contato

Data

28/02/2024

Obs.:

(CONTINUAÇÃO) Informei que a partir desse período podemos solicitar uma proposta de reajuste ou se a doutora preferir poderia enviar os valores que achava justo receber para enviar de contraproposta, mas deixei claro que esse processo pode ocorrer apos o aniversário de credenciamento. Doutora não aceitou a proposta e quer seguir com o desligamento. Informei Clausula 10 do contrato. Encaminhado email para gestão pois doutora tem menos de 12 meses de credenciamento.

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

☒ Valores

☐ Removido Prestador

☐ Dificuldades com o Sistema

☐ Régras Técnicas

☐ Baixa Procura

☐ Cobrança indevida

☐ Ameaça Judicialização

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Servidor Publico

☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde

☐ Franquia

☐ Sem Local de Atendimento

☐ Prazo Liberação de Guias

☐ Apenas procedimentos Estéticos

☐ Dificuldade de Contato com a Central

☐ Burocracia Operadora

☐ Terceirização de Atendimento

☐ Estudos

☐ Mudou de Área

☐ Beneficiário Grosseiro

☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Glosas

☐ Encerramento de Atividades

☐ Aposentou

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Negativa de Atendimento

☐ Migração

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

DOUTORA PEDE O DESLIGAMENTO POR CONTA DE UMA SITUAÇÃO QUE TEVE COM AS SUAS GUIAS, A QUAL JÁ FOI RESOLVIDA E PRINCIPALMENTE POR CONTA DE VALORES

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro