



## Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s) 1

Colaborador Data  
MARILLIA FILLA 09/06/2023

Operadora CRO UF Nome dentista  
ODONTOLIFE 82824 SP BIANCA GIACCHETTO

CNPJ CPF  
- 91235545172

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo  
01/10/2019 PF Operadora SAD167605743937 10/02/2023

Cidade UF nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados  
RIBEIRAO PRETO SP 1.488 50

Atende outros convênios Quais?  
☐ Sim ☒ Não NÃO INFORMADO

Moeda Última produç. Valor última prod.  
0,40 nov/21

Data início Data final Tempo finalização  
10/02/2023 09/06/2023 119 dia(s)

1º contato Data 23/01/2023

Obs.:  
Bom dia,  
Em contato via WhatsApp (16) 992155710 para validar o atendimento da Dra. BIANCA GIACCHETTO pelo plano, respondeu que não atende mais, questionado o motivo, não consegue trabalhar com o plano por acha muito burocrático o faturamento.  
Atenciosamente.

2º contato Data 10/02/2023

Obs.:  
Em tratativa do protocolo SAD167447768727, foram feitas tentativas de contato para prestar apoio, no telefone (16) 34439060 nos dias 23/01/2023, 27/01/2023 16:41, 30/01/2023 10:41 e 10/02/2023 16:28, porem sem sucesso. 24/03/2023 Encaminhado whats (16) 992155710, questionando atendimento, aguardo retorno

3º contato Data 04/04/2023

Obs.:  
Encaminhado whats (16) 992155710 questionando atendimento Tentativa de contato (16) 34439060 as 17:08 sem sucesso 18/04/2023 Tentativa de contato (16) 34439060 as 08:58 sem sucesso Encaminhado whats questionando o motivo de não estar atendendo. aguardo retorno e me coloco a disposição

4º contato Data 27/04/2023

Obs.:  
Em retorno pelo whats dra relata que os valores estavam baixos oferto suporte e a possibilidade de reajuste, dra pede que encaminhe a tabela atual para ele verificar 11/05/2023 Encaminhado wpp questionando se verificou a tabela, e se podemos verificar a possibilidade de reajuste aguardo retorno 16/05/2023 Em retorno pelo wpp informa que não quer continuar pois o sistema é burocrático, demora na liberação, pagamento ruim, oferto suporte, divulgação e a possibilidade de reajuste, informo sobre a liberação aguardo retorno

5º contato Data 17/05/2023

Obs.:  
Encaminho wpp questionando se tem algo que possa ser feito, aguardo retorno 23/05/2023 Em contato com a consultora Kauane, Dra Bianca reclama do faturamento que é muito burocrático o envio das guias, na qual ela muitas vezes levava 1 dia para conseguir concluir, reclama também de procedimentos que precisa anexar radiografia e que muitas vezes não é aceito e ela precisa varias vezes e o plano não paga por isso. (áudio em anexo) Em retorno informo a Doutora que Não conseguimos modificar a forma de lançamento de guias pois são regras técnicas impostas pela operadora na qual precisa ser seguida por todos os dentistas. O que podemos ofertar a Doutora é suporte daqui pra frente caso tenha dificuldades com os lançamentos ou outras duvidas que tenha. Aguardando retorno se a mesma deseja seguir com a parceria.Olá. Bom dia, conforme informado infelizmente as regras da operadora, são diferentes dos outros convênios que atendo. A dinâmica do meu trabalho é uma só!

Motivo Retenção  
☐ Ofertado novos valores ☐ Ofertado suporte ☐ Ofertado Divulgação  
☐ Ofertado treinamento/ ou reciclagem ☐ Outros

Obs.:

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  
☐ Ameaça Judicialização ☐ Terceirização de Atendimeto  
☐ Carteira de Clientes Particular ☐ Estudos  
☐ Servidor Publico ☐ Mudou de Área  
☐ Óbito ☐ Motivos Particulares

Necessário abertura de protocolo  
☐ Sim ☒ Não

Obs. Geral

Sector responsável  
☐ T.I ☐ Análise técnica ☐ Comercial  
☐ Central de atendimento

Agata B. Gomes