

Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s) 1

Colaborador Fernanda Wunderlick Data 20/06/2023

Operadora CRO UF Nome dentista
ODONTOLIFE 37081 RJ ALINE ROSA MAGARAVITE FANI

CNPJ CPF
39357717000120 10837194750

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo
01/07/2021 PJ Operadora SAD168727824789 20/06/2023

Cidade UF nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados
ITAPERUNA RJ 28 1

Atende outros convênios Quais?
☐ Sim ☒ Não

Moeda Última produç. Valor última prod.
0,35 14/01/2022 R\$ 121,10

Data início Data final Tempo finalização
20/06/2023 16/08/2023 57 dia(s)

Status retenção
☐ Retenção efetiva
☒ Desligamento
☐ Não trata-se de retenção

1º contato Data 19/04/2023

Obs.:
Em contato (22) 38228997 as 08:40 com a secretária Alana, me apresentei questioneei novamente o motivo de não estar atendendo, e ela desligou novamente a ligação
Encaminhado whats 22) 988008997 questionando o motivo de não atender, aguardo retorno
Encaminhado e-mail consultorioodontologicoitap@hotmail.com

2º contato Data 28/04/2023

Obs.:
Tentativa de contato 22) 38228997 as 17:19 sem sucesso
Encaminhado whats 22) 988008997 questionando o motivo de não atender, aguardo retorno
Encaminhado e-mail consultorioodontologicoitap@hotmail.com

3º contato Data 11/05/2023

Obs.:
Tentativa de contato 22) 38228997 as 13:11 me apresento, e Raquel desliga a ligação
Encaminhado whats 22) 988008997 questionando o motivo de não atender, aguardo retorno
Encaminhado e-mail consultorioodontologicoitap@hotmail.com

4º contato Data 16/05/2023

Obs.:
(22) 38228997 em contato as 16:23 com Poliana ela informa que a dra parou de atender planos, questiono se aconteceu algo, se é por valores, informa que é para entrar em contato no wpp
Encaminhado whats 22) 988008997 questionando o que aconteceu para de deixar de atender, aguardo retorno

5º contato Data 17/05/2023

Obs.:
Encaminhado wpp 22) 988008997 questionando o motivo que deixou de atender, aguardo retorno 17/05/2023 Encaminhado wpp
Em contato (22) 38228997 as 16:15 com Poliana, me apresento e ela muda a ligação / Encaminhado e-mail consultorioodontologicoitap@hotmail.com
questionando o atendimento 22/05/2023 contato por telefone 22/05/2023 sem sucesso 26/05/2023 Realizado contato no numero (22) 988008997 falei com Poliana que ao informar do que se tratava a mesma desligou a ligação, conforme orientação da Janaina notifiquei a clinica que caso não receba um retorno por parte deles até o dia 02/06, iremos dar continuidade ao processo de desligamento da clinica.

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

Obs.:

Motivo desligamento
☒ Perda de Contato ☐ Problemas de Saúde ☐ Beneficiário Grossoiro
☐ Valores ☐ Franquia ☐ Alteração responsável técnico
☐ Removido prestador ☐ Burocracia ☐ Glosas
☐ Dificuldade Sistema ☐ Sem local de Atendimento ☐ Encerramento de atividades
☐ Regras Técnicas ☐ Prazo de Liberação de Guia ☐ Divulgação indevida
☐ Baixa procura ☐ Dificuldade de contato com a Central ☐ Informação prestada incorreta
☐ Cobrança indevida ☐ Apenas procedimentos estético ☐ Aposentou
☐ Ameaça judicialização ☐ Sem interesse em convênio ☐ Mudou de área
☐ Carteira de clientes particular ☐ Terceirização de atendimento ☐ Período liberação de guias
☐ Servidor Público ☐ Vendeu a Clínica ☐ Motivos particulares
☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo
☐ Sim ☐ Não

Obs. Geral
Tentativas de contato sem sucesso:05/04/2023;19/04/2023;28/04/2023;11/05/2023;16/05/2023;17/05/2023;26/05/2023;31/07/2023

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

Agata B. Gomes