

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			07/08/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	45370	MG	THAYANE SIMOES MARQUES	
CNPJ	CPF			
	10227516621			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
08/08/2022	F	Operadora	SAD168787223120	27/06/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
MG	UBERLANDIA	1.259	44	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	11/01/2023	R\$ 60,90		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
27/06/2023	07/08/2023	41 dia(s)		

1º contato Data 04/05/2023

Obs.:

PROTOCOLO PRINCIPAL :40641420230504000258
04/05/2023-Entrado em contato com profissional para validação através do whatsapp 34 99697-7808 dia 27/04 às 14:57, fora informado que o dentista não está mais realizando atendimento pelo plano, questionado o motivo, o mesmo informa que: "como ja informamos outras vezes, por ter glossado uma simples limpeza feita pela dra". Ao questionar o número da guia para verificação do motivo da glosa, não responderam mais.

2º contato Data 04/05/2023

Obs.:

CONTINUAÇÃO:10/05/2023-Entrado em contato (via Whatsapp -(34) 996977808 , em 10/05/2023 às 16:04), questionando o número da guia, porém sem retorno.
11/05/2023-Entrado em contato (via Whatsapp -(34) 996977808 , em 11/05/2023 às 09:04
12/05/2023-contato por e-mail e whats 12/05/2023 sem retorno

3º contato Data 04/05/2023

Obs.:

CONTINUAÇÃO:15/05/2023-Entrado em contato (via Whatsapp -(34) 996977808 , em 15/05/2023
29/05/2022-Tentativa de contato telefônico (34) 996977808 13h12 sem sucesso.
Encaminhada mensagem através do WhatsApp.
09/06/2023-Sem retorno pelo WhatsApp. Encaminhada mensagem através do e-mail DENTISTATHAYANESIMOTES@GMAIL.COM

4º contato Data 04/05/2023

Obs.:

CONTINUAÇÃO:16/06/2023-Tentativa de contato telefônico (34) 996977808 17h41 sem sucesso, secretaria eletrônica.Encaminhada nova mensagem através do WhatsApp.
27/06/2023-Tentativa de contato telefônico , (34) 996977808, em 27/06/2023 às 10:21, porém cai na secretaria eletrônica e não segue com atendimento.(8ª tentativa de contato)
27/06/2023-Registrado protocolo de desligamento-40641420230627000076

5º contato Data 27/06/2023

Obs.:

Enviado e-mail referente ao aviso de desligamento caso a profissional não se manifeste em até 10 dias úteis.

Ação Retenção

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input type="checkbox"/> Ofertado Suporte | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento | <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem | <input type="checkbox"/> Outros |

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELEÇÃO "OUTROS".**

Motivo desligamento

- | | | |
|--|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Perda de Contato | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro |
| <input type="checkbox"/> Valores | <input type="checkbox"/> Franquia | <input type="checkbox"/> Alteração Responsável Técnico |
| <input type="checkbox"/> Removido Prestador | <input type="checkbox"/> Sem Local de Atendimento | <input checked="" type="checkbox"/> Glosas |
| <input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema | <input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades |
| <input type="checkbox"/> Régras Técnicas | <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos | <input type="checkbox"/> Aposentou |
| <input type="checkbox"/> Baixa Procura | <input type="checkbox"/> Dificuldade de Contato com a Central | <input type="checkbox"/> Falta de Suporte da Operadora |
| <input type="checkbox"/> Cobrança indevida | <input type="checkbox"/> Burocracia Operadora | <input type="checkbox"/> Negativa de Atendimento |
| <input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização | <input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento | |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos | |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | <input type="checkbox"/> Motivos Particulares | |

Necessário abertura de protocolo

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

Obs. Geral

10/05/2023-Whats;11/05/2023-Whats;12/05/2023-e-mail e Whats;15/05/2023-Whats;29/05/2023-Telefone e Whats;09/06/2023-e-mail e whats;16/06/2023-Telefone e Whats;27/06/2023-Telefone e e-mail

Setor responsável

- | | | | |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

Agata B. Gomes