



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
MARILLIA FILLA		Data		07/06/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	96472	SP	MIRELA FRANCO DE OLIVEIRA		
CNPJ		CPF			
-		31599169878			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
05/08/2022	PF	Dentista	SAD167542192027	03/02/2023	
Cidade		UF	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SAO PAULO		SP	16.827	831	
Atende outros convênios			Quais?		
<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não			NÃO INFORMADO		
Moeda		Última produç.	Valor última prod.		
0,35		nov/22	R\$ 280,70		
Data início	Data final	Tempo finalização			
03/02/2023	07/06/2023	124 dia(s)			
Status retenção					
<input type="checkbox"/> Retenção efetiva					
<input checked="" type="checkbox"/> Desligamento					
<input type="checkbox"/> Não trata-se de retenção					

1º contato Data 03/02/2023

Obs.:
Bom dia. em contato da doutora conosco ela relatou ter duvidas e e dificuldades referente ao envio e finalização de guias e solicitou que entrássemos em contato afim de sanar essa duvidas e dar suporte a secretaria porem foram realizadas tentativas de contato nos telefones (11) 951729296, (11) 37426372 nos dias. 19/12/2022 15:23 - 21/12/2022 14:03 - 26/12/2022 14:04 - 02/01/2023 09:28 foram encaminhadas mensagens via WhatsApp porem sem retorno segue print em anexo

2º contato Data 21/03/2023

Obs.:
Em contato telefônico através do numero (11) 37426372 falei com a secretaria Cida, que me informou que no momento não estão atendendo ao plano devido a burocracia e problemas com grosas, solicitei que a mesma me envie o numero das guias através do whatsapp para que possamos auxilia las. Julia Carvalho - Retenção.

3º contato Data 30/03/2023

Obs.:
Em contato através do numero (11) 37426372 falei com Dra Mirela que reforçou os problemas que teve com as guias, expliquei que estava aguardando que o numero das guias fossem encaminhados pelo whatsapp conforme havia conversado com a secretaria Cida porem não tivemos retorno, Dra disse que a secretaria não havia informado ela sobre o nosso contato, a mesma ficou de conversar com a secretaria e nos dar um retorno.

4º contato Data 06/04/2023

Obs.:
Em contato com a Dra através do whatsapp informei que no momento não conseguimos recorrer as guias que ela havia postado através do correio, que no momento o que podemos fazer é realizar um treinamento para alinhar os processos para que a mesma não tenha mais dificuldades, aguardando retorno. 19/04/2023 Dra não nos deu um retorno no whatsapp, encaminhado mensagem novamente, tentativa de contato no numero (11) 37426372, chama até cair. 28/04/2023 Realizado contato no numero (11) 37426372 falei com Cida, disse que a Dra não estava no momento

5º contato Data 09/05/2023

Obs.:
Realizado contato no numero (11) 37426372 falei com Cida, informou que a Dra estava em atendimento e pediu retorno em 40min, informei que iria retornar e também encaminhar uma mensagem no whatsapp. 15/05/2023 Em contato no numero (11) 37426372 falei com Cida que de forma ríspida informou que ja passou as informações para a Dra Mirela e que se ela não deu um retorno não tinha o que ela fazer, disse que a Dra estará na clinica a partir das 15:00. 19/05/2023 Em contato no numero (11) 37426372 pediu pra ligar na segunda feira pra falar com a Dra as 14:00. 23/05/2023 Entrado em contato (via Whatsapp-11 95172-9296 , em 23/05/2023 às 15:16), e enviado e-mail MIRELA.FRANCO@GMAIL.COM, em 23/05/2023 às 15:18. Aguardando retorno. 31/05/2023 tentativa de contato pelo whats e por telefone no dia 31/05 encaminhando email MIRELA.FRANCO@GMAIL.COM, sem sucesso

Motivo Retenção

<input type="checkbox"/> Ofertado novos valores	<input type="checkbox"/> Ofertado suporte	<input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação
<input type="checkbox"/> Ofertado treinamento/ ou reciclagem	<input type="checkbox"/> Outros	

Obs.:

Motivo desligamento

<input type="checkbox"/> Perda de Contato	<input type="checkbox"/> Problemas de Saúde	<input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro
<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 type="checkbox"/> Glosas
<input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema	<input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias	<input checked="" 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"/> Ameaça Judicialização	<input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimeto	
<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

☐ Sim ☒ Não

Obs. Geral

Em retorno ao e-mail Dra informa que: Bom dia! Já havia conversado com outra moça que me encaminhou um email que a clínica estaria sendo passada para outra pessoa e que a pessoa não tem interesse em convênios. Eu estou de mudança para outra cidade.

Setor responsável

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

Agata B. Gomes