

# 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 inicio   | Data final                              | Tempo finalização  |                             |                        |
| 03/02/2023  | 07/06/2023                              | 124 dia(s)         |                             |                        |
| 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 grossas, 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: 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 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 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"/> Tercerização 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 checked="" type="checkbox"/> 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 clinica 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