

# Formulário - Processo de Retenção



|  |   |                    |                             |                        |            |  |
|--|---|--------------------|-----------------------------|------------------------|------------|--|
| Colaborador  | Qtd CRO(s)                              |                    |                             | 1                      |            |  |
| DUANY VITORIA BALHUK   |   |                    |                             | Data                   | 01/11/2023 |  |
| Operadora  | CRO                                     | UF                 | Nome dentista               |                        |            |  |
| ODONTOLIFE   | 151357                                  | SP                 | MONIQUE ALVES MENONI        |                        |            |  |
| CNPJ   | CPF                                     |                    |                             |                        |            |  |
|  | 35221383845                             |                    |                             |                        |            |  |
| Data inclusão  | Tipo                                    | Demandado por?     | Nº do protocolo             | Dt. abertura protocolo |            |  |
| 24/04/2023   | F                                       | Operadora          | SAD169019823286             | 24/07/2023             |            |  |
| UF   | Cidade                                  | nº de vidas        | nº CRO(S) únicos divulgados |                        |            |  |
| SP   | SAO PAULO                               | 16.827             | 831                         |                        |            |  |
| Atende outros convênios  |   |                    |                             |                        |            |  |
| Quais?   |   |                    |                             |                        |            |  |
| <input type="checkbox"/> SIM   | <input checked="" type="checkbox"/> NÃO |                    |                             |                        |            |  |
| Moeda  | Última produç.                          | Valor última prod. |                             |                        |            |  |
| 0,30   | SEM GUIAS                               | R\$ -              |                             |                        |            |  |
| Data inicio  | Data final                              | Tempo finalização  |                             |                        |            |  |
| 24/07/2023   | 01/11/2023                              | 100 dia(s)         |                             |                        |            |  |
| 1º contato   | Data                                    | 01/09/2023         |                             |                        |            |  |
| Obs.:  |   |                    |                             |                        |            |  |
| Enviado watsapp (11) 953798131 01/09 às 09h08, para oferter a mesma uma ação junto ao setor para melhorar sua demanda de beneficiários. Mesmo sendo de SÃO PAULO - SP. |   |                    |                             |                        |            |  |

|   |      |            |  |  |  |  |
|---|------|------------|--|--|--|--|
| 2º contato  | Data | 11/09/2023 |  |  |  |  |
| Obs.:   |      |            |  |  |  |  |
| A mesma informou que: ``Na verdade não é nem por isso , e pelo fato que estou sozinha na clínica e não consigo fica solicitando autorização para tratamento `` Informei que 11/09 às 08h13 (11) 95379-8131: ``Mas a Drª só precisa lançar a guia, autorização é de 24h á 48h, por isso sempre pedimos para primeiro lançar a guia e assim que autorizar realizar o procedimento no beneficiário   Drª é de extrema importância, irei realizar uma ação junto ao setor comercial para melhor sua demanda e podemos lhe dar todo o suporte de necessita e auxilio pelo número abaixo esse setor é apenas e exclusivo para SUPORTE `` Auardando um retorno |      |            |  |  |  |  |
| 3º contato  | Data | 16/10/2023 |  |  |  |  |
| Obs.:   |      |            |  |  |  |  |
| Enviado e-mail dramoniquemenoni@gmail.com , em 16/10/2023 Às 10:36 ,ofertando ação de divulgação e informando que possuímos contato de whatsapp p/ suporte ao dentista(ainda não é possível aplicarmos reajuste, credenciada a menos de um ano e trata-se de cidade com bastante credenciados -São Paulo-SP)  |      |            |  |  |  |  |

|   |      |            |  |  |  |  |
|---|------|------------|--|--|--|--|
| 4º contato  | Data | 21/10/2023 |  |  |  |  |
| Obs.:   |      |            |  |  |  |  |
| Informamos que iniciaremos seu processo de desligamento, visto que não conseguimos contato com o(a) Sr.(a).<br>Identificamos em nossos registros as seguintes tentativas de contato, realizadas através de ligações telefônicas (11) 2054970, (11) 953798131, whatsapp (11) 953798131 e email dramoniquemenoni@gmail.com -- Enviado e-mail dramoniquemenoni@gmail.com em 21/10/2023 às 12:29 , informando desligamento em 10 dias úteis caso não haja manifestação do(a) profissional (fazer formulário em 03 /11/2023) |      |            |  |  |  |  |

5º contato Data 01/11/2023

Obs.:

Não encontrado outro telefone ou e-mail no google, redes sociais ou redes concorrentes.

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 SELECIONE "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 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                           |   |  |

Necessário abertura de protocolo

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

Obs. Geral

Sem retorno desde o dia 01/09/2023 e sem retorno desses 10 dias úteis. Última guia lançada dia 30/05/2023, não encontrado nenhum outro meio de contato no google, redes sociais e concorrentes.

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