

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		ANA PAULA MENDES		Qtz CRO(s)	1	Data	29/11/2022
Operadora	CRO	UF	Nome dentista				
Odontolite	101611	SP	KAREN HARUMI FAVERO				
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo			
03/09/2021	PJ	Operadora	SAD166309592383	13/09/2022			
Cidade	PRATA GRANDE	UF	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados			
	SP		588	17			
Atende outros convênios		Quais?					
☐ Sim ☒ Não		Não informado					
Moeda	0,30	última produç.	Valor última prod.				
		SEM PRODUÇÃO	R\$ -				
Data início	Data final	Tempo finalização					
13/09/2022	29/11/2022	77 dias(s)					
1º contato	Data	13/09/2022					
Obs.: GISELLE: Por gentileza reitar divulgação encaminhar tratativa a retenção \\ 13/09/2022 GISELLE: Por gentileza reitar divulgação encaminhar tratativa a retenção \\ 13/09/2022 ALEXANDRA: Divulgação da Dra. Karen suspensa. Segue para tratativa. \\ 05/10/2022 MARLA : Enviado mensagem via WhatsApp no número (13) 997073015. Solicitando o motivo do desligamento e contatos da prestadora. Questionado se há outro prestador para incluir em contrapartida.							
2º contato	Data	06/10/2022					
Obs.: MARLA : Segunda tentativa de contato, enviado mensagem via WhatsApp no número (13) 997073015, solicitando resposta. \\ 13/10/2022 MARLA : Tentativa de contato via ligação no número (13) 997073015 às 11:11h sem sucesso. Encaminhado WhatsApp solicitando resposta.							
3º contato	Data	21/10/2022					
Obs.: KELLY: Encaminhada mensagem via WhatsApp (13) 997073015 \\ 28/10/2022 KELLY: Encaminhado e-mail							
4º contato	Data	09/11/2022					
Obs.: KELLY: Encaminhada mensagem via WhatsApp (13) 997073015 18/11/2022 ANA PAULA: Encaminhado menssagem whats (13) 997073015 questionando atendimento pelo plano, aguardando retorno.							

5º contato	Data	29/11/2022
Obs.: ANA PAULA: Tentativa de contato as 17:20 no telefone (13) 35919824 sem sucesso. Aguardando formulário de desligamento.		
Motivo Retenção ☐ Ofertado novos valores ☐ Ofertado suporte ☐ Ofertado Divulgação ☐ Ofertado treinamento/ ou reciclagem ☐ Outros		
Obs.:		
Motivo desligamento ☒ Perda de de Contato ☐ Problemas de Saúde ☐ Beneficário Grossoeiro ☐ Valores ☐ Franquia ☐ Alteração responsável técnico ☒ Removido prestador ☐ Burocracia ☐ Glosas ☐ Dificuldade Sistema ☐ Sem local de Atendimento ☐ Outros ☐ Regras Técnicas ☐ Migração ☐ Divulgação indevida ☐ Baixa procura ☐ Dificuldade de contato com a Central ☐ Informação prestada incorreta ☐ Ameaça judicialização ☐ Apenas procedimentos estético ☐ Aposentou ☐ Carteira de clientes particular - sem interesse convênio ☐ Mudou de área ☐ Atendendo apenas SUS ☐ Mais tempo com os filhos		
Necessário abertura de protocolo ☐ Sim ☒ Não		
Obs. Geral ANA PAULA: Tentativa de contato as 17:20 no telefone (13) 35919824 sem sucesso. Aguardando formulário de desligamento.		
Sector responsável ☐ T.I ☐ Análise técnica ☐ Comercial ☐ Central de atendimento		
Assinatura: <u>Agata B. Gonçalves</u> <u>30/11/22</u> <u>Ivan Vaghini</u>		