



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

1

Colaborador

Data

Camila Guilherme

23/10/2023

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	81499	SP	EVERTON MAICO ERRERA

CNPJ	CPF
-	26924007805

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
06/05/2014	F	Operadora	SAD168250877911	26/04/2023

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
SP	SANTA BARBARA DOESTE	181	9

Atende outros convênios

☐ SIM ☐ NÃO

Quais?

Moeda	Última produç.	Valor última prod.
0,35	18/01/2023	61,30

Data início	Data final	Tempo finalização
26/04/2023	23/10/2023	180 dia(s)

Status retenção

- ☐ Retenção Efetiva
☒ Desligamento
☐ Não se trata de Retenção

1º contato Data 26/04/2023

Obs.:

Conf.prot.40641420230420004437 -"Em cont. pelo telef.19 98176-4261 via Whats,fora inf.que o dentista não realiza mais atend.pelo plano,o msm relata:"Poucos ptes p/atendimento,e o sist.de vcs é bem ruim p/ aut.os proced".Seguindo trat.,entrei em contato pelo telef.Fernanda informa q Dr não está mais realiz. atend.pelo plano.Quest.o motivo,diz devido ao prazo de lib.de guias e baixa demanda.Orientei ref. a lib.de guias e ofertei ação com.p/promover a clin.novos benef.porém dr.está decid.a se descred.e não tem interesse em perm.c/a parceria.

2º contato Data 15/06/2023

Obs.:

Em contato pelo telefone 19 98176-4261 via WhatsApp, para informar as vantagens de permanecer com os atendimentos pelo plano, oferecer suporte e argumentar para que continue com a parceria.

3º contato Data 30/06/2023

Obs.:

Enviado e-mail - em 30/06/2023 às 09:29 -GEYAMADA@HOTMAIL.COM , ofertando um reajuste contratual e uma ação de divulgação. aguardando retorno.

4º contato Data 19/07/2023

Obs.:

Enviado whats app -19 99375-3126, em 19/07/2023 às 09:50, questionando se o Dr. analisou à proposta enviada pela Fernanda , via whats app, aguardando retorno.

5º contato

Data

06/10/2023

Obs.:

Enviado e-mail GEYAMADA@HOTMAIL.COM em 06/10/2023 às 11:14 , informando desligamento em 10 dias úteis caso não haja manifestação do(a) profissional (fazer formulário em 24 /10/2023)

Ação Retenção

- ☐ Ofertado Novos Valores ☐ Ofertado Suporte ☐ Ofertado Divulgação
☐ Ofertado Treinamento ☐ Ofertado Reciclagem ☐ Outros

Obs.: OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

Motivo desligamento

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

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

tentativas de cont.s/sucesso:24/04/2023-whats app;25/04/2023-whats app e telefone;15/06/2023-Telefone e Whats app;30/06/2023-Protocolo e e-mail;10/07/2023-Telefone e Whats app;19/07/2023-Whats app;02/08/2023-Telefone;06/10/2023-E-mail e Protocolo

Setor responsável

- ☐ T.I. ☐ Central de atendimento ☐ Análise Técnica ☐ Comercial

Agata B. Gomes