

Formulário - Processo de Retenção



| | | | | |
|------------------------------|------------------------------|--------------------|-----------------------------|------------------------|
| Colaborador | Qtd CRO(s) | | | 1 |
| | Data | | | 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 | | | | |
| Quais? | | | | |
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO | | | |
| Moeda | Última produç. | Valor última prod. | | |
| 0,35 | 18/01/2023 | 61,30 | | |
| Data inicio | Data final | Tempo finalização | | |
| 26/04/2023 | 23/10/2023 | 180 dia(s) | | |

1º contato Data 26/04/2023

Obs.:

Conf.prot.40641420230420004437 -"Em cont. pelo telef.19 98176-4261 via WhatsApp,fora inf.que o dentista não realiza mais atend.pelo plano,o msm relata:"Poucos ptcs p/atendimento,e o sist.de vcs é bem ruim p/ aut.os proced".Segundo 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 nerm.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

- | | | |
|---|--|--|
| <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 | <input type="checkbox"/> Motivos Particulares | |

Necessário abertura de protocolo

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

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

Agata B. Gomes