

Formulário - Processo de Retenção



| | | | |
|------------------------------|------------------------------|--------------------|-----------------------------------|
| Colaborador | Alexandro Souza Rego | Qtd CRO(s) | 3 |
| | | Data | 24/07/2023 |
| Operadora | CRO | UF | Nome dentista |
| ODONTOLIFE | 24305 | RJ | ALINE DE PIERRE CANDIDO SEBASTIAO |
| CNPJ | CPF | | |
| | 02922954722 | | |
| Data inclusão | Tipo | Demandado por? | Nº do protocolo |
| 20/05/2021 | J | Operadora | SAD16865774381 |
| UF | Cidade | nº de vidas | nº CRO(S) únicos divulgados |
| - | - | 761 | |
| Atende outros convênios | | Quais? | |
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO | | |
| Moeda | Última produç. | Valor última prod. | |
| 0.30 | SEM GUIAS | | |
| Data inicio | Data final | Tempo finalização | |
| 24/02/2023 | 24/07/2023 | 150 dia(s) | |

1º contato Data 07/06/2023

Obs.:

Conforme informado pela clinica no whatsapp encaminhei mensagem no email odontomasson@outlook.com, para verificar a questão dos atendimentos da clinica pelo plano.

2º contato Data 29/05/2023

Obs.:

Realizado tentativas de contato nos números (21) 25094776 e 21) 9 8658-4776 chamam até cair, encaminhado mensagem no WhatsApp da Dra. aguardando retorno.

3º contato Data 25/04/2023

Obs.:

Tentativa de contato (21) 25094776 as 12:08 Questiono com quem eu falo, e relata que é com a Paula, me apresento e ela desliga ;

Tentativa novamente (21) 25094776 as 12:10 sem sucesso

21) 9 8658-4776, encaminho whats questionando o motivo de não atender, aguardo retorno

4º contato Data 30/03/2023

Obs.:

Em contato (21) 25094776 as 11:36 com Paula, ela informa que a dra não esta presente, solicita que entre em contato mais tarde, questiono se tem algum numero de whats para um contato mais fácil, ela informa: 21) 9 8658-4776, encaminho whats questionando o motivo de não atender, aguardo retorno

5º contato Data 06/03/2023

Obs.:

Entrado em contato (via Whatsapp em 06/03/23 às 10:13), solicitando validação de atendimento, cuja secretaria informa que não atendem mais pelo plano, questionado o motivo , não obtive resposta.

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 SELEÇÃO "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
cntt:06/03/2023;20/03/2023;22/03/2023;24/03/2023;28/03/2023;29/03/2023;30/03/2023;12/04/2023;25/04/2023;08/05/2023;10/05/2023;11/05/2023;12/05/2023;15/05/2023;29/05/2023;30/05/2023;07/06/2023

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