

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
Data				
Camila Guilherme				22/08/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	26475	MG	ANA CAROLINA BAGANHA PEREIRA E OLIVEIRA	
CNPJ	CPF			
-		29701255879		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
02/04/2014	F	Operadora	SAD168855979988	05/07/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
MG	POUSO ALEGRE	189	11	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,32	SEM GUIAS	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
05/07/2023	22/08/2023	48 dia(s)		

1º contato Data 16/08/2023

Obs.:

Protocolo inicial 40641420230328000232-12/04/2023-Bom dia, Inform. do prot. 40641420230329000059Em contato pelo telefone (35) 34253273 para validação, Karine informa que a Dra não atende mais pelo plano, questionada o motivo a mesma não soube informar! Em contato (35) 34253273 as 09:08 com a secretaria ela informa não saber o motivo, questiono whats ela informa que não pode me informar, solicito o whats da clínica para uma comunicação mais fácil e ela informa 35) 988803273, encaminho whats questionando o motivo e aguardo retorno.

2º contato Data 16/08/2023

Obs.:

25/04/2023-Em contato (35) 34253273 as 15:41 c/ a secret. Karina ela informa não saber o motivo,questiono informa que esta cansada de receber ligações, digo que como se trata de deslig, preciso de saber o motivo e conversar c/ a dra,Karina informa q nao pode me encam.o whats da dra,informo que mandei whats dia 12/04 mas como não tive retorno estava entrando em contato,diz q vai pedir p/ a dra responder. Enviado whats novamente

3º contato Data 16/08/2023

Obs.:

08/05/23-Entrado em contato (via Whats), porém sem retorno.Encaminhado e-mail acbaganha@globo.com, aguardando retorno.22/05/2023-contato com Karine informa que a dra não atende pelo plano e não sabe informar o motivo me passou o whats para estar conversando com a dra whats 35998803273.

29/05/2023-tentativa de contato pelo e-mail com a dra ANA CAROLINA BAGANHA PEREIRA E OLIVEIRA, aguardando retorno whats que a Karina me passou esta errado 35998803273:

4º contato Data 16/08/2023

Obs.:

07/06/23-Tent.de cont.através 35 8880-3273 pelo whats e por tel. s/ sucesso.13/06/23-Encaminhado msg no Whats e e-mail,p/verificar se a Dra esta realizando atendim.pelo plano,em analise ao histórico de prot.da Dra identifiquei o prot.4064142021112000108 onde a Dra solicitou o deslig.devido a glosas,aguardando retorno.

23/06/23-Realizado tentativa de contato nos números (35) 34253273 e (35) 98880-3273 ás 08:34 chamam até cair, não tivemos retorno no WhatsApp_Interacção nelo protocolo

5º contato Data 16/08/2023

Obs.:

Última tentativa de contato, localizei uma divulgação da Dra no google 35 8880-3273 , entrado em contato via telefone 35 8880-3273 (em 16/08/2023 ÁS 09:47) sem sucesso e enviado whats app neste mesmo número (em 16/08/2023 às 09:44) aguardarei mais 7 dias , após isso , se não houver manifestação da profissional farei à planilha de desligamento.

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 contato s/
sucesso:12/04/2023;25/04/2023;08/05/2023;22/05/2023;29/05/2023;07/06/2023;13/06/2023;12/06/2023;23/06/2023;16/08/2023

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