

Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)	1			
Data	02/01/2024			
Colaborador	ELLEN AGATHA DE OLIVEIRA CORDOVIL			
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	10412	MT	YASMIN BARACAT PLA	
CNPJ	CPF			
49275893000177	02150702169			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
17/05/2023	J	Operadora	SAD169875302422	31/10/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
MT	CUIABA	793	19	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	SEM GUIAS	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
31/10/2023	02/01/2024	63 dia(s)		

1º contato Data 10/10/2023

Obs.:

Mensagem:
Tentativas de contato sem sucesso, nos telefones (65) 981413833, (65) 33652599 às 16:46. Falei com Suelen no número (65) 33652599, e a mesma me informou que Doutora quase não tem ido na Clínica, que pra falar com ela é mais fácil pelo celular, confirmei o número porém o celular caiu direto na caixa postal, Suelen informou que talvez Doutora esteja em atendimento por isso esteja desligado.
Número pessoal consta inválido no wpp, enviado mensagem no fixo da empresa para confirmação do número novamente;

2º contato Data 16/10/2023

Obs.:

Tentativas sem sucesso, nos (65) 981413833 (Cx postal), (65) 33652599 (Só chama) às 14:30 . Me foi passado o contato pessoal da Yasmin o 65 8141-7833 no último contato, porém ela ainda não respondeu a mensagem que mandei anteriormente.

3º contato Data 19/10/2023

Obs.:

Em contato no telefone (65) 33652599 , falei com secretária, a qual informou que doutora está em viagem e volta só na semana que vem. Quando mencionei que queria verificar sobre o credenciamento dela conosco, ela informou que pediu desligamento por e-mail, quando questionei o motivo ela informou que porque foi uma escolha dela não atender mais e pronto. Entrarei em contato na semana que vem para confirmar diretamente com a doutora , pois por mensagem ela não responde, porém encaminhei wpp novamente também;

4º contato Data

Obs.:

8ª TENTATIVA SEM SUCESSO: telefones (65) 981413833, (65) 33652599, (65) 981417833 às 08:43
- Não há outros contatos no google
- Mensagens anteriores não foram respondidas.
- Email não foi dado retorno.

5º contato Data 14/12/2023

Obs.:

Olá Dr(a). YASMIN BARACAT PLA, tudo bem?
Informamos que iniciaremos seu processo de desligamento, visto que não conseguimos contato com o(a) Sr.(a). Identificamos em nossos registros as seguintes tentativas de contato, realizadas através do telefone da clínica (65) 981413833, (65) 33652599, (65) 981417833 e do email YASMINBARACAT@HOTMAIL.COM
10/10/2023 16:46 - telefone - 16/10/2023 14:30 - telefone e whatsapp - 19/10/2023 09:36 - telefone e whatsapp - 25/10/2023 13:19 - telefone e whatsapp - 28/10/2023 10:19 - telefone e whatsapp e email - 30/10/2023 15:12 - telefone e whatsapp email - 31/10/2023 08:43 - whatsapp e telefone - 13/12/2023 17:08 - whatsapp e protocolo
Entretanto, considerando que não tivemos retorno e que sua divulgação aos beneficiários está suspensa desde 19/10/2023, aguardaremos o seu contato dentro do prazo de 10 dias úteis, contados a partir da data e horário de abertura deste protocolo. Caso não haja manifestação de sua parte seguiremos com seu 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 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"/> Migração |
| <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 | | |

Necessário abertura de protocolo

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

Obs. Geral

Tentamos entrar em contato com a Drª de várias maneiras por email, WhatsApp e ligações. Infelizmente não tivemos sucesso para falar com a Drª . Conseguimos contato com a secretaria e a mesma informa que a Drª não possui mais interesse em continuar com o plano, tentamos entrar em contato com a Drª para confirmar a informação, mas não tivemos retorno. Foi encaminhado email com prazo de 10 úteis, não obtivemos retorno.

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

Maykon Dal'Negro