



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

1

Colaborador

Data

Camila Guilherme

31/08/2023

Operadora CRO UF Nome dentista

ODONTOLIFE

38912

SP

EDUARDO ALVES DE ALMEIDA

CNPJ

CPF

29640294000106

08667435880

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo

16/08/2022

J

Operadora

SAD168201221121

20/04/2023

UF Cidade nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados

SP

SAO PAULO

16.827

831

Atende outros convênios

☐ SIM☒ NÃO

Quais?

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

SEM GUIAS

R\$

-

Status retenção

☐ Retenção Efetiva☒ Desligamento☐ Não se trata de Retenção

1º contato

Data

18/05/2023

Obs.:

contato por telefone 18/05/2023 esta conversando com a secretaria desligou o telefone

2º contato

Data

31/05/2023

Obs.:

Em contato realizado no numero (11) 25411545 falei c/ Carol q desde q ela assumiu a gerencia da clinica em janeiro foi passado pra ela que não atendiam ao plano, questionado se havia algum motivo em especifico e ela informou que não sabia, questioneie então se eles não desejam retomar o atendimento pelo plano, e ela me informou que teria que verificar com a dona, encaminhei a tabela WhatsApp (11) 97616-0902 para analise, aguardando retorno.

3º contato

Data

22/06/2023

Obs.:

Realizado tentativa de contato no numero (11) 97616-0902 chama até cair, (11) 25411545 falei com Carol ao informam do se tratava desligou a ligação, em seguida retornou no WhatsApp informando que "Ainda não tenho uma posição sobre. o que eu sei é que não atendemos mais, descredencie por favor".

4º contato

Data

20/07/2023

Obs.:

Enviado e-mail senhordosorrisoermelino@gmail.com , em 20/07/2023 às 09:10 ,solicitando validação de atendimento e questionando se há algo que possamos fazer para retomar à parceria (caso, de fato, não estejam atendendo).Aguardando retorno.

5º contato

Data

16/08/2023

Obs.:

Enviado e-mail formalizando desligamento caso o profissional não se manifeste em até 10 dias úteis.
31/08/2023. Feito varredura na rede (google/instagram etc) não localizado contato do dentista em questão.

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

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM☐ NÃO

Obs. Geral

Tentativas de contato sem sucess:18/05/2023-Telefone;31/05/2023-Telefone,Whats;07/06/2023-Whats;22/06/2023-Telefone e Whats;07/07/2023-Protocolo;20/07/2023-E-mail;
01/08/2023-Whats;07/08/2023-Whats;16/08/2023-e-mail

Setor responsável

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

Agata B. Gomes