



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Camila Guilherme

Qtd CRO(s)

1

Data

11/08/2023

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

65373

SP

ANA LUCIA PEREIRA SBRAGIA GRASSI

CNPJ

CPF

-

25795576875

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

21/11/2017

F

Operadora

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

TATUI

138

2

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

Data início

Data final

Tempo finalização

-

1º contato

Data

03/02/2023

Obs.:

Em tratativa do protocolo SAD167232297147, foram feitas tentativas de contato para validação nos telefones (15) 997640104, (15) 997022093 e (15) 33053233, nos dias 04/01/2023 17:02, 11/01/2023 13:52, 18/01/2023 09:08, 18/01/2023 09:13 e 20/01/2023 09:35, porém sem sucesso. Divulgação já suspensa.

2º contato

Data

28/03/2023

Obs.:

Tentativa de contato telefônico 16:25 (15) 99764-0104 com a secretária responsável sem sucesso. Encaminho nova mensagem através do WhatsApp e e-mail.

3º contato

Data

10/04/2023

Obs.:

Em contato telefônico 08h39 (15) 33053233, secretária da clínica informa que a secretária Andreza responsável pelos atendimentos da Dr não estava na clínica, pediu para retornar amanhã.

4º contato

Data

25/04/2023

Obs.:

Tentativa de contato telefônico 14h05 (15) 33053233 (15) 997022093 sem sucesso. Encaminhada nova mensagem através WhatsApp e e-mail, informando a Doutora que podemos estar realizando ação junto ao setor comercial. Aguardando retorno

5º contato

Data

11/08/2023

Obs.:

Registrado SAE169176531337 para credenciamento , uma vez que à cidade possui 138 beneficiários e apenas 3 dentistas credenciados.

Feito varredura via rede social , localizado um outro contato da Dra (vide print) 15-3251-4254, não abre whats app p/ esse número, tentativa de contato via telefone , em 11/08/2023 às 11:41 e pelo celular do beneficiário Oculto às 11:42 ,porém nem chega a chamar, a ligação cai automaticamente.

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

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM☐ NÃO

Obs. Geral

Tentativas de contato sem sucesso:28/03/2023 16:27;10/04/2023 08:39;12/04/2023 11:30;25/04/2023 14:06;09/05/2023 11:46;23/05/2023 17:07;26/05/2023 11:44;05/06/2023 15:47;13/06/2023 14:58;22/06/2023 14:37;17/07/2023 10:46;25/07/2023 09:38;04/08/2023 12:52;11/08/2023 11:50

Setor responsável

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

Agata B. Gomes