

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			03/01/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	43192	RJ	MAYARA ANDRADE DE SOUZA	
CNPJ	CPF			
	31431522000171			15375816784
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
12/06/2019	J	Operadora	SAD169901659796	03/11/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RJ	RIO DE JANEIRO	7.488	739	
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		
03/11/2023	03/01/2024	61 dia(s)		

1º contato Data 15/12/2023

Obs.:

Bom dia,
tentativa de ligação no contato (21) 32686178 sem sucesso, buscas no google encontrei outros contatos (21) 3331-0951 - (21) 9954-9662 - (21) 3331-0951 tentando contato.

2º contato Data 15/12/2023

Obs.:

Enviado whastaspp (21) 9954-9662, aguardando retorno.

3º contato Data 18/12/2023

Obs.:

Mensagem:
No telefone 21 9954-9662 foi informado que não o contato não é da Drª MAYARA ANDRADE DE SOUZA e que não conhecem ela.
realizando tentativas de contato pelos telefones (21) 32686178 | (21) 3331-0951.

4º contato Data 18/12/2023

Obs.:

Em contato telefonico a recepcionista Angelica desligou 2 vezes após saber que o contato era da Odonto Life, os telefones estão impossibilitados de receber chamadas. (21) 3331-0951| (21) 32686178

5º contato Data 03/01/2024

Obs.:

Bom dia,
Tentamos entrar em contato pelos números (21) 32686178, (21) 3331-0951, sem sucesso.
Encaminhamos um e-mail para tentar contato com a Drª, ainda sem retorno.

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"/> Regras 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 de diversas maneiras para entender o motivo do descredenciamento, não conseguimos entrar em contato pelos números do cadastro, fizemos buscas no google para encontrar outros contatos ou redes sociais, não tivemos sucesso. Encontramos um número de WhatsApp, mas não era da Dra, encaminhamos email e não obtivemos resposta. Última guia lançada foi em 2021 , após todas as tentativas possíveis, estaremos dando seguimento ao descredenciamento da Drª.

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