



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

1

Data

24/05/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

50693

RJ

ANDRESSA DE ASSIS SILVA COELHO

CNPJ

CPF

41772271000142

13603546709

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

06/10/2023

J

Operadora

SAD170869173257

23/02/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RJ

SAO JOAO DE MERITI

429

17

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

Sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

23/02/2024

24/05/2024

91 dia(s)

1º contato

Data

26/02/2024

Obs.:

Enviado whatsapp a mesma - 21 98109-2577 26/02, informando sobre conclusão de guias, aguardando o retorno para ofertar treinamento e suporte.

2º contato

Data

05/04/2024

Obs.:

[16:36, 18/04/2024] Retenção Odontolife: Gostaria de falar com a Drª ANDRESSA DE ASSIS SILVA COELHO CRO: RJ - 50693[16:36, 18/04/2024] Retenção Odontolife: Ela se encontra na clínica hoje?[17:03, 18/04/2024] +55 21 98109-2577: Olá [17:03, 18/04/2024] +55 21 98109-2577: Está sim[17:41, 18/04/2024] Retenção Odontolife: A mesma informou sobre a dificuldades com as guias.[17:42, 18/04/2024] Retenção Odontolife: Gostaríamos muito que a mesma continuasse com os atendimentos pelo plano, podemos estar realizando mais um treinamento o que acha?A mesma não deu retorno. enviado whatsapp novamente 21 98109-2577 25/04/109:06 25/04/2024]

3º contato

Data

02/04/2024

Obs.:

Enviado whatsapp (21) 983677805 02/05 e e-mail INSTITUTOKADOSHODONTOLOGIA@GMAIL.COM às 09h00

4º contato

Data

09/05/2024

Obs.:

Enviado whatsapp hoje 21 98109-2577 09/05. Aguardando um retorno da Drª, visto que nunca conseguimos contato com a mesma apenas com a secretária.

5º contato

Data

10/05/2024

Obs.:

Olá Dr(a). ANDRESSA DE ASSIS SILVA COELHO, 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 de ligações telefônicas e WhatsApp (21) 27536314, (21) 981092577 (21) 983677805 e e-mail INSTITUTOKADOSHODONTOLOGIA@GMAIL.COM. 26/02/2024 10:37 / 05/04/2024 08:22 / 08/04/2024 10:36 / 11/04/2024 10:47 / 18/04/2024 16:38 / 25/04/2024 09:08 / 02/05/2024 09:04 / 09/05/2024 10:18Entretanto, considerando que não tivemos retorno, 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

☐ 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

☐ Migração

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Estudos

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Feito todas as tentativas de contato, via WPP, ligações e E-mail sem sucesso, nunca tivemos retorno da Drª. Aguardado os 10 dias úteis, e caso não houvesse retorno seguiríamos com o desligamento.

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro