

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)	1
		Data	
MONIZE SANTOS CIPRIANO		18/12/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	51503	RJ	FERNANDA DA ROSA BARROS
CNPJ		CPF	
-		12275401750	
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo
13/07/2023	F	Operadora	SAD169645297241
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	
04/10/2023	18/12/2023	75 dia(s)	
1º contato	Data	16/11/2023	
Obs.:			
Boa tarde, Contato via (21) 983731733 16/11/2023 14:47, questionando os motivos da solicitação de descredenciamento. Aguardando retorno.			
2º contato	Data	17/11/2023	
Obs.:			
Bom dia, retorno do contato anterior,[16:36, 16/11/2023] +55 21 98373-1733: Oi boa tarde. Solicito que entre em contato com ela. Esse número pertence a dra. Thaynara. O descredenciamento foi solicitado uma vez que a mesma não atende mais no consultório.[16:50, 16/11/2023] Retenção - Odontolife: Entendo, teria o contato da Dra? [16:51, 16/11/2023] Retenção - Odontolife: Esse é o único contato que foi nos repassado. Em áudio a mesma informa que vai falar com a Dra Fernanda, e pedir autorização para passar o contato, afirma que a Dra caiu da clínica. Aguardando retorno			
3º contato	Data	24/11/2023	
Obs.:			
Novo contato: [16:51, 24/11/2023] Retenção - Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Monize, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [16:52, 24/11/2023] Retenção - Odontolife: Desculpa incomoda-lá novamente mas preciso de um retorno ou meio de contato da Dra Fernanda.[16:52, 24/11/2023] Retenção - Odontolife: Pode me dar um retorno por gentileza?			
4º contato	Data	24/11/2023	
Obs.:			
[16:59, 24/11/2023] +55 21 98373-1733: Ela não responde. E gostaria que não entrasse mais em contato. Não aguento mais resolver isso. Ela a última vez que falou comigo disse que já tinha pedido o cancelamento.. Não quero ser grossa com você. Sei que é seu trabalho mas não quero mais falar mais sobre isso. Não posso te passar o número dela porque não tenho autorização. Então por favor não me manda mais mensagem. Envia mensagem para o e-mail que ela te mandou e aguarda o retorno dela.[17:02, 24/11/2023] Retenção - Odontolife: Tudo bem Dra, agradeço sua atenção![17:03, 24/11/2023] Retenção - Odontolife: Desculpe o transtorno, tenha um bom final de semana.			

5º contato	Data	15/12/2023
Obs.:		
07/12/2023: Realizei pesquisas na tentativa de encontrar o contato porém sem sucesso, o telefone cadastrado não é da Dra e o email está incorreto ou inválido pois não foi entregue. Realizando tentativas via protocolo. 15/12/2023 - Bom dia, expliquei a situação para o Maykon e informei que não temos outros meios de contato, autorizado seguir com o desligamento por falta de contato.		



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"/> 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 Público	<input type="checkbox"/> Mudou de Área	
<input type="checkbox"/> Óbito		

Necessário abertura de protocolo		
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO	
Obs. Geral		
Em tentativa de contato desde 16/11/2023, o telefone cadastrado pertence a uma outra pessoa que não tem autorização para repassar o contato da Dra, ela enviou mensagem para a Dr pedir que a mesma entrasse em contato conosco, porém sem retorno. A Titular do telefone (Dr Thaynara) pediu para que não enviassem mais mensagens e não realizasse ligações. Realizadas buscas no google, redes sociais e concorrentes, não foi encontrados meios de comunicação. Enviamos diversos emails que estavam incorretos ou inválidos pois não chegava ao remetente.		

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	