



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

MONIZE SANTOS CIPRIANO

Qtd CRO(s)

1

Data

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

Dt. abertura protocolo

13/07/2023

F

Operadora

SAD169645297241

04/10/2023

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RJ

RIO DE JANEIRO

7.488

739

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

SEM GUIAS

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

04/10/2023

18/12/2023

75 dia(s)

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

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 saiu 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 nnão temos outros meios de contato, autorizado seguir com o desligamento por falta de contato.

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

Em tentativa de contato desde 16/11/2023, o telefone cadastrado pertence a uma outra pessoas 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 enviassemos 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 inviáveis pois não chagava ao remetente.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro