

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			17/01/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	16995	SC	MARGARETE PEDROZO BENEMANN	
CNPJ	CPF			
	42925631000161			05151951971
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
08/02/2022	J	Operadora	SAD169481114295	15/09/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SC	SAO DOMINGOS	36	3	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,45	SEM GUIAS	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
15/09/2023	17/01/2024	124 dia(s)		
1º contato	Data	04/12/2023		
Obs.:				
Mensagem: Bom dia, diversas tentativas de ligação sem sucesso 49 8825-8969, sem retorno a mensagem anterior e não foram encontrados novos meios de contato em pesquisas realizadas no google. Nova mensagem enviada 09:55 - 49 8825-8969				
2º contato	Data	11/12/2023		
Obs.:				
Boa tarde, sem retorno da mensagem anterior (a última mensagem enviada não foi entregue desde o dia 24/11), tentativa de ligação 49 8825-8969 sem sucesso (telefone não chama), tendo em vista que a Dr já havia dito em mensagem que: "Não tenho interesse em continuar com o plano", quando questionada sobre os motivos e insatisfações a mesma negou ter algum problema com o plano.				
3º contato	Data	19/12/2023		
Obs.:				
Boa tarde, enviada nova mensagem 14:06 (49) 988258969, realizar tentativas até se tornar perda de contato.				
4º contato	Data	04/01/2024		
Obs.:				
Boa tarde, Entramos em contato novamente com a Dr a Margarete às 14:05, não tivemos resposta das mensagens anteriores Tentativa de ligação pelo número às 14:08, sem sucesso Encaminhamos um E-mail na tentativa de contato com a Dra, aguardando retorno.				

5º contato Data 16/01/2024

Obs.:

Bom dia,
Encaminhamos uma nova mensagem às 10:57, não tivemos resposta das mensagens anteriores.
Tentativa de contato pelo número (49) 988258969, sem sucesso.
Realizamos pesquisas no google, redes sociais e concorrentes, encontramos apenas o mesmo contato que consta no sistema.
Tentaremos ligar novamente, no período da tarde.

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"/> Régras 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 de diversas maneiras entrar em contato com a Dr®, para tentar uma possível retenção. Fizemos buscas no google, tentamos ligar para todos os números cadastrados no sistema, email, mensagens via WhatsApp, mas não tivemos sucesso. Sendo assim, iremos prosseguir com o desligamento.

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