

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)	11		
		Data		
DUANY VITORIA BALHUK		07/12/2023		
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	24467	RJ	RICARDO FREIHA	
CNPJ	CPF			
03106363000102	05500835700			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
21/02/2020	J	Operadora	SAD168683730735	15/06/2023
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 checked="" type="checkbox"/> NÃO	-		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	sem guias	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
15/06/2023	07/12/2023	175 dia(s)		
1º contato	Data	26/07/2023		
Obs.: Enviado whats(21 97046-7871) em 26/07/2023 às 17:26 buscando entender motivo pelo qual o Dr. solicitou o descredenciamento.				
2º contato	Data	05/09/2023		
Obs.: Sem retorno da nota anterior. Liguei no telefone (21) 25605096 05/09 às 11h32 - Italo informou que o responsável estava em cirurgia no momento, informei que estamos sem retorno desde o mês 04 no whatsapp e pedir que informasse o Dr para nos responder o mais breve possível, pois apenas com a confirmação do mesmo que podemos seguir com desligamento.				
3º contato	Data	125/09/2023		
Obs.: Entrado em contato via telefone e conversado com secretária Thais cuja qual informou que o Dr. Ricardo está em férias e retornará em 05/10/2023 , diante disso questionei se eu poderia enviar um e-mail informando sobre o reajuste contratual da Clínica, a mesma pediu que eu enviasse no e-mail thais.freiha@hotmail.com , encaminhando e-mail , em 25/09/2023 às 15:30 ofertando reajuste, ação de divulgação e informando que possuímos contato de whats app exclusivo p/ suporte ao dentista.Aguardando retorno.				
4º contato	Data	22/11/2023		
Obs.: 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 (21) 25605096, whatsapp (21) 970467871 e email rickfreiha@hotmail.com. 26/07/2023 17:29 - WhatsApp 07/08/2023 17:50 - Telefone 09/08/2023 17:38 - Protocolo 29/08/2023 16:46 - Whatsapp e E-mail 05/09/2023 14:28 - Telefone 11/09/2023 12:28 - WhatsApp 18/09/2023 15:46 - Telefone e WhatsApp 25/09/2023 15:33 - E-mail e Telefone 06/10/2023 12:36 - WhatsApp 19/10/2023 10:34 - Telefone 09/11/2023 12:08 - WhatsApp 14/11/2023 15:46 - WhatsApp				

5º contato **Data** 22/11/2023

Obs.:

Enviado e-mail rickfreiha@hotmail.com, caso não obtenhamos nenhum retorno do mesmo até dia 06/12/2023 seguir com o DESLIGAMENTO. Visto que estamos sem contato com o Dr, apenas secretários que está respondendo por ele e sempre informam que o mesmo está em cirurgia.

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 Guías | <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"/> 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

Sem contato com o mesmo desde o dia 26/07/2023, os secretários sempre falam que o mesmo está em cirurgia, não encontrado nenhum outro meio de contato no google, redes sociais e concorrentes. Última guia lançada dia 19/01/2021. 39373 AMANDA ABRAHAO MATOS | 38909 THIAGO HENRIQUE DE SOUZA COSTA | 40554 LILIAN DE ARAUJO PEREIRA | 47896 STEPHANIE ARAUJO PEREIRA | 31556 DANIELLE GONCALVES | 39210 MARIA EURYDICE FREIRE | 39194 MARCIO LUIZ MACIEL SILVA | 19355 MARCIA GARCIA VAZ | 20513 MICHELLE TIMBERG STEINBERG | 42979 ELLEN CRISTINA BRANDAO DA SILVA

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