

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	GABRIELY MORENA PACHECO			Qtd CRO(s)	1	
				Data	16/02/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista			
ODONTOLIFE	16368	MG	MARCELO ALMEIDA CLEMENTE			
CNPJ	CPF		05683996414			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo		
29/06/2022	F	Operadora	SAD170439215221	04/01/2024		
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados			
MG	BELO HORIZONTE	6.078	217			
Atende outros convênios			Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.				
0,35	*	*				
Data inicio	Data final	Tempo finalização				
04/01/2024	16/02/2024	43 dia(s)				

1º contato Data 19/12/2023

Obs.:

Tentativa de contato via ligação sem sucesso nos telefones (31) 38435661, (31) 991379033. Visto que o doutor não atende mais no endereço divulgado, por favor suspender divulgação afim de evitar negativas de atendimento.

Após atualização, por favor retornar protocolo para tratativa.

2º contato Data 27/12/2023

Obs.:

Tentativa de contato sem sucesso no telefone (31) 991379033.
- Mensagem anterior não foi respondida.
- Enviado novamente.

3º contato Data 04/01/2024

Obs.:

Doutor não está atendendo as chamadas, e nos bloqueou no whatsapp do gestão.
- Enviei a mensagem do nosso numero não deu relatório de entrega, mandei pelo número do suporte as mensagens foram enviadas.
Encaminhei pelo suporte pedindo uma posição, pois se não quer continuar precisa ser formalizado invés de bloquear-nos.

4º contato Data 06/02/2024

Obs.:

[11:56, 06/02/2024] Retenção - Odontolife: Só quero que nos confirme sobre a informação de ter mudado de cidade isso?
[11:56, 06/02/2024] Retenção - Odontolife: Estará atendendo apenas no particular agora?
[11:57, 06/02/2024] +55 31 9137-9033: Bom dia. Sim
Questione qual cidade está atendendo no momento.

5º contato Data 16/02/2024

Obs.:

Tentado contato telefônico nos números (31) 3243 5661 e 31 9137-9033 no dia 16/02/2024, porém até o momento não houve retorno. Encaminhado mensagem via whatsapp no número 31 9137-9033 mas aparentemente o cliente nos bloqueou.

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 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 checked="" 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

SIM NÃO

Obs. Geral

Inicialmente o doutor tinha informado que mudou de cidade, porém o doutor bloqueou os contatos tanto da validação, da gestão adm e da retenção. Desligamento por encerramento de atividades.

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