



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

DUANY VITÓRIA BALHUK

Qtd CRO(s)

1

Data

05/02/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

11596

GO

SANDRA CRISTHYNA RODRIGUES DE LIMA

CNPJ

CPF

-

07853112700

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

23/02/2021

F

Operadora

SAD169539518020

22/09/2023

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

GO

GOIANIA

2.846

110

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

-

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,38

sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

22/09/2023

05/02/2024

136 dia(s)

1º contato

Data

07/11/2023

Obs.:

Enviado whatsapp (62) 983317104 07/11 às 11h, para ofertar ação de divulgação para a mesma.

2º contato

Data

09/11/2023

Obs.:

Bom dia, Questionei a mesma se realiza alguma outra área pelo plano, oferei ação de divulgação para a mesma e suporte. [09:44, 09/11/2023] +55 62 8331-7104: Olá bom dia [09:45, 09/11/2023] +55 62 8331-7104: Irei repassar pra Dra isso No momento não estamos querendo outro plano. Informe sobre a otodontia e que possui reajuste para a área de clínico geral. -- Em contato com a Drª pelo (62) 98331-7104 10h24 10/11/2023 - questionando sobre o interesse em realizar a ação de divulgação. A mesma estava com o protocolo aberto no painel da Dental Uni, 30448420230922002326. foi encerrado para continuar a tratativa por aqui

3º contato

Data

21/12/2023

Obs.:

[10:32, 21/12/2023] Retenção - Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [10:33, 21/12/2023] Retenção - Odontolife: Drª SANDRA CRISTHYNA RODRIGUES DE LIMA CRO: GO - 11596 gostaria de saber se com essa ação de divulgação podemos retomar sua parceria?

4º contato

Data

09/01/2024

Obs.:

Bom dia, Encaminhamos uma nova mensagem para a Dra às 08:19, para saber se poderíamos dar seguimento a ação ofertada, não tivemos retorno das mensaens anteriores. Tentativa de ligação no contato (62) 983317104, (62) 39963990. Encaminhamos email para tentar contato com a Dra.

5º contato Data 11/01/2024

Obs.: INTERAÇÃO VIA PROTOCOLO Gostaríamos de melhorar sua satisfação conosco e com isso lhe ofertamos: Ação de Divulgação, melhoramos sua divulgação em nosso site e realizamos a indicação dos beneficiários ao vosso atendimento. Suporte, dispomos de um setor exclusivo para dar todo suporte que necessita, atendendemos de segunda á sexta-feira das 08h00 ás 18h00. Gostaríamos muito que nos desse essa segunda chance. -- Já realizada 8 tentativas de contato com a Drª, onde só tivemos retorno da secretária, verificando se dará retorno via protocolo, realizando varredura para tentar encontrar algum meio de contato. Sem retorno da mesma e já realizado 8 tentativas, encontrei telefone whatsapp 62 9249-2627 no google, verificando se é o telefone pessoal da mesma. 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 e whatsapp (62) 39963990 - (62) 983317104 - (62) 9249-2627 e email sandra_crishyna@hotmail.com. 07/11/2023 11:02 09/11/2023 09:49 10/11/2023 10:3 13/11/2023 08:34 21/12/2023 10:34 27/12/2023 11:56 04/01/2024 14:29 09/01/2024 08:26 11/01/2024 15:56 Entretanto, considerando que não tivemos retorno, aguardaremos o seu contato dentro do prazo de 10 dias úteis, contados a partir da data e horário de abertura

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 Sem retorno da mesma desde o dia 07/11/2023, encontrado telefone no google, mas sem retorno via whatsapp e telefone só chama. Sem retorno dentre os 10 dias úteis da mesma, por perda de contato seguiremos o desligamento.

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro