

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		Data	
NAIHARA RIBEIRO DOS SANTOS		1		05/05/2022	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
Odontolife	15918	PR	ANSELMO FOGGIATTO		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
05/02/2021	PF	Dentista	SAD163880909552	06/12/2021	
Cidade	UF	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
FORTALEZA	CE	680	81		
Atende outros convênios					
☐ Sim ☒ Não ☐ Não informou					
Moeda	Última produção				
0,80	ago/21				
Data início	Data final	Tempo finalização			
06/12/2021	05/05/2022	150 dia(s)			
1º contato	Data	06/12/2021			
Obs.: Informa que quer seu desligamento, pois seu número e nome foi divulgado nas redes sociais, por uma vendedora em um grupo do facebook, e o doutor não quer que seja divulgado, pois uma pessoa entrou em contato com ele informando que precisava saber o endereço dele e se ele atendia pelo plano para poder realizar o pagamento (pix) para a vendedora, e ser atendida por ele.					
2º contato	Data	29/12/2021			
Obs.: Melissa: Em contato via whatsapp doutor informa que apenas quer o desligamento pois já informou o motivo por ligação. Expliquei para o doutor que para que possamos ajudar o mesmo e entender o que houve precisamos de mais informações, aguardando retorno.					
3º contato	Data	03/01/2022			
Obs.: Melissa: Em contato com o doutor via whatsapp, informa que está atendendo apenas no particular e quer se desvincular do plano o quanto antes.					
4º contato	Data	29/04/2022			
Obs.: Naihara: Encaminhado mensagem questionando-o sobre a solicitação e o mesmo informa que seu descredenciamento deveria ter ocorrido há muito tempo. O mesmo afirma que está atendendo particular somente.					

5º contato Data

Obs.:	
-------	--

Motivo Retenção	
☐ Ofertado novos valores ☐ Ofertado treinamento/ ou reciclagem	☐ Ofertado suporte ☐ Ofertado Divulgação ☐ Outros
Obs.:	

Motivo desligamento	
---------------------	--

☐ Perda de de Contato ☐ Valores ☐ Removido prestador ☐ Dificuldade Sistema ☐ Regras Técnicas ☐ Baixa procura ☐ Ameaça judicialização ☐ Carteira de clientes particular - sem interesse convênio ☐ Mudou de País	☐ Problemas de Saúde ☐ Franquia ☐ Burocracia ☐ Sem local de Atendimento ☐ Migração ☐ Dificuldade de contato com a Central ☐ Apenas procedimentos estético ☐ Mudou de área ☐ Mais tempo com os filhos	☐ Beneficiário Grossoeiro ☐ Alteração responsável técnico ☐ Glosas ☐ Outros ☒ Divulgação indevida ☐ Informação prestada incorreta ☐ Aposentou ☐ Mudou de área ☐ Mais tempo com os filhos
--	---	--

Obs.:

Motivo: Divulgação indevida em mídias sociais.

Sector responsável

☐ T.I ☐ Central de atendimento	☐ Análise técnica ☒ Comercial
---	---

Keilla Castro Caldas

Coordenação

Agata B. Gomes
Agata B. Gomes
administrativo

Ivan Vaghini

administrativo