



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

DUANY VITÓRIA BALHUK

Qtd CRO(s)

1

Data

16/01/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

DENTALUNI

7262

RS

EDUARDO BERWANGER

CNPJ

CPF

-

23470801053

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

14/05/2014

C

Operadora

SAD170145324840

01/12/2023

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RS

SANTO ANGELO

45

3

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

-

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,45

sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

01/12/2023

16/01/2024

46 dia(s)

1º contato

Data

12/01/2024

Obs.:

Enviado whatsapp (55) 84063600 12/01 às 08h36, para verificar a insatisfação ou motivo do mesmo ter solicitado o desligamento.

2º contato

Data

16/01/2024

Obs.:

Sem retorno, enviado whatsapp 55 8406-3600 16/01 novamente questionando sobre o motivo ou insatisfação.

3º contato

Data

16/01/2024

Obs.:

[08:19, 16/01/2024] +55 55 8406-3600: Bom Dia Já foi passado ,e entramos em contato com vcs solicitando desligamento tá bom. Muito obrigad [08:21, 16/01/2024] Retenção - Odontolife: No protocolo de desligamento não possui nenhum motivo [08:22, 16/01/2024] Retenção - Odontolife: Para seguir com o desligamento apenas precisamos saber o motivo e insatisfação!! [08:22, 16/01/2024] +55 55 8406-3600: Não é mais necessário, não trabalho mais com convênio [08:23, 16/01/2024] Retenção - Odontolife: Sim Dr [08:23, 16/01/2024] Retenção - Odontolife: Entendo [08:23, 16/01/2024] Retenção - Odontolife: Mas para preencher o formulário de desligamento temos que SABER o motivo [08:23, 16/01/2024] Retenção - Odontolife: Respostas não mais informo [08:23, 16/01/2024] +55 55 8406-3600: [08:23, 16/01/2024] +55 55

4º contato

Data

16/01/2024

Obs.:

INTERAÇÃO VIA PROTOCOLO -- Em conversa whatsapp NÃO foi informado NENHUM motivo ou insatisfação para seguir com o desligamento!

5º contato

Data

Obs.:

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☐ Valores☐ Removido Prestador☐ Dificuldades com o Sistema☐ Régras Técnicas☐ Baixa Procura☐ Cobrança indevida☐ Ameaça Judicialização☐ Carteira de Clientes Particular☐ Servidor Publico☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde☐ Franquia☐ Sem Local de Atendimento☐ Prazo Liberação de Guias☐ Apenas procedimentos Estéticos☐ Dificuldade de Contato com a Central☐ Burocracia Operadora☐ Terceirização de Atendimento☐ Estudos☐ Mudou de Área

☐ Beneficiário Grossoeiro☐ Alteração Responsável Técnico☐ Glosas☒ Encerramento de Atividades☐ Aposentou☐ Falta de Suporte da Operadora☐ Negativa de Atendimento☐ Migração

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

No whatsapp foi questionado ao mesmo o motivo ou insatisfação que o levou a seguir com o desligamento, mas o mesmo insistiu em dizer ``Não é mais necessário, não trabalho mais com convênio``, após isso nos bloqueou no whatsapp.

Setor responsável

☐ T.I☐ Central de atendimento☐ Análise Técnica☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro