



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

DUANY VITÓRIA BALHUK

Qtd CRO(s)

2

Data

08/03/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

17025

RJ

LEONOR RABELLO ANDRADE

CNPJ

CPF

25331829000106

90906896720

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

05/12/2018

J

Operadora

SAD17048012797

09/01/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RJ

RIO DE JANEIRO

7.488

739

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

23/08/2023

R\$ 70,00

Data início

Data final

Tempo finalização

09/01/2024

08/03/2024

59 dia(s)

1º contato Data 12/01/2024

Obs.: Encaminhamos uma nova mensagem para o número (21) 99515-3031, para verificar se conseguimos contato com a Dra Leonor. Aguardando retorno.

2º contato Data 21/02/2024

Obs.: Referente ao protocolo SAD170186690146: 1º tentativa: 06/12/2023 10:39 Tentativa de contato sem sucesso no (21) 99515-3031 . Enviado mensagem; 2º tentativa: 13/12/2023 11:52 Conforme solicitado pelo wpp da clinica, o número para verificar diretamente com quem responde por nosso convênio é o (21) 99515-3031 para falar com ROBERTA, porém liguei as 11:46 e não atendeu, já havia sido enviado mensagem anteriormente ainda não obtive retorno. Enviado mensagem novamente; 3º tentativa 18/12/2023 14:36 Prezados, boa tarde! Tentativa de contato sem sucesso no telefone solicitado (21) 99515-3031 no dia 18/12/2023 às 14:37 Encaminhado mensagem via Whatsan cobrado sem sucesso.

3º contato Data 21/02/2024

Obs.: 4ª tentativa: 22/12/2023 11:15 4ª TENTATIVA SEM SUCESS Enviado mensagem no telefone : (21) 25945144 pois no numero que foi passado anteriormente não foi dado nenhum retorno. 5ª tentativa: 27/12/2023 14:09 Mensagem: Tentativa de contato sem sucesso nos telefones: (21) 25945144 , (21) 99515-3031 Mensagens anteriores em ambos os números não foi dado nenhum retorno. - Enviado mensagem novamente;6ª tentativa: 04/01/2024 14:43 6ª TENTATIVA Tentativa de contato sem sucesso celular da DRA. ROBERTA responsavel: (21) 99515-3031 Na clinica informam que é somente com ela, e ela nao fica la, nao tem outro numero, e eles nao tem um EMAIL dela que possamos tentar contato. Enviado mensagem via Whatsan cobrado sem sucesso.

4º contato Data 21/02/2024

Obs.: 7ª tentativa: 09/01/2024 09:05 Mensagem: 7ª TENTATIVA Tentativa de contato sem sucesso celular da DRA. ROBERTA responsavel: (21) 99515-3031 Na clinica informam que é somente com ela, e ela nao fica la, nao tem outro numero, e eles nao tem um EMAIL dela que possamos tentar contato. - Nota verde inserida não foi visualizada - Mensagens enviadas via wpp não foi dado retorno em nenhum momento - Realizado varias tentativas de via ligação, sem sucesso. - E-mail informaram via ligação em primeiro contato que não adiantava mandar pois para tratar as questões de convênio seria somente com ROBERTA, e o email é da rede administrativa da clinica. 8ª tentativa: 12/01/2024 17:08 Boa tarde, aguardando retorno.

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

☐ 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 Desde o dia 06/12/2024, sem retorno do mesmo e dentro dos 10 dias úteis também. Não encontrado nenhum meio de contato no google, redes sociais e concorrentes.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro