

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
Data				
ELLEN AGATHA DE OLIVEIRA CORDOVIL				
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	31417	RJ	FERNANDA LIGIERO BITTENCOURT	
CNPJ	CPF			
11565350000111		09477669792		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
01/11/2019	J	Operadora	SAD16945385529	12/09/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RJ	NITEROI	643	101	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,40	SEM GUIAS	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
12/09/2023	05/01/2024	115 dia(s)		

1º contato Data 24/10/2023

Obs.:

Boa tarde,
Enviado whatsapp (21) 985744879 24/10 ás 09h02, tentativa em reter a mesma.

2º contato Data 31/10/2023

Obs.:

Boa tarde,
Liguei no telefone (21) 27174081 31/10 ás 14h02, caiu na caixa postal e enviei whatsapp, mandei audio informando sobre o prazo de liberação de guias e que sua última guia lançada mês 02/2023, ainda estávamos com inconsistência no sistema!

3º contato Data 08/11/2023

Obs.:

Boa tarde,
Em ligação no telefone (21) 985744879 15h31, Secretaria informou que Drº estava em atendimento e pediu para enviar o e-mail da mesma feligiero@hotmail.com. Enviado e-mail para a mesma 08/11 ás 16h07.

4º contato Data 14/12/2023

Obs.:

Bom dia,
Liguei no telefone (21) 27174081 14/12 ás 09h51, deu como chamada não atendida. Enviado whatsapp novamente. 7ª TENTATIVA.

5º contato Data 19/12/2023

Obs.:

Bom dia,
Enviado whatsapp (21) 985744879 18/12 ás 08h11, aguardando um retorno, 8ª TENTATIVA. AOLÁ Dr(a). FERNANDA LIGIERO BITTENCOURT, tudo bem?
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 (21) 27174081, (21) 985744879 e email feligiero@hotmail.com. 24/10/2023 09:08- 31/10/2023 14:03- 08/11/2023 15:59- 21/11/2023 14:13- 24/11/2023 17:01- 07/12/2023 14:43- 14/12/2023 09:53- 18/12/2023 08:12. Entretanto, considerando que não tivemos retorno e que sua divulgação aos beneficiários está suspensa desde o dia 25/08/2023, aguardaremos o seu contato dentro do prazo de 10 dias úteis, contados a partir da data e horário de abertura deste protocolo. Caso não haja manifestação de sua parte seguiremos com seu desligamento.

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 checked="" 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 type="checkbox"/> Encerramento de Atividades |
| <input type="checkbox"/> Régras 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

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

Obs. Geral

Tentamos contato com a Drº via WhatsApp, e-mail e ligações, não tivemos sucesso. Após 8ª tentativas de contato e não conseguimos contato com a Drº, daremos seguimento ao seu desligamento.

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