



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

25/09/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

14407

BA

ERICA SANTOS DE SOUSA

CNPJ

CPF

-

04228933580

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

18/10/2023

F

Operadora

SAD171873554829

18/06/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

BA

SALVADOR

4.134

244

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

31/07/2024

25/09/2024

56 dia(s)

1º contato

Data

20/06/2024

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,
Contato via ligação sem sucesso no número (71) 992337992 as 15:44.
Encaminhado mensagem, sem retorno até o presente momento.

2º contato

Data

31/07/2024

Obs.:

Mensagem:
Bom dia,
Mensagem enviada anteriormente não foi dado retorno.

Enviado nova mensagem

3º contato

Data

02/08/2024

Obs.:

Mensagem:
Bom dia,
Encaminhei nova mensagem ofertando suporte e prospecção de novos beneficiários visto que doutora não respondeu as mensagens enviadas até o presente momento.

4º contato

Data

13/08/2024

Obs.:

Boa tarde,
Contato via ligação sem sucesso,
Pesquisa GOOGLE realizada para localizar mais contatos, sem sucesso.
Visto que doutora não está retornando as mensagens, encaminhei um E-mail com as mesmas informações que constam nas mensagens;

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

5º contato

Data

10/09/2024

Obs.:

Olá Dr(a). ERICA SANTOS DE SOUSA, 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, whatsapp ((71) 992337992) e email (Dra.ericasousa@hotmail.com).
Entretanto, considerando que não tivemos retorno e que sua divulgação aos beneficiários está suspensa desde o dia 18/06/2024, 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

☐ 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

☐ Outros

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

☐ Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Desde que o protocolo de DESLIGAMENTO foi aberto por motivo de carteira particular, doutora nunca deu retorno nas mensagens, no email. E não foi localizado outros contatos, tornando-se uma perda de contato.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro