

Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s) 1

Data 05/05/2022

Colaborador

Operadora NAIHARA RIBEIRO DOS SANTOS

Operadora Odontolife CRO 15918 UF PR Nome dentista ANSELMO FOGGIATTO

Data inclusão 05/02/2021 Tipo PF Demandado por? Dentista N° do protocolo SAD163880909552 Dt. abertura protocolo 06/12/2021

Cidade FORTALEZA UF CE n° de vidas 680 n° CRO(S) únicos divulgados 81

Atende outros convênios ☐ Sim ☒ Não

Quais? Não informou

Moeda 0,80 Última produção ago/21

Data início 06/12/2021 Data final 05/05/2022 Tempo finalização 150 dia(s)

1° 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.

2° 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.

3° 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.

4° 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.

5° contato

Data

Obs.:

Motivo Retenção

☐ Ofertado novos valores

☐ Ofertado treinamento/ ou recidagem

☐ Ofertado suporte

☐ Ofertado Divulgação

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

☐ Aposentou

☐ Mudou de área

☐ Mais tempo com os filhos

☐ Beneficiário Grosseiro

☐ 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

administrativo

Ivan Vaghini

administrativo