

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
DUANY VITÓRIA BALHUK			Data	28/03/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	8802	PA	ERICA CRISTINA BRITO GEMAQUE	
CNPJ	CPF			71349642215
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
30/04/2021	F	Operadora	SAD17080894966	16/02/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
PA	BELEM	730	43	
Atende outros convênios		Quais?	-	
<input type="checkbox"/> SIM		<input checked="" type="checkbox"/> NÃO	-	
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,40	SEM GUIAS	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
16/02/2024	28/03/2024	41 dia(s)		

1º contato Data 16/02/2024

Obs.:

Conforme protocolo inicial Ref. 4064142023120100034 - Doutora solicitou inclusão da especialidade em ODONTOLOGIA, entretanto não há atualização desde Dezembro sobre o protocolo do CFO para divulgação da especialidade.

Diante disso, foram feitas 8 tentativas de contato sem sucesso com a Doutora, anteriormente nos havia respondido que era para falar diretamente com o CFO (tirando a sua responsabilidade e jogando para a operadora) desde então, não nos retornou mais.

2º contato Data 06/03/2024

Obs.:

Vi tratativa deveria ter continuado no protocolo 4064142023120100034, visto que HOUVE contato com a mesma, e NÃO foi informado nenhuma insatisfação para DESLIGAMENTO, apenas informou sobre a baixa demanda!!!

3º contato Data 06/03/2024

Obs.:

Via wpp 91 8934-1518 questionei a dra se a mesma realmente deseja seguir com o desligamento. Aguardando retorno.

4º contato Data 28/03/2024

Obs.:

Em nota anterior teve retorno via whatsapp:
 [10:46, 06/03/2024] Retenção Odontolife: Foi aberto um protocolo de desligamento, meu contato é para verificar se realmente esse protocolo foi aberto de forma correta, e se a Dra deseja seguir com o desligamento. Ficamos no aguardo de retorno. [10:47, 06/03/2024] +55 91 8934-1518: pode prosseguir sr [10:47, 06/03/2024] +55 91 8934-1518: bom dia

5º contato Data

Obs.:



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

Houve perda de contato com a mesma no protocolo anterior, porém nos respondeu informando que é para seguir com o desligamento.

Setor responsável

- | | | | |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro