



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

DUANY VITÓRIA BALHUK

Qtd CRO(s)

1

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?

☐ SIM

☒ NÃO

-

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,40

SEM GUIAS

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

16/02/2024

28/03/2024

41 dia(s)

1º contato

Data

16/02/2024

Obs.:

Conforme protocolo inicial Ref. 40641420231201000034 - Doutora solicitou inclusão da especialidade em ODONTOPEDIATRIA, 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.:

VTratativa deveria ter continuado no protocolo 40641420231201000034, 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 questioneei 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

☐ 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

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

Setor responsável

☐ T.I☐ Central de atendimento☐ Análise Técnica☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro