



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

2

Colaborador		Data		
MONIZE SANTOS CIPRIANO		20/12/2023		
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	3384	TO	STEPHANIE SANTOS NERY	
CNPJ		CPF		
44487985000105		03338197136		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
20/09/2023	J	Operadora	SAD169814799284	24/10/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
TO	PALMAS	260	7	

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

SEM GUIAS

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

24/10/2023

20/12/2023

57 dia(s)

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

1º contato

Data

09/10/2023

Obs.:

Tentativa de contato realizada sem sucesso, no número (63) 984610230 às 14:51.
Feito busca no Google, sem sucesso.
Enviado WhatsApp ;

2º contato

Data

18/10/2023

Obs.:

Tentativa de contato sem sucesso , no telefone (63) 984610230 às 09:11 (só chama)
No google não há outros números , e a mensagem no wpp das últimas tentativas não obtive retorno.
Enviado WhatApp novamente;Enviado E-mail;Cadastro, por gentileza suspender divulgação da Clínica para evitar negativas aos beneficiários, e após devolver para darmos continuidade na tratativa

3º contato

Data

20/10/2023

Obs.:

Tentativa de contato sem sucesso no telefone (63)984610230 , linha muda.
Whats não obtemos retorno desde o dia 09/10.
Email ainda não foi respondido, voltou recusado.
Não há outros números no google

4º contato

Data

24/10/2023

Obs.:

(63)984610230 - nem chama
WhatsApp não obtemos retorno desde o dia 09/10.
Email ainda foi respondido, voltou recusado ou incorreto;
Feito pesquisa e não há outros números no google;
NÃO HÁ UMA GUIA LANÇADA

5º contato

Data

06/12/2023

Obs.:

Olá Dr(a). DON JOHNSON SANTOS NERY, 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 do telefone da clínica (63) 984610230 e do email ohnsonodontologiapremier@gmail.com-09/10/2023 14:51 - telefone e whatsapp-11/10/2023 17:52 - whatsapp-16/10/2023 11:41 - telefone e whatsapp-18/10/2023 09:24 - telefone e whatsapp-18/10/2023 15:30 - telefone e whatsapp-20/10/2023 08:24 - email, telefone e whatsapp (buscas no google)-23/10/2023 17:08 - email, telefone e whatsapp (buscas no google)-24/10/2023 08:48 - email, telefone e whatsapp (buscas no google)
Entretanto, considerando que não tivemos retorno e que sua divulgação aos beneficiários está suspensa desde 18/10/2023, 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 o processo de 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 Grosseiro

☐ 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

☐ Mudou de Área

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Diversas tentativas de contato com a clínica sem retorno, suspensa desde 18/10/2023, foi enviado emial informando sobre o prazo de 10 dias úteis, sem retorno.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro