

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
Data				02/08/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	154497	SP	DANIELLE DO NASCIMENTO	
CNPJ	CPF			
	27415380851			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
01/09/2023	F	Operadora	SAD171744154372	03/06/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	SANTO ANDRE	2.073	138	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
05/06/2024	02/08/2024	58 dia(s)		

1º contato Data 05/06/2024

Obs.:

Mensagem:  
Olá Dr(a). DANIELLE DO NASCIMENTO, tudo bem?  
Recebemos a sua solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento, retornaremos em breve.

- Status retenção
- Retenção Efetiva
  - Desligamento
  - Não se trata de Retenção

2º contato Data 12/07/2024

Obs.:

Baixa tarde,  
Encaminhado mensagem no número (11) 911235260 para verificar solicitação  
Alt/

3º contato Data 15/07/2024

Obs.:

Mensagem:  
Conforme interação em nota anterior mensagem automática informa que por um problema pessoal não poderá atender "temporariamente".  
Devido a este fato na informação, ofereci a mesma a suspensão por 6 meses para que não necessite realizar o descredenciamento.

4º contato Data 17/07/2024

Obs.:

Baixa tarde,  
doutora ainda não retornou a mensagem enviada anteriormente.  
Encaminhado whatsapp novamente solicitando retorno.

5º contato Data 22/07/2024

Obs.:

Olá Dr(a). DANIELLE DO NASCIMENTO, 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 ((11) 44369229), whatsapp ((11) 911235260) e email (ODONTODANNY@ODONTODANNY.COM.BR). Entretanto, considerando que não tivemos retorno e que sua divulgação aos beneficiários está suspensa desde o dia 12/07/2024, 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 Grosseiro
- Valores
- Franquia
- Alteração Responsável Técnico
- Removido Prestador
- Sem Local de Atendimento
- Dificuldades com o Sistema
- Prazo Liberação de Guias
- Régras Técnicas
- Apenas procedimentos Estéticos
- Baixa Procura
- Dificuldade de Contato com a Central
- Cobrança indevida
- Burocracia Operadora
- Ameaça Judicialização
- Terceirização de Atendimento
- Carteira de Clientes Particular
- Estudos
- Servidor Público
- Mudou de Área
- Óbito
- Falta de Suporte da Operadora
- Negativa de Atendimento
- Migração

Necessário abertura de protocolo

- SIM
- NÃO

Obs. Geral

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
-----------------------	------------------