



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

30/08/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

52890

RJ

LORENA MARIA RIBEIRO ANTUNES OLIVEIRA

CNPJ

CPF

-

07087596535

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

15/08/2022

F

Operadora

SAD171925764660

24/06/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RJ

RESENDE

1.554

70

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

02/07/2024

30/08/2024

59 dia(s)

1º contato

Data

02/07/2024

Obs.:

Mensagem:  
Olá Dr(a). LORENA MARIA RIBEIRO ANTUNES OLIVEIRA, tudo bem?  
  
Recepcionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato.

2º contato

Data

09/08/2024

Obs.:

Boa tarde,  
Em análise ao protocolo inicial, o número (21) 993307977 não possui whatsapp e não completa chamadas, o que indica número incorreto.  
Estou realizando pesquisas GOOGLE afim de localizar novos contatos.

3º contato

Data

12/08/2024

Obs.:

Bom dia,  
Realizado pesquisa GOOGLE pelo endereço, pelo nome completo, cro, e nas concorrentes, não obtive sucesso.  
Encaminhado E-mail.

4º contato

Data

14/08/2024

Obs.:

Boa tarde,  
Ainda não foi dado retorno no E-mail, número não tem whatsapp e não atende ligação, e não há outro contato no GOOGLE;  
Encaminhado email novamente.

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

5º contato

Data

20/08/2024

Obs.:

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 ((21) 993307977), whatsapp ((21) 993307977) e email (DRALORENAMANTUNES@GMAIL.COM).  
Entretanto, considerando que não tivemos retorno e que sua divulgação aos beneficiários está suspensa desde o dia 09/08/2024, 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 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

☐ Outros

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

☐ Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro