



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

15/07/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

132603

SP

LIGIA LUIZ MARIA

CNPJ

CPF

-

35597990829

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

27/01/2022

F

Operadora

SAD171570703450

14/05/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

FRANCA

937

20

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

25/06/2024

15/07/2024

20 dia(s)

1º contato

Data

25/06/2024

Obs.:

Mensagem:  
Olá Dr(a). LIGIA LUIZ MARIA, tudo bem?  
  
Recepcionamos a solicitação e já estamos dando sequência a seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato

Data

27/06/2024

Obs.:

Localizado no protocolo anterior o contato 16 99397-4243 qual falava com a doutora inicialmente. Esta Dra em questão estava em contato comigo no gestão de rede, quando mudou de endereço, e ainda não tinha o alvará da nova clínica, e iria fazer a alteração de endereço quando estivesse em mãos. Contudo, foi perdido o contato com ela . Enviado mensagem para verificar a questão.

3º contato

Data

01/07/2024

Obs.:

Boa tarde  
Doutora não retornou a mensagem enviada via whatsapp  
Realizado pesquisa no Google para localizar mais contatos, sem sucesso.  
Enviado E-mail;

4º contato

Data

02/07/2024

Obs.:

Bom dia,  
3ª TENTATIVA  
Sem sucesso no 16 99397-4243 via ligação as 10:05  
Doutora não retornou a mensagem enviada via whatsapp  
E-mail não foi dado retorno;

5º contato Data 02/07/2024

Obs.:  
Olá Dr(a). LIGIA LUIZ MARIA, 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 ((16) 999718928 ), whatsapp (16 99397-4243) e email (DRALIGIAM@GMAIL.COM).  
30/01/2024 08:32 , 02/02/2024 16:07  
08/02/2024 16:00 , 19/02/2024 08:59  
13/03/2024 11:54 , 27/03/2024 14:26  
01/04/2024 09:48 , 02/04/2024 11:27 Entretanto, considerando que não tivemos retorno e que sua divulgação aos beneficiários está suspensa desde o dia 27/06/2024, 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

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☐ Falta de Suporte da Operadora☐ Baixa Procura☐ Dificuldade de Contato com a Central☐ Negativa de Atendimento☐ Cobrança indevida☐ Burocracia Operadora☐ Migração☐ Ameaça Judicialização☐ Terceirização de Atendimento☐ Carteira de Clientes Particular☐ Estudos☐ 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