



## Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
DUANY VITORIA BALHUK		Data		11/12/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	79917	SP	CRISTINA SAEMI WAKAMATSU		
CNPJ		CPF			
-		28776131866			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
27/02/2019	F	Operadora	SAD169333613093	29/08/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SP	SAO PAULO	21.927	1176		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO		-			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,31	sem guias	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
29/08/2023	11/12/2023	104 dia(s)			
1º contato	Data	13/10/2023			
Obs.:					

Liguei no telefone (11) 56857375 13/10 às 15h26, deu como chamada não atendida. Não encontrado whatsapp no SIO.

2º contato	Data	17/10/2023
Obs.:		
protocolo principal :40641420230621000010 Tentativas e contato via telefone 11-4105-2410 (localizado no google), (11) 5685-7375 e (11) 4000-2398 (nenhum deles abre whats app) em 17/10/2023 das 15:43 até 16:02, para validar atendimento junto ao plano , pois a mesma possui produção recente, não sendo ainda possível desligá-la.		

3º contato	Data	23/10/2023
Obs.:		
Tentativas de contato , nos telefones 11-4105-2410 (localizado no google), (11) 5685-7375 e (11) 4000-2398 (nenhum deles abre whats app) em 23/10/2023 das 09:41 às 09:42 ,para validar atendimento junto ao plano , pois a mesma possui produção recente, não sendo ainda possível desligá-la.		

4º contato	Data	22/11/2023
Obs.:		
Enviado e-mail para questionar se possui motivo ou insatisfação para seguir com o desligamento. CRISAEMI@YAHOO.COM.BR 22/11 às 14h56. 7ª tentativa. Encaminhei um e-mail para a Drª, visto que não estamos conseguindo contato nos telefones (11) 56857375, (11) 40002398. Informo que para seguir com seu desligamento precisamos que nos dê um retorno.		

5º contato	Data	24/11/2023
------------	------	------------

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 (11) 56857375, (11) 40002398 , whatsapp (11) 56857375, (11) 40002398 e email CRISAEMI@YAHOO.COM.BR. 03/07/2023 17:34 - Telefone e E-mail 13/10/2023 15:28 - Telefone 17/10/2023 16:12 - Telefone e E-mail 23/10/2023 09:51 - Telefone 26/10/2023 10:44 - Protocolo 09/11/2023 09:32 - Telefone e E-mail 13/11/2023 09:21 - Telefone 22/11/2023 14:57 - E-mail --- Aguardar retorno até dia 08/12/2023, se não tiver nenhum retorno seguir com o desligamento!

Ação Retenção		
<input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores	<input type="checkbox"/> Ofertado Suporte	<input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação
<input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento	<input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem	<input type="checkbox"/> Outros

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Motivo desligamento		
<input checked="" type="checkbox"/> Perda de Contato	<input type="checkbox"/> Problemas de Saúde	<input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro
<input type="checkbox"/> Valores	<input type="checkbox"/> Franquia	<input type="checkbox"/> Alteração Responsável Técnico
<input type="checkbox"/> Removido Prestador	<input type="checkbox"/> Sem Local de Atendimento	<input type="checkbox"/> Glosas
<input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema	<input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias	<input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades
<input type="checkbox"/> Régras Técnicas	<input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos	<input type="checkbox"/> Aposentou
<input type="checkbox"/> Baixa Procura	<input type="checkbox"/> Dificuldade de Contato com a Central	<input type="checkbox"/> Falta de Suporte da Operadora
<input type="checkbox"/> Cobrança indevida	<input type="checkbox"/> Burocracia Operadora	<input type="checkbox"/> Negativa de Atendimento
<input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização	<input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento	
<input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular	<input type="checkbox"/> Estudos	
<input type="checkbox"/> Servidor Publico	<input type="checkbox"/> Mudou de Área	
<input type="checkbox"/> Óbito		

Necessário abertura de protocolo	
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO
Obs. Geral	
Sem retorno desde o dia 03/07/2023, última guias lançada mês 09/2023. Não encontrado outro meio de contato no google, redes sociais ou concorrentes.	

Setor responsável			
<input type="checkbox"/> T.I	<input type="checkbox"/> Central de atendimento	<input type="checkbox"/> Análise Técnica	<input type="checkbox"/> Comercial

_____	_____
Agata B. Gomes	Maykon Dal'Negro