



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

1

Colaborador	Data
Camila Guilherme	12/09/2023

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	5044	ES	CIRIELLI DEMUNER

CNPJ	CPF
05350729000101	05570843779

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
23/11/2021	J	Operadora	SAD168994238068	21/07/2023

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
ES	SERRA	952	47

Atende outros convênios	Quais?
<input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO	

Moeda	Última produç.	Valor última prod.
0,64	SEM GUIAS	R\$ -

Data início	Data final	Tempo finalização
21/07/2023	31/08/2023	41 dia(s)

Status retenção

- ☐ Retenção Efetiva
☒ Desligamento
☐ Não se trata de Retenção

1º contato Data 31/08/2023

Obs.:

Protocolo Principal40641420230526000053
26/05/2023-Encaminhado mensagem via wpp 27) 32592328 para confirmar se a Doutora permanece com os atendimento pelo plano e enviado um email drdemumer@hotmail.com, aguardando retorno ;
26/05/2023-Pode por gentileza retirar divulgação e apos devolver protocolo para seguimos com a tratativa;
29/05/2023-Bom dia.A divulgação foi suspensa.Atenciosamente.

2º contato Data 31/08/2023

Obs.:

30/05/2023-Tent.de contato nov.(27) 32592328,s/sucesso.e-mail:drdemumer@hotmail.com,s/sucesso 09/06/2023-Tent.de contato (27) 988882555 as 8:53 e whatsapp 27 3259-2328 ainda s/retorno.S/retorno no e-mail.Tentando contato p/compreender:negociação c/a operadora, porém,não irão atender,até que a situação seja resolvida.16/06/2023-Tent.de contato(27) 988882555 e whats27 3259-2328 ainda sem retorno.S/retorno no e-mail

3º contato Data 31/08/2023

Obs.:

29/06/2023-Realizado beneficiario oculto no telefone (27) 32592328 informa que dra mudou de cidade e não atende mais em Santa Teresa; Me passou celular da dra pra entrar em contato 27999812328 encaminhado mensagem aguardando retorno;03/07/2023-Sem retorno no telefone 27999812328 - não atendeu ligação e sem retorno via wpp, ainda não respondeu email.05/07/2023-Realizado tentativa de contato numero (27) 999812328 chama até cair, encaminhei mensagem novamente no whats e e-mail.

4º contato Data 31/08/2023

Obs.:

12/07/2023-Até o momento sem retorno via whats e email. 19/07/2023-Entrado em contato pela 8º vez tentando contato com a Dra. Enviado mensagem pelo WhatsApp - 27 99981-2328 - Aguardando retorno.Segue anexado print.21/07/2023-Visto que foi realizado várias tentativas de contato sem sucesso, sendo assim tratativa será conduzida através do SAD168994238068 Segue em anexo print do e-mail sem retorno.

5º contato Data 31/08/2023

Obs.:

Feito varredura na rede (google/instaganr etc) os contatos localizados são os mesmos que temos cadastrados , sem sucesso.

Registrado -SAE169348919776 p/ credenciamento de todas às áreas, mesmo possuindo apenas 7 beneficiários, pois não há nenhum credenciado na cidade em questão.

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
☐ Carteira de Clientes Particular ☐ Estudos
☐ Servidor Publico ☐ Mudou de Área
☐ Óbito ☐ Motivos Particulares

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

Tentativas de contato sem sucesso:26/05/2023-Whats e e-mail;30/05/2023-Telefone e e-mail;09/06/2023-Telefone, Whats e e-mail;16/06/2023-Telefone e Whats;29/06/2023-Telefone e Whats;03/07/2023-Telefone e Whats;05/07/2023-Telefone, Whats e e-mail;19/07/2023-Whats;31/08/2023-Protocolo e e-mail

Sector responsável

- ☐ T.I ☐ Central de atendimento ☐ Análise Técnica ☐ Comercial

Agata B. Gomes