



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

| Colaborador | Data |
|------------------|------------|
| Camila Guilherme | 11/10/2023 |

| Operadora | CRO | UF | Nome dentista |
|------------|------|----|-----------------------|
| ODONTOLIFE | 8540 | PB | ALYCE DE SOUZA MENDES |

| CNPJ | CPF |
|------|-------------|
| - | 09719088427 |

| Data inclusão | Tipo | Demandado por? | Nº do protocolo | Dt. abertura protocolo |
|---------------|------|----------------|-----------------|------------------------|
| 03/02/2022 | F | Operadora | SAD169048990523 | 27/07/2023 |

| UF | Cidade | nº de vidas | nº CRO(S) únicos divulgados |
|----|-------------|-------------|-----------------------------|
| PB | JOAO PESSOA | 222 | 52 |

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

| Moeda | Última produç. | Valor última prod. |
|-------|----------------|--------------------|
| 0,35 | SEM GUIAS | R\$ - |

| Data início | Data final | Tempo finalização |
|-------------|------------|-------------------|
| 27/07/2023 | 11/10/2023 | 76 dia(s) |

Status retenção

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

1º contato Data 06/09/2023

Obs.:

Enviado whats app-83 9607-7428, em 06/09/2023 às 12:15, co, o intuito de validar atendimento junto ao plano e se , caso , não estiver atendendo, se há algo que possamos fazer p/ retornar à parceria.

OBS.:Verificado no SIO que não houve nenhuma produção da Dra desde o ato do credenciamento.

2º contato Data 27/09/2023

Obs.:

Protocolo principal :40641420230619000114-04/07/2023-Tentativa de contato telefônico (83) 996077428 08h18 sem sucesso.Encaminhada mensagem através do e-mail ALYNEMENDES.NENS@HOTMAIL.COM e WhatsApp (83) 996077428-04/07/2023-Interação via prot:Olá Dr(a). ALYCE DE SOUZA MENDES, tudo bem Estamos tentando contato com a Dra para validação dos atendimentos pelo nosso plano.Aguardamos um retorno!

3º contato Data 27/09/2023

Obs.:

10/07/2023 -Realizado tentativa de contato no numero (83) 996077428 às 11:19 chama até cair, encaminhado mensagem no WhatsApp novamente. 11/07/2023-Tentativa de contato telefonico (83) 996077428 15h13 sem sucesso. Não foi localizado outros meios de comunicação no google ou redes sociais. Encaminhada nova mensagem através do WhatsApp e e-mail.12/07/2023-Tentativa de contato telefônico (83) 996077428 09h42 sem sucesso.
Sem retorno até o momento no WhatsApp e e-mail.

4º contato Data 27/09/2023

Obs.:

18/07/2023-Entrado em contato pelo Whats 83 9607-7428 com a Dra.
Aguardando retorno.
27/07/2023-Tentativa de contato sem sucesso.Investigado o endereço no google achamos um centro medico.Entrado em contato com o mesmo, informaram que nunca teve uma Dra Alyce trabalhando no local.Orientado pela Janaina: Seguir com o desligamento

5º contato Data 27/09/2023

Obs.:

Enviado e-mail ALYNEMENDES.NENS@HOTMAIL.COM, em 27/09/2023 às 12:25 , informando desligamento em 10 dias úteis caso não haja manifestação do(a) profissional (fazer formulário em 11 /10/2023)

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,s/sucesso:04/07/2023-Telefone, protocolo e e-mail;10/07/2023-Telefone e Whats;11/07/2023-Telefone, Whats e e-mail;12/07/2023-Telefone;18/07/2023-Whats;27/07/2023-Telefone;06/09/2023-Whats;27/09/2023-Protocolo e e-mail

Setor responsável

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

Agata B. Gomes