



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
ELLEN AGATHA DE OLIVEIRA CORDOVIL		Data		05/02/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	13482	CE	THIAGO VASCONCELOS MELO		
CNPJ		CPF			
-		61737271370			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
19/05/2023	F	Operadora	SAD170137527812	30/11/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
CE	FORTALEZA	1.067	126		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,30	SEM GUIAS	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
30/11/2023	05/02/2024	67 dia(s)			
1º contato		Data 30/11/2023			
Obs.: Boa tarde, contato enviado 85 9986-6898 17:35 para verificar o motivo da desistência e tentar uma possível reversão, aguardando retorno.					
2º contato		Data 30/12/2023			
Obs.: Boa tarde, Sem retorno via e-mail como consta em anexo e encontrado telefone CORRETO no instagram do mesmo 85 9986-6878 enviado whatsapp 13/12 às 14h00, para verificar o motivo de não ter mais interesse no credenciamento.					
3º contato		Data 15/01/2024			
Obs.: Bom dia, Encaminhamos uma nova mensagem às 09:50, para entender o motivo de descredenciamento. Não tivemos retorno das mensagens anteriores. Tentativa de contato no telefone (85) 9986-6898, sem sucesso, consta como ocupado. Fizemos pesquisas no google na tentativa de conseguir outro contato, não encontramos nenhum. Encaminhamos um novo email.					
4º contato		Data 18/01/2024			
Obs.: Bom dia, Encaminhamos uma nova mensagem para o Dr às 11:03, para averiguar o motivo de descredenciamento. Não tivemos retorno de nenhuma das mensagens encaminhadas. Tentativa de contato pelo número (85) 9986-6898, sem sucesso. Realizamos buscas no google, redes sociais e concorrentes, encontramos outro contato do Dr, WhatsApp (85) 9986-6878, não nos respondeu em nenhuma das mensagens encaminhadas.					

5º contato Data 19/01/2024

Obs.: Mensagem: Identificamos em nossos registros as seguintes tentativas de contato, realizadas através do telefone da clínica (85) 999866898, (85) 9986-6878, e do email thiagovascon@gmail.com.
08/12/2023 08:29 - Telefone, Whatsapp, E-mail - 13/12/2023 14:02- Telefone e Whatsapp- 22/12/2023 08:29 - Telefone - 26/12/2023 11:33 - Whatsapp - 09/01/2024 08:11- Telefone, Whatsapp, E-mail - 15/01/2024 09:50 - Whatsapp, telefone, busca no google, E-mail- 18/01/2024 11:03 - Whatsapp, telefone, busca no google.
18/01/2024 12:33 - Telefone, Whatsapp, E-mail, busca no google. Entretanto, considerando que não tivemos retorno, 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. Encaminharemos esta mensagem via WhatsApp, visto que o mesmo está com o E-mail incorreto e restrito de deixar em nota verde.

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"/> Migração
<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

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral
Tentamos nos comunicar de diversas maneiras com o Dr, via telefone, e-mail, mensagens, tentativa de pesquisas no google, redes sociais e concorrentes. Infelizmente não tivemos retorno do Dr, sendo assim, daremos seguimento ao seu descredenciamento.

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