



## Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

1

Colaborador	Camila Guilherme	Data	07/08/2023
-------------	------------------	------	------------

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	45370	MG	THAYANE SIMOES MARQUES

CNPJ	CPF
-	10227516621

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
08/08/2022	F	Operadora	SAD168787223120	27/06/2023

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
MG	UBERLANDIA	1.259	44

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

Moeda	Última produç.	Valor última prod.
0,35	11/01/2023	R\$ 60,90

Data início	Data final	Tempo finalização
27/06/2023	07/08/2023	41 dia(s)

Status retenção

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

1º contato Data 04/05/2023

Obs.:

PROTOCOLO PRINCIPAL :40641420230504000258  
04/05/2023-Em contato com profissional para validação através do whatsapp 34 9697-7808 dia 27/04 às 14:57, fora informado que o dentista não está mais realizando atendimento pelo plano, questionado o motivo, o mesmo informa que: "como ja informamos outras vezes, por ter glosado uma simples limpeza feita pela dra". Ao questionar o número da guia para verificação do motivo da glosa, não responderam mais.

2º contato Data 04/05/2023

Obs.:

CONTINUAÇÃO:10/05/2023-Entrado em contato (via Whatsapp -(34) 996977808 , em 10/05/2023 às 16:04 ), questionando o número da guia, porém sem retorno.  
11/05/2023-Entrado em contato (via Whatsapp -(34) 996977808 , em 11/05/2023 às 09:04  
12/05/2023-contato por e-mail e whats 12/05/2023 sem retorno

3º contato Data 04/05/2023

Obs.:

CONTINUAÇÃO:15/05/2023-Entrado em contato (via Whatsapp -(34) 996977808 , em 15/05/2023  
29/05/202-Tentativa de contato telefônico (34) 996977808 13h12 sem sucesso.  
Encaminhada mensagem através do WhatsApp.  
09/06/2023-Sem retorno pelo WhatsApp. Encaminhada mensagem através do e-mail DENTISTATHAYANESIMOES@GMAIL.COM

4º contato Data 04/05/2023

Obs.:

CONTINUAÇÃO:16/06/2023-Tentativa de contato telefônico (34) 996977808 17h41 sem sucesso, secretaria eletrônica.Encaminhada nova mensagem através do WhatsApp.  
27/06/2023-Tentativa de contato telefônico , (34) 996977808, em 27/06/2023 às 10:21, porém cai na secretária eletrônica e não segue com atendimento.(8ª tentativa de contato)  
27/06/2023-Registrado protocolo de desligamento-40641420230627000076

5º contato Data 27/06/2023

Obs.:

Enviado e-mail referente ao aviso de desligamento caso a profissional não se manifeste em até 10 dias úteis.

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

10/05/2023-Whats;11/05/2023-Whats;12/05/2023-e-mail e Whats;15/05/2023-Whats;29/05/2023-Telefone e Whats;09/06/2023-e-mail e whats;16/06/2023-Telefone e Whats;27/06/2023-Telefone e e-mail

Setor responsável

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

Agata B. Gomes