



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador Data

Operadora CRO UF Nome dentista

CNPJ CPF

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo

UF Cidade nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados

Atende outros convênios ☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃ

Moeda Última produç. Valor última prod.

Data início Data final Tempo finalização

1º contato Data

Obs.:
Varias tentativas de contato no telefone, mensagens no WhatsApp desde 14/04, sem sucesso

2º contato Data

Obs.:
Protocolo principal :40641420230406000141--06/04/2023-Boa tarde ,Conforme solicitação de validação de rede protocolo SAE 167889685466.Varias tentativas de contato no telefone 17) 974005049 mensagens no WhatsApp porem sem resposta.Análise feita em sistema verificado que Dra. Ana Carolina lançou a ultima guia em 15/09/22.
14/04/2023-Entrado em contato (via fone 14/04/2023 às 13:43), chama até cair a ligação.

3º contato Data

Obs.:
17/04/2023-contato pelo whats(17/04/2023 as 11:22), sem retorno
18/04/2023-Contato pelo whats 18/04/2023 as 15:55 sem sucesso pelo telefone 17 974005049 so chama, sem sucesso27/04/2023-Tentativa de contato telefônico 13h22 (11) 974005049 sem sucesso.
Encaminhada mensagem através do WhatsApp.

4º contato Data

Obs.:
04/05/2023-Tentativa de contato telefônico (11) 974005049 10h28 sem sucesso.
Em buscas nas redes sociais localizo o Instagram Dr.s Ana Sallum & Ricardo Quineli onde consta somente o mesmo numero de contato.encaminho nova mensagem questionando sobre os atendimentos. Aguardando retorno
08/05/2023- Entrado em contato (via Whatsapp 08/05/2023 às 08:43), porém sem retorno.
Enviado e-mail no endereço: anadadico@gmail.com em 08/05/2023 às 10:42 aguardando retorno.

5º contato Data

Obs.:
22/05/2023-Entrado em contato via fone-(11) 974005049 , em 22/05/2023 às 14:46 , porém só chama
26/05/2023-Interação via protocolo informando desligamento caso passo os 10 dias úteis s/ manifestação do profissional;
29/05/2023-aguardando liberação para desligamento (cidade imaspe)
13/06/2023-Visto que não houve retorno.
Tratativa sendo conduzida pelo SAD168665500678, 02/10/2023:Feito varredura na rede , localizado no Google contato whats app da Dra , enviado msg -17 97400-5049, em 02/10/2023 às 11:53 solicitando validação de atendimento e caso não esteja atendendo ao nosso plano, o que podemos fazer p/ retomar a parceria.aguardando retorno.

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 Grosso
☐ 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:06/04/2023-Telefone e Whats;14/04/2023-Telefone;17/04/2023-Whats;27/04/2023-Telefone e Whats;04/05/2023-Telefone;08/05/2023-Whats e e-mail;22/05/2023-Telefone;26/05/2023-Protocolo;09/10/2023-Protocolo e e-mail

Sector responsável
☐ T.I ☐ Central de atendimento ☐ Análise Técnica ☐ Comercial

Agata B. Gomes