

# Formulário - Processo de Retenção



<b>Colaborador</b>				<b>Qtd CRO(s)</b>	1	
			<b>Data</b>			
Camila Guilherme			23/10/2023			
<b>Operadora</b>	<b>CRO</b>	<b>UF</b>	<b>Nome dentista</b>			
ODONTOLIFE	63996	SP	ANA CAROLINA SALLUM DADICO			
<b>CNPJ</b>			<b>CPF</b>			
-		21341255867				
<b>Data inclusão</b>	<b>Tipo</b>	<b>Demandado por?</b>	<b>Nº do protocolo</b>	<b>Dt. abertura protocolo</b>		
18/01/2021	F	Operadora	SAD168665500678	13/06/2023		
<b>UF</b>	<b>Cidade</b>		<b>nº de vidas</b>	<b>nº CRO(S) únicos divulgados</b>		
SP	SAO JOSE DO RIO PRETO		893	36		
<b>Atende outros convênios</b>			<b>Quais?</b>			
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO					
<b>Moeda</b>	<b>Última produç.</b>	<b>Valor última prod.</b>				
0,40	04/04/2022	107,84				
<b>Data inicio</b>	<b>Data final</b>	<b>Tempo finalização</b>				
13/06/2023	23/10/2023	132 dia(s)				

<b>1º contato</b>	<b>Data</b>	13/06/2023
<b>Obs.:</b>		
Varias tentativas de contato no telefone, mensagens no WhatsApp desde 14/04, sem sucesso		

<b>2º contato</b>	<b>Data</b>	02/10/2023
<b>Obs.:</b>		
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 largou 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.		

<b>3º contato</b>	<b>Data</b>	02/10/2023
<b>Obs.:</b>		
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 sucesso 27/04/2023-Tentativa de contato telefônico 13h22 (11) 974005049 sem sucesso. Encaminhada mensagem através do WhatsApp.		

<b>4º contato</b>	<b>Data</b>	02/10/2023
<b>Obs.:</b>		
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**      02/10/2023

**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 à parceria.aguardando retorno.

**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 SELEÇÃO "OUTROS".**

**Motivo desligamento**

- |                                                          |                                                               |                                                        |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Perda de Contato     | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde                   | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro        |
| <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"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos                              |                                                        |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico                | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |                                                        |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           | <input type="checkbox"/> Motivos Particulares                 |                                                        |

**Necessário abertura de protocolo**

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> 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-Protocolo;26/05/2023-Protocolo e e-mail

**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*