



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

2

Colaborador	Camila Guilherme	Data	25/09/2023
-------------	------------------	------	------------

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	2699	BA	ELISABETH MAGALHAES

CNPJ	CPF
11240431000141	31841899534

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
06/05/2014	J	Operadora	SAD169037968174	26/07/2023

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
BA	SALVADOR	2.397	98

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

Moeda	Última produç.	Valor última prod.
	SEM GUIAS	R\$ -

Data início	Data final	Tempo finalização
26/07/2023	25/09/2023	61 dia(s)

Status retenção

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

1º contato Data 05/09/2023

Obs.:

20/06/23:Em contato via telefone (71) 33541182 Joice confirma que não mais atendendo pelo plano, ao questionar o motivo solicitou que enviasse e-mail para BETHSMAGALHAES@HOTMAIL.COM assim a Dra ELISABETH irá nos responder e seguir com o desligamento.20/06/23:Por gentileza retirar a divulgação e devolver para tratativa.
20/06/23Divulgação foi bloqueada
Seque para tratativa

2º contato Data 05/09/2023

Obs.:

27/06/23:Enviado whats71 8711-2072 (local.no instagram)em 27/06/23,quest.o motivo q não estão atendendo ao plano e o que podemos fazer p/ q possam retornar o atendimento.Aguard.retorno,29/06/23:Tent.de contato s/ sucesso, encaminhado novamente msg p/71 8711-2072; 04/07/23
Contato 10:57 sem sucesso, ligação chama até cair, até o momento sem retorno no whats

3º contato Data 05/09/2023

Obs.:

05/07/23:Em contato no numero (71) 33541182 falei com Joice informei que encaminhamos e-mail no dia 20/06 conforme solicitado mas ainda não tivemos retorno, a mesma informou que a Dra esta em viagem e retorna amanhã.
07/07/2023 :Tentativa de contato telefônico (71) 33541182 sem sucesso.
Encaminhada mensagem através do WhatsApp 71 8711-2072 e e-mail BETHSMAGALHAES@HOTMAIL.COM

4º contato Data 05/09/2023

Obs.:

10/07/23:7 tentativa de contato inefetivo sem sucesso, chama até cair e sem retorno no whats e email
25/07/23:Feita nova tentativa e contato wpp- 71 8711-2072
26/07/23:Visto que houve várias tentativas de contato sem retorno desde 20/06/2023
Tratativa será conduzida pelo SAD169037968174

5º contato Data 06/09/2023

Obs.:

Boa tarde,

Enviado e-mail para a mesma informando sobre o desligamento caso não entre em contato e até 10 dias úteis. Desligar dia 22/09/2023

Att.

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 sem sucesso:20/06/2023 10:27 - Telefone e E-mail;27/06/2023 12:01 - Whatsapp ;29/06/2023 17:21 - Telefone e WhatsApp ;04/07/2023 10:58 - Telefone ;05/07/2023 15:44 - Telefone ;07/07/2023 09:50 - Telefone, WhatsApp e E-mail;10/07/2023 16:37 - Telefone;25/07/2023 10:06 - Whatsapp;06/09/2023-e-mail

Sector responsável

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

Agata B. Gomes