

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			2
	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 inicio	Data final	Tempo finalização		
26/07/2023	25/09/2023	61 dia(s)		

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**

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <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 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

**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