



## Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

1

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

|            |      |    |                                   |
|------------|------|----|-----------------------------------|
| Operadora  | CRO  | UF | Nome dentista                     |
| ODONTOLIFE | 2356 | AM | NAJARA PONTES PIMENTEL COSTA NOVO |

|      |             |
|------|-------------|
| CNPJ | CPF         |
| -    | 61591998204 |

|               |      |                |                 |                        |
|---------------|------|----------------|-----------------|------------------------|
| Data inclusão | Tipo | Demandado por? | Nº do protocolo | Dt. abertura protocolo |
| 04/10/2022    | F    | Operadora      | SAD168786670360 | 27/06/2023             |

|    |        |             |                             |
|----|--------|-------------|-----------------------------|
| UF | Cidade | nº de vidas | nº CRO(S) únicos divulgados |
| AM | MANAUS | 4.712       | 98                          |

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

|       |                |                    |
|-------|----------------|--------------------|
| Moeda | Última produç. | Valor última prod. |
| 0,30  | SEM GUIAS      | R\$ -              |

|             |            |                   |
|-------------|------------|-------------------|
| 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 07/08/2023

Obs.:

Protocolo Principal:40641420230417000038  
22/05/2023-Tentativa de contato por ligação no telefone (92) 982389279 sem sucesso  
- encaminhei wpp para (92) 982389279 ainda sem retorno  
30/05/2023 -Tentativa de contato via fone (92) 982389279 , às 09:13 e Whats app às 09:12.Sem sucesso

2º contato Data 07/08/2023

Obs.:

CONTINUAÇÃO-05/06/2023-Enviado whats app- 92 8238-9279, em 05/06/2023 às 09:44  
Enviado e-mail NCOSTANOVO@GMAIL.COM , em 05/06/2023 às 09:43  
Com a finalidade de validar atendimento, aguardando retorno.  
13/06/2023-Enviado whats app- 92 8238-9279, em 13/06/2023 às 14:16, aguardando retorno.

3º contato Data 07/08/2023

Obs.:

CONT.:22/06/2023-Entrado em contato via fone -(92) 98238-9279, em 22/06/2023 às 11:23 , cuja secretária Juliana atendeu , ao me identificar , a ligação "caiu";-Chamado via whats app- (92) 982389279, em 22/06/2023 às 11:24 , questionando o que podemos fazer para que a Dra torne a atender nossos beneficiários. Aguardando retorno.23/06/2023-Enviado e-mail - NCOSTANOVO@GMAIL.COM ,em 23/06/2023 às 09:42 com a finalidade de validar atendimento, aguardando retorno.

4º contato Data 07/08/2023

Obs.:

CONTINUAÇÃO:26/06/2023-Tentativa de contato via fone -(92) 982389279 , em 26/06/23 às 08:14;  
- Enviado whats app-(92) 982389279, em 26/06/2023 às 08:15 , com a finalidade de validação de atendimento. Aguardando retorno.  
27/06/2023-Tentativa e contato via fone -(92) 982389279 , em 27/06/2023 às 08:49, porém sem sucesso.

5º contato Data 27/06/2023

Obs.:

E-mail enviado formalizando o prazo de 10 dias úteis caso a profissional não retorne , entrar com desligamento

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 sucess:27/06/2023-Telefone;26/06/2023-Telefone e Whats;23/06/2023-E-mail;22/06/2023-Telefone e Whats;13/06/2023-Whats;05/06/2023-Whats e e-mail  
30/05/2023-Telefone;22/05/2023-Telefone e Whats

Setor responsável

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

Agata B. Gomes