

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			
FLAVIA VIEIRA TOME CESARIO				15/07/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	31860	PR	FLAVIA VIEIRA TOME CESARIO	
CNPJ	CPF			
-				02961077940
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
13/05/2021	F	Operadora	SAD170747743390	06/05/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
PR	FRANCISCO BELTRAO	3.860	18	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,45	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
17/06/2024	15/07/2024	28 dia(s)		

Status retenção

- Retenção Efetiva
- Desligamento
- Não se trata de Retenção

1º contato Data 18/06/2024

**Obs.:**  
Mensagem:  
Bom dia.  
Feito contato no telefone: (46) 999306467, para confirmar informações.  
Att.

2º contato Data 19/06/2024

**Obs.:**  
Bom dia.  
  
Feito nova tentativa de contato no telefone: (46) 999306467, porém sem retorno até o momento.

3º contato Data 20/06/2024

**Obs.:**  
Bom dia.  
  
Sem retorno nas mensagens encaminhadas via WhatsApp, feito contato no E-mail: FLAVIATOMESESARIO@GMAIL.COM (conforme anexo)  
Att.

4º contato Data 21/06/2024

**Obs.:**  
Mensagens não chegam via WhatsApp, tentativa de ligação no telefone: (46) 999306467 24/06 as 10:58hrs, sem sucesso. Sem retorno no e-mail encaminhado.  
Att.

5º contato Data 27/06/2024

**Obs.:**

Tentativa de ligação (46) 999306467 cx postal, mensagens enviadas no wpp não chegam ao servidor. Não obtive retorno no e-mail encaminhado. Realizada pesquisa Google/Redes sociais/Credenciadas, porém sem sucesso.

**Ação Retenção**

- Ofertado Novos Valores
- Ofertado Suporte
- Ofertado Divulgação
- Ofertado Treinamento
- Ofertado Reciclagem
- Outros

**Obs.:** **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELEÇÃO "OUTROS".**

**Motivo desligamento**

- Perda de Contato
- Problemas de Saúde
- Beneficiário Grosseiro
- Valores
- Franquia
- Alteração Responsável Técnico
- Removido Prestador
- Sem Local de Atendimento
- Dificuldades com o Sistema
- Prazo Liberação de Guias
- Régras Técnicas
- Apenas procedimentos Estéticos
- Baixa Procura
- Dificuldade de Contato com a Central
- Cobrança indevida
- Burocracia Operadora
- Ameaça Judicialização
- Terceirização de Atendimento
- Carteira de Clientes Particular
- Estudos
- Servidor Publico
- Mudou de Área
- Óbito
- Falta de Reajuste
- Glosas
- Encerramento de Atividades
- Aposentou
- Falta de Suporte da Operadora
- Negativa de Atendimento
- Migração

**Necessário abertura de protocolo**

- SIM
- NÃO

**Obs. Geral**

Inicialmente a abertura do protocolo era acerca do desligamento pois em validação foi verificado que Dra não atendia mais no endereço cadastrado. Contudo, não houve retorno da dentista durante as tratativas.

**Setor responsável**

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro