



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

3

Colaborador

Data

Alexandro Souza Rego

24/07/2023

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	24305	RJ	ALINE DE PIERRE CANDIDO SEBASTIAO

CNPJ	CPF
-	02922954722

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
20/05/2021	J	Operadora	SAD16865774381	24/02/2023

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
-	-	761	

Atende outros convênios

☐ SIM ☐ NÃO

Quais?

Moeda	Última produç.	Valor última prod.
0.30	SEM GUIAS	

Data início	Data final	Tempo finalização
24/02/2023	24/07/2023	150 dia(s)

Status retenção

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

1º contato Data 07/06/2023

Obs.:

Conforme informado pela clínica no whatsapp encaminhei mensagem no email odontomasson@outlook.com, para verificar a questão dos atendimentos da clínica pelo plano.

2º contato Data 29/05/2023

Obs.:

Realizado tentativas de contato nos números (21) 25094776 e (21) 9 8658-4776 chamam até cair, encaminhado mensagem no WhatsApp da Dra. aguardando retorno.

3º contato Data 25/04/2023

Obs.:

Tentativa de contato (21) 25094776 as 12:08 Questiono com quem eu falo, e relata que é com a Paula, me apresento e ela desliga ;
Tentativa novamente (21) 25094776 as 12:10 sem sucesso
21) 9 8658-4776, encaminho whats questionando o motivo de não atender, aguardo retorno

4º contato Data 30/03/2023

Obs.:

Em contato (21) 25094776 as 11:36 com Paula, ela informa que a dra não esta presente, solicita que entre em contato mais tarde, questiono se tem algum numero de whats para um contato mais fácil, ela informa: 21) 9 8658-4776, encaminho whats questionando o motivo de não atender, aguardo retorno

5º contato

Data

06/03/2023

Obs.:

Entrado em contato (via Whatsapp em 06/03/23 às 10:13) , solicitando validação de atendimento, cuja secretária informa que não atendem mais pelo plano, questionado o motivo , não obtive resposta.

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

cnnt:06/03/2023;20/03/2023;22/03/2023;24/03/2023;28/03/2023;29/03/2023;30/03/2023;12/04/2023;25/04/2023;08/05/2023;10/05/2023;11/05/2023;12/05/2023;15/05/2023;29/05/2023;30/05/2023;07/06/2023

Setor responsável

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

Agata B. Gomes