



## Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

1

Colaborador	Marillia Filla	Data	26/06/2023
-------------	----------------	------	------------

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	6493	ES	CAMILA REIS GOMES

CNPJ	CPF
-	11790561752

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
07/10/2019	PF	Operadora	SAD167518803219	31/01/2023

Cidade	UF	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
VILA VELHA	ES	770	44

Atende outros convênios	Quais?
<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não	NÃO INFORMADO

Moeda	Última produç.	Valor última prod.
0,30	SEM REGISTROS	

Data início	Data final	Tempo finalização
31/01/2023	26/06/2023	146 dia(s)

- Status retenção
- ☐ Retenção efetiva
  - ☒ Desligamento
  - ☐ Não trata-se de retenção

1º contato Data 31/01/2023

Obs.:  
Conforme solicitação de validação de rede protocolo , SAE 167162154349, realizada varias tentativas de contato porem sem sucesso (27) 30135701 (27) 996045701. Encaminhada mensagem via WhatsApp sem resposta ,em analise do sistema verificado que ultima guia lançada foi no mês de Outubro de 2019.(GUIA TESTE)

2º contato Data 31/01/2023

Obs.:  
Em tratativa do protocolo SAD167447609724, foram feitas tentativas de contato para validação no telefone (27) 30135701, os dias 27/01/2023 às 12:25, 30/01/2023 às 13:38, 31/01/2023 às 14:59, porém sem sucesso. Divulgação já suspensa.

3º contato Data 22/02/2023

Obs.:  
Encaminhada mensagem no WhatsApp 27 99604-5701 para alinhar se está sendo realizando atendimentos através do plano e se possui alguma dúvida sobre o mesmo. Aguardando retorno.

4º contato Data 14/03/2023

Obs.:  
tentativa de contato telefônico (27) 30135701 (27) 996045701 16h11 sem sucesso. enviada mensagem através do e-mail. 22/03/2023 tentativa de contato telefônico (27) 30135701 (27) 996045701 13:31 sem sucesso. enviada mensagem através do e-mail e WhatsApp.

5º contato Data 03/04/2023

Obs.:  
Tentativa de contato telefônico (27) 30135701 (27) 996045701 17h47 sem sucesso. Encaminhada nova mensagem através do WhatsApp e e-mail 13/04/2023 Tentativa de contato telefônico (27) 30135701 (27) 996045701 16h09 sem sucesso. Encaminhada nova mensagem através do WhatsApp e e-mail 27/04/2023 Mensagem visível ao dentista - Olá Dr(a). CAMILA REIS GOMES, tudo bem? Estamos tentando contato pelos telefones (27) 30135701 (27) 996045701 porém sem sucesso.Precisamos com urgência do retorno da Drª para validar se está realizando atendimentos através do nosso plano.Não Visualizada pelo Dentista 12/06/2023 Deixado mensagem informando desligamento - .Não Visualizada pelo Dentista

- Motivo Retenção
- ☐ Ofertado novos valores
  - ☐ Ofertado suporte
  - ☐ Ofertado Divulgação
  - ☐ Ofertado treinamento/ ou reciclagem
  - ☐ Outros

Obs.:

- 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
  - ☐ Ameaça Judicialização
  - ☐ Terceirização de Atendimeto
  - ☐ Estudos
  - ☐ Mudou de Área
  - ☐ Servidor Publico
  - ☐ Motivos Particulares
  - ☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ Sim ☒ Não

Obs. Geral

- Setor responsável
- ☐ T.I
  - ☐ Análise técnica
  - ☐ Comercial
  - ☐ Central de atendimento

Agata B. Gomes