



## Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
Camila Guilherme		Data		22/08/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	26475	MG	ANA CAROLINA BAGANHA PEREIRA E OLIVEIRA		
CNPJ		CPF			
-		29701255879			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
02/04/2014	F	Operadora	SAD168855979988	05/07/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
MG	POUSO ALEGRE	189	11		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,32	SEM GUIAS	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
05/07/2023	22/08/2023	48 dia(s)			
1º contato		Data 16/08/2023			
Obs.: Protocolo inicial 40641420230328000232-12/04/2023-Bom dia, Inform. do prot. 40641420230329000059Em contato pelo telefone (35) 34253273 para validação, Karine informa que a Drª não atende mais pelo plano, questionada o motivo a mesma não soube informar! Em contato (35) 34253273 as 09:08 com a secretaria ela informa não saber o motivo, questiono whats ela informa que não pode me informar, solicito o whats da clinica para uma comunicação mais fácil e ela informa 35) 988803273, encaminhando whats questionando o motivo e aguardo retorno.					
2º contato		Data 16/08/2023			
Obs.: 25/04/2023-Em contato (35) 34253273 as 15:41 c/ a secret.Karina ela informa não saber o motivo,questiono informa que esta cansada de receber ligações,digo que como se trata de deslig.preciso de saber o motivo e conversar c/a dra,Karina informa q nao pode me encam.o whats da dra,informo que mandei whats dia 12/04 mas como não tive retorno estava entrando em contato,diz q vai pedir p/a dra responder.Enviado whats novamente					
3º contato		Data 16/08/2023			
Obs.: 08/05/23-Entrado em contato (via Whats), porém sem retorno.Encaminhado e-mail acbaganha@globo.com, aguardando retorno.22/05/2023-contato com Karine informa que a dra não atende pelo plano e não sabe informar o motivo me passou o whats para estar conversando com a dra whats 35998803273. 29/05/2023-tentativa de contato pelo e-mail com a dra ANA CAROLINA BAGANHA PEREIRA E OLIVEIRA, aguardando retorno whats que a Karina me passou esta errado 35998803273:					
4º contato		Data 16/08/2023			
Obs.: 07/06/23-Tent.de cont.atravez 35 8880-3273 pelo whats e por tel. s/ sucesso.13/06/23-Encaminhado msg no Whats e e-mail,p/verificar se a Dra esta realizando atendidm.pelo plano,em analise ao histórico de prot.da Dra identifiquei o prot.4064142021112000108 onde a Dra solicitou o deslig.devido a glosas,aguardando retorno. 23/06/23-Realizado tentativa de contato nos numeros (35) 34253273 e (35) 98880-3273 ás 08:34 chamam até cair, não tivemos retorno no WhatsApp. Interação pelo protocolo					

5º contato Data 16/08/2023

Obs.:

Última tentativa de contato, localizei uma divulgação da Dra no google 35 8880-3273 , entrado em contato via telefone 35 8880-3273 (em 16/08/2023 ÀS 09:47) sem sucesso e enviado whats app neste mesmo número (em 16/08/2023 às 09:44) aguardarei mais 7 dias , após isso , se não houver manifestação da profissional farei à planilha de desligamento.

### 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 SELECIONE "OUTROS".**

### Motivo desligamento

<input checked="" type="checkbox"/> Perda de Contato	<input type="checkbox"/> Problemas de Saúde	<input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro
<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 s/  
sucesso:12/04/2023;25/04/2023;08/05/2023;22/05/2023;29/05/2023;07/06/2023;13/06/2023;12/06/2023;23/06/2023;16/08/2023

### 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