



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador Data

Operadora CRO UF Nome dentista
ODONTOLIFE 29661 PR FERNANDA DE MELLO

CNPJ CPF
- 09676290980

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo
04/03/2022 PF Operadora SAD168658711426 12/06/2023

Cidade UF nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados
VITORINO PR 13 1

Atende outros convênios Quais?
☐ Sim ☒ Não

Moeda Última produç. Valor última prod.
0,45 SEM GUIAS R\$ -

Data início Data final Tempo finalização
12/06/2023 22/08/2023 71 dia(s)

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

1º contato Data

Obs.:
Protocolo Inicial 40641420230328000375-24/04/2023-Tentativa de contato 46) 991147980 as 08:30 sem sucesso
Encaminhado whats (46) 91147980 questionando atendimento, aguardo retorno
Encaminhado e-mail FERNANDA.DEMELLO12@GMAIL.COM questionando atendimento, aguardo retorno
03/05/2023-Encaminhado e-mail FERNANDA.DEMELLO12@GMAIL.COM questionando atendimento, aguardo retorno
Encaminhado whats (46) 91147980 questionando atendimento, aguardo retorno

2º contato Data

Obs.:
15/05/2023-tentativa de contato pelo whats 15/05/2023 sem sucesso
16/05/2023-tentativa de contato pelo whats e por e-mail sem sucesso
17/05/2023-nova tentativa de contato porém sem sucesso 17/05 às 13:12 (46) 91147980

3º contato Data

Obs.:
18/05/2023-nova tentativa de contato porém sem sucesso 18/05 às 12:53 (46) 91147980
25/05/2023-9 tentativas de contato sem sucesso.
Notificado dentista via protocolo e email, caso não haja retorno em 10 dias úteis (até 10/06) seguir com desligamento.
12/06/2023-Tratativa sendo conduzida pelo SAD168658711426.

4º contato Data

Obs.:
Regi. SAE p/ credenciamento de todas às áreas possíveis, pelo fato da cidade possuir 13 beneficiários e não ter nenhum dentista credenciado- SAE16922127427 **Farei uma última tentativa de contato , uma vez que a dentista é de extrema importância na cidade , feito varredura em redes sociais , localizado apenas o contato que consta em cadastro.Tentativas de contato pelo telefone e por whats app , em 16/08/2023 às 16:02(Tel.) e 16:03(Whats), aguardando mais uma semana referente à mensagem enviada pelo whats app. via telefone sem sucesso.

5º contato Data

Obs.:
Sem respostas , via whats app nem e-mail , seguirei com desligamento.

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

Obs.:

Motivo desligamento
☒ Perda de Contato ☐ Problemas de Saúde ☐ Beneficiário Grossoiro
☐ Valores ☐ Franquia ☐ Alteração responsável técnico
☐ Removido prestador ☐ Burocracia ☐ Glosas
☐ Dificuldade Sistema ☐ Sem local de Atendimento ☐ Encerramento de atividades
☐ Regras Técnicas ☐ Prazo de Liberação de Guia ☐ Divulgação indevida
☐ Baixa procura ☐ Dificuldade de contato com a Central ☐ Informação prestada incorreta
☐ Cobrança indevida ☐ Apenas procedimentos estético ☐ Aposentou
☐ Ameaça judicialização ☐ Sem interesse em convênio ☐ Mudou de área
☐ Carteira de clientes particular ☐ Terceirização de atendimento ☐ Período liberação de guias
☐ Servidor Público ☐ Vendeu a Clínica ☐ Motivos particulares
☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☒ Sim ☐ Não

Obs. Geral

Tent. de cont.s/sucesso:01/03/2023 (whats);14/03/2023 (whats);22/03/2023 (whats, email e tel.);24/04/2023 (whatsapp, email e tel);03/05/2023 (whatsapp, email e tel);15/05/2023 (whatsapp);16/05/2023 (whatsapp, email e tel);17/05/2023 (tel);18/05/2023 (tel);25/05/2023(e-mail e Prot); 16/08/2023 (e-mail.)

Setor responsável

☐ T.I ☐ Análise técnica ☐ Comercial
☐ Central de atendimento

Agata B. Gomes