

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador qtd CRO(s) 1 Data 09/06/2022

Operadora **CRO** 38140 **UF** RJ **Nome dentista** MARILYN GANDRA DE MORAES

Odontolife 38140 **UF** RJ **Nome dentista** MARILYN GANDRA DE MORAES

Data inclusão **PF** 11/11/2021 **Dentista** 5AD16485637010 **Nº de abertura protocolo** 29/03/2022

Cidade RIO DE JANEIRO **UF** RJ **nº de vias** 5.345 **nº CRO(S) únicos divulgados** 687

Atende outros convênios ☐ Sim ☒ Não **Quais?** Não informado

Moeda 0,35 **Última produç.** 30/04/2022 **Valor última prod.** R\$ 602,35

Data início 29/03/2022 **Data final** 09/06/2022 **Tempo finalização** 72 dia(s)

1º contato **Data** 16/05/2022 **Status retenção** ☐ Retenção efetiva ☒ Desligamento ☐ Não trata-se de retenção

Obs.: Tentativa de contato pelo telefone (21) 31816520 às 08:31 só chama, (21) 979042659 encaminhado mensagem pelo whats.

2º contato **Data** 20/05/2022 **Obs.:** Em contato pelo Whats Doulora informa que o motivo do desligamento é por guias glosadas informa que vai levantar as guias e me passar , aguardando retorno.

3º contato **Data** 24/05/2022 **Obs.:** Em contato pelo Whats, questiono as guias, aguardando.

4º contato **Data** 30/05/2022 **Obs.:** Encaminhado mensagem no whats, questionando as guias, aguardando retorno.

5º contato **Data** 02/06/2022 **Obs.:** Encaminhado mensagem pelo whats solicitando as guias, aguardando retorno.

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

Obs.:

Motivo desligamento ☒ Perda de de Contato ☐ Problemas de Saúde ☐ Beneficiário Grossoeiro ☐ Valores ☐ Franquia ☐ Alteração responsável técnico ☐ Renovo prestador ☐ Burocracia ☒ Glosas ☐ Dificuldade Sistema ☐ Sem local de Atendimento ☐ Outros ☐ Regras Técnicas ☐ Migração ☐ Divulgação indevida ☐ Baixa procura ☐ Dificuldade de contato com a Central ☐ Informação prestada incorreta ☐ Ameaça judicialização ☐ Apenas procedimentos estético ☐ Aposentou ☐ Carteira de clientes particular - sem interesse convênio ☐ Mudou de área ☐ Atendendo apenas SUS ☐ Ôbito ☐ Mais tempo com os filhos

Obs. Geral Realizado varias tentativas de contato solicitando as guias, sem retorno, encaminhado mensagem pelo whats informando que irá prosseguir com desligamento devido a falta de retorno, visualiza e não responde.

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

Assinaturas: **Keilla Castro Caldas** **Dra. Annabela Borgononi** **Agata B. Gomes** **Ivan Vaghini**
Coordenação Análise Técnica Supervisão Gestão de Rede Administrativo