

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			01/11/2023
DUANY VITORIA BALHUK				
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	43909	RJ	KAMILLA JULIA SPERCAZECHEI RAMALHO DE CAMPOS	
CNPJ	CPF			-
				35899237848
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
17/01/2023	F	Operadora	SAD168492624240	24/05/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RJ	NOVA FRIBURGO	58	3	
Atende outros convênios				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO	Quais?		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	SEM GUIAS	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
24/05/2023	01/11/2023	161 dia(s)		

1º contato Data 10/08/2023

**Obs.:**

Enviado e-mail, em 10/08/2023 às 11:11 solicitando validação de atendimentos e caso não esteja atendendo , se podemos ofertar algo p/ manter à parceria.Aguardando retorno.

2º contato Data 05/09/2023

**Obs.:**

Sem retorno da nota anterior.

Enviado e-mail DRA.KAMILLAJSRC@GMAIL.COM 05/09 às 11h29.

3º contato Data 18/09/2023

**Obs.:**

A mesma informou que:

[15:44, 18/09/2023] +55 22 98158-1387: Olá boa tarde  
 [15:44, 18/09/2023] +55 22 98158-1387: Já pedi o descredenciamento já tem uns 3 meses Informei que não seguimos com o desligamento, pois não conseguimos o contato com a mesma e que precisamos saber o motivo do desligamento, aguardando um retorno.

4º contato Data 16/10/2023

**Obs.:**

Registrado protocolo SAE169746291886 p/ credenciamento de Endodontia e Odont.p/ pctes c/ nec,especiais.

Tentativas de contato nos telefones (22) 20102221 (22) 981581387 em 16/10/2023 às 10:31, porém sem sucesso.

5º contato Data 21/10/2023

**Obs.:**

Informamos que iniciaremos seu processo de desligamento, visto que não conseguimos contato com o(a) Sr.(a).

Identificamos em nossos registros as seguintes tentativas de contato, realizadas através de ligações telefônicas (22) 981581387, (22) 20102221, whatsapp (22) 981581387 e email DRA.KAMILLAJSRC@GMAIL.COM – Enviado e-mail DRA.KAMILLAJSRC@GMAIL.COM em 21/10/2023 às 12:40, informando desligamento em 10 dias úteis caso não haja manifestação do(a) profissional (fazer formulário em 03 /11/2023)  
 01/11/2023 - Encontrado no google apenas telefone já cadastrado! Não encontrado outro meio de contato no google, redes sociais e concorrentes.

**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 SELEÇÃO "OUTROS".**

**Motivo desligamento**

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Perda de Contato     | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde                   | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro        |
| <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                           |   |  |

**Necessário abertura de protocolo**

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

**Obs. Geral**

Sem retorno desde o dia 04/07/2023 e sem retorno desses 10 dias úteis. Última guia lançada dia 28/02/2023, não encontrado nenhum outro meio de contato no google, redes sociais e concorrentes, ÚNICO TELEFONE ENCONTRADO JÁ É CADASTRADO.

**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