



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
DUANY VITORIA BALHUK		Data		01/11/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	43909	RJ	KAMILLA JULIA SPERCAZECHI 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		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,35	SEM GUIAS	R\$ -			
Data início	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 a 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. Informe-me 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/ ptes 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 e-mail 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 SELECIONE "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 Público | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ 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

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

Agata B. Gomes