

# Formulário - Processo de Retenção



<b>Colaborador</b>	<b>Qtd CRO(s)</b>	1		
		<b>Data</b>		
Camila Guilherme		16/08/2023		
<b>Operadora</b>	<b>CRO</b>	<b>UF</b>	<b>Nome dentista</b>	
ODONTOLIFE	49447	RJ	DANIELE PIRES MENDES	
<b>CNPJ</b>	<b>CPF</b>			
-	10393114740			
<b>Data inclusão</b>	<b>Tipo</b>	<b>Demandado por?</b>	<b>Nº do protocolo</b>	<b>Dt. abertura protocolo</b>
30/03/2021	F	Operadora	SAD168631763553	16/08/2023
<b>UF</b>	<b>Cidade</b>	<b>nº de vidas</b>	<b>nº CRO(S) únicos divulgados</b>	
RJ	RIO DE JANEIRO	5.345	687	
<b>Atende outros convênios</b>		Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
<b>Moeda</b>	<b>Última produç.</b>	<b>Valor última prod.</b>		
0,40	SEM GUIAS	R\$ -		
<b>Data inicio</b>	<b>Data final</b>	<b>Tempo finalização</b>		
09/06/2023	16/08/2023	68 dia(s)		
<b>1º contato</b>	<b>Data</b>	16/08/2023		
<b>Obs.:</b> Protocolo inicial 40641420230228000153 28/02/2023-Dra. tinha solicitado a alteração de endereço porém nos informou que esta em obras. Foi retirado a divulgação.Segue para validação para quando a profissional retornar com os atendimentos; 07/03/2023-Encaminhada mensagem através do WhatsApp questionando se a Clínica já voltou aos atendimentos. Aguardando retorno				
<b>2º contato</b>	<b>Data</b>	16/08/2023		
<b>Obs.:</b> 15/03/23-Tent. de cont.telef. (21)986237712,(21)992186530s/ sucesso,cx postal. Enviada msg através do Whats e e-mail,aguard.retorno.Em retorno ao Whats,Dr informa q ainda não voltaram aos atend.Questionado se há previsão de retorno Dra diz maio.03/05/23-Tentativa de contato telef. (21) 992186530 13h26 s/sucesso.Encaminhada mensagem através do WhatsApp questionando se Dra já voltou a realizar os atendimentos				
<b>3º contato</b>	<b>Data</b>	16/08/2023		
<b>Obs.:</b> 11/05/2023-Tentativa de contato telefônico 15h58 (21) 986237712, (21) 992186530 caixa de mensagem. Encaminhada nova mensagem através do WhatsApp e e-mail está incorreto. 22/05/2023-Tentativa de contato telefônico (21) 986237712, (21) 992186530 8:42 sem sucesso, cx postal. e pelo whats sem sucesso,26/05/2023-Sétima tentativa de contato sem sucesso (21) 986237712, (21) 992186530;29/05/2023- Encaminhado email drdanielemendes@hotmail.com_aguardando retorno				
<b>4º contato</b>	<b>Data</b>	09/06/2023		
<b>Obs.:</b> Conforme orientado pela Janaína, manter em retorno agendado até agosto (6 meses de suspensão da divulgação)  Caso não consigamos contato, seguir com desligamento.				

**5º contato**      **Data**      03/08/2023

**Obs.:**

Última tentativa de contato , em 03/08/223 às 10:35 , nos telefones (21) 986237712, (21) 992186530 ,porém nem chama, a ligação fica muda e cai . Diante disso , farei última tentativa enviando e-mail referente ao processo de 10 dias, caso não retornem , farei 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 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                           | <input type="checkbox"/> Motivos Particulares                 |  |

**Necessário abertura de protocolo**

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

**Obs. Geral**

Tentativas de contato sem sucesso:28/02/2023;07/03/2023;15/03/2023;15/03/2023;03/05/2023;11/05/2023;22/05/2023;26/05/2023;29/05/2023;03/08/2023

**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