



## Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

1

Colaborador

Data

Camila Guilherme

16/08/2023

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	49447	RJ	DANIELE PIRES MENDES

CNPJ	CPF
-	10393114740

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
30/03/2021	F	Operadora	SAD168631763553	16/08/2023

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

Atende outros convênios

☐ SIM ☐ NÃO

Quais?

Moeda	Última produç.	Valor última prod.
0,40	SEM GUIAS	R\$ -

Status retenção

☐ Retenção Efetiva  
☒ Desligamento  
☐ Não se trata de Retenção

Data início	Data final	Tempo finalização
09/06/2023	16/08/2023	68 dia(s)

1º contato Data 16/08/2023

Obs.:

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

2º contato Data 16/08/2023

Obs.:

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

3º contato Data 16/08/2023

Obs.:

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 dradanielemendes@hotmail.com. aguardando retorno

4º contato Data 09/06/2023

Obs.:

Conforme orientado pela Janaina, 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 Grossoeiro
<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

☐ SIM ☐ 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