



## Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

1

Colaborador	Camila	Data	23/08/2023
-------------	--------	------	------------

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	54707	MG	PALOMA MARTINS DE OLIVEIRA

CNPJ	CPF
-	10670615684

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
14/11/2022	F	Operadora	SAD168925128933	13/07/2023

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
MG	JUIZ DE FORA	746	45

Atende outros convênios	Quais?
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	

Moeda	Última produç.	Valor última prod.
0,35	SEM GUIAS	R\$ -

Data início	Data final	Tempo finalização
13/07/2023	23/08/2023	41 dia(s)

Status retenção

- ☐ Retenção Efetiva  
☐ Desligamento  
☐ Não se trata de Retenção

1º contato Data 23/08/2023

Obs.:

Protocolo Inicial 40641420230525000329  
15/06/2023-Tentativa de contato telefônico (32) 988067777 11h43 sem sucesso.  
Encaminhada mensagem através do WhatsApp.  
22/06/2023-Tentativa de contato telefônico (32) 988067777 10h51 sem sucesso.  
Encaminhada nova mensagem através do WhatsApp (32) 988067777 e e-mail palomamartins\_@hotmail.com

2º contato Data 23/08/2023

Obs.:

Protocolo Inicial 40641420230525000329.28/06/2023-Tentativa de contato telefônico (32) 988067777 17h14 sem sucesso.  
Encaminhada nova mensagem através do WhatsApp e e-mail.  
Em buscas nas redes sociais o numero de contato é o mesmo.  
30/06/2023-Tentativa de contato telefônico (32) 988067777 novamente sem sucesso.  
~~sem retorno via WhatsApp e e-mail~~

3º contato Data 23/08/2023

Obs.:

Continuação do protocolo 40641420230525000329.03/07/2023-Tentativa de contato telefônico (32) 988067777 novamente sem sucesso.sem retorno via WhatsApp e e-mail.  
ligação somente chama, email e whats sem retorno

4º contato Data 23/08/2023

Obs.:

Continuação do protocolo 40641420230525000329.06/07/2023-04/07/2023-Realizado tentativa de contato no numero (32) 988067777 chama até cair, encaminhado mensagem no WhatsApp novamente, aguardando retorno.

5º contato Data 23/08/2023

Obs.:

Continuação do protocolo 40641420230525000329.06/07/2023-Tentativa de telefônico 17h56 (32) 988067777 sem sucesso.  
Encaminhada nova mensagem através do e-mail.  
07/07/2023-Realizado tentativa de contato no numero (32) 988067777 às 09:23 chama até cair, sem retorno no WhatsApp e no e-mail.  
13/07/2023-ABERTO DESLIGAMENTO  
Anexo email enviado

Ação Retenção

- ☐ Ofertado Novos Valores ☐ Ofertado Suporte ☐ Ofertado Divulgação  
☐ Ofertado Treinamento ☐ Ofertado Reciclagem ☐ Outros

Obs.: OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

Motivo desligamento

- ☒ Perda de Contato ☐ Problemas de Saúde ☐ Beneficiário Grossoeiro  
☐ Valores ☐ Franquia ☐ Alteração Responsável Técnico  
☐ Removido Prestador ☐ Sem Local de Atendimento ☐ Glosas  
☐ Dificuldades com o Sistema ☐ Prazo Liberação de Guias ☐ Encerramento de Atividades  
☐ Régras Técnicas ☐ Apenas procedimentos Estéticos ☐ Aposentou  
☐ Baixa Procura ☐ Dificuldade de Contato com a Central ☐ Falta de Suporte da Operadora  
☐ Cobrança indevida ☐ Burocracia Operadora ☐ Negativa de Atendimento  
☐ Ameaça Judicialização ☐ Terceirização de Atendimento  
☐ Carteira de Clientes Particular ☐ Estudos  
☐ Servidor Publico ☐ Mudou de Área  
☐ Óbito ☐ Motivos Particulares

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

Tentativas de contato sem sucesso:15/06/2023 11:45;22/06/2023 10:55;28/06/2023 17:21;30/06/2023 13:54;03/07/2023 15:06;04/07/2023 08:34;  
06/07/2023 17:58;07/07/2023 09:26

Setor responsável

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

Agata B. Gomes