



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador Data

Operadora CRO UF Nome dentista
ODONTOLIFE 7822 PB JULIANA CALHEIROS COSTA

CNPJ CPF
- 10243180446

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo
15/03/2021 J Operadora SAD169048711416 27/07/2023

UF Cidade nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados
- - 761

Atende outros convênios Quais?
☐ SIM ☒ NÃO

Moeda Última produç. Valor última prod.
0,35 SEM GUIAS R\$ 0,00

Data início Data final Tempo finalização
27/07/2023 11/10/2023 76 dia(s)

Status retenção
☐ Retenção Efetiva
☒ Desligamento
☐ Não se trata de Retenção

1º contato Data

Obs.:
Bom dia, Foi informado em nota anterior que:
[10:30, 06/09/2023] +55 83 9995-0963: Olá, tudo bem? Me chamo Gabrielly. Sou secretária da Dra. Juliana Calheiros. Sou responsável pelos agendamentos do consultório. Em que posso te ajudar?
[10:34, 06/09/2023] Retenção - Odontolife: Olá Gabrielly. Gostaria de saber o motivo ou insatisfações de seguir com o desligamento por gentileza???

2º contato Data

Obs.:
[10:47, 06/09/2023] +55 83 9995-0963: Não estamos atendendo por convênio.
[10:50, 06/09/2023] Retenção - Odontolife: Gostaria de saber o motivo ou insatisfações de seguir com o desligamento por gentileza???
Sem respostas desde então. Enviado whatsapp novamente (83) 9995-0963 11/09 às 09h21.

3º contato Data

Obs.:
Boa tarde, Sem retorno da mesma em nota anterior.
Enviado whatsapp (83) 999950963 18/09 às 17h35, e enviado e-mail JULIANACALHEIROS_COSTA@GMAIL.COM 17h37, mas assim que mandei chegou o seguinte retorno: `` Falha na entrega aos seguintes destinatários ou grupos: JULIANACALHEIROS_COSTA@GMAIL.COM
Não foi possível encontrar o endereço de email inserido...

4º contato Data

Obs.:
Realizadas buscas nas principais redes concorrentes, porém sem constar cadastro da profissional em questão, seguem prints.

5º contato Data

Obs.:
Enviado e-mail JULIANACALHEIROS_COSTA@GMAIL.COM, em 27/09/2023 às 10:53, informando desligamento em 10 dias úteis caso não haja manifestação do(a) profissional (fazer formulário em 11 /10/2023)

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 s/sucesso:29/06/2023-Telefone;04/07/2023-Telefone e Whats app;10/07/2023-Whats;12/07/2023-Telefone;17/07/2023-Whats;06/09/2023-Whats;18/09/2023-E-mail ;27/09/2023-E-mail e protocolo

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

Agata B. Gomes