

Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador Data

Operadora CRO UF Nome dentista

CNPJ CPF

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo

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

Atende outros convênios SIM NÃO Quais?

Moeda Última produç. Valor última prod.

Data início Data final Tempo finalização

Status retenção
 Retenção Efetiva
 Desligamento
 Não se trata de Retenção

1º contato Data

Obs.:
 Em tratativa do protocolo SAD165601370033, foram feitas tentativas de contato para saber se a Dra. voltou com os atendimentos normalmente no (11) 44215214, nos dias 06/07/2022 09:54, 18/08/2022 14:12, 26/08/2022 09:42, 31/08/2022 16:21, 02/01/2023 08:43, 12/01/2023 11:45, 26/01/2023 17:11 e 06/02/2023 10:43 por sem sucesso. Divulga o suspensão.

2º contato Data

Obs.:
 Enviado whatsapp (11) 44215214 15/08 às 08h40, para verificar se a mesma conseguirá retornar com os atendimentos.

3º contato Data

Obs.:
 Sem retorno do whatsapp, realizando varredura no google para encontrar outro telefone.

4º contato Data

Obs.:
 Quando enviado e-mail para a Drª tinha dado:
 Falha na entrega aos seguintes destinatários ou grupos: GISELAGREGORIO@GLOBO.COM
 Ocorreu uma falha de comunicação durante a entrega desta mensagem. Tente reenviar a mensagem mais tarde. Se o problema persistir, contate

5º contato Data

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 (11) 44215214, whatsapp (11) 970627016 e email GISELAGREGORIO@GLOBO.COM. 14/02/2023 16:43 - Telefone 28/03/2023 11:10 - Telefone e Whatsapp 05/04/2023 12:43 - Telefone e Whatsapp 17/04/2023 17:46 - Telefone e Whatsapp 27/04/2023 14:12 - Telefone e Whatsapp 08/05/2023 15:49 - Telefone e Whatsapp 15/05/2023 11:47 - Telefone 31/07/2023 10:48 - Protocolo 15/08/2023 08:42 - Whatsapp 03/10/2023 08h33 - E-mail - Como não consigo enviar e-mail por conta da falha, enviado no whatsapp referente a comunicação!
 Caso não tenha retorno em 10 dias úteis, até dia 24/10/2023, seguir com o desligamento.

Ação Retenção
 Ofertado Novos Valores Ofertado Suporte Ofertado Divulgação
 Ofertado Treinamento Ofertado Reciclagem Outros

Obs.: **OBIGATÓRIO 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

Necessário abertura de protocolo
 SIM NÃO

Obs. Geral
 Realizado mais de 8 tentativas de contato, aguardamos um retorno dentro do prazo de 10 dias úteis, mas não obtivemos sucesso. Não encontrado nenhum outro telefone no google, redes sociais e redes concorrentes, nas redes concorrentes possui o mesmo contato que está cadastrado.

Setor responsável
 T.I Central de atendimento Análise Técnica Comercial

Agata B. Gomes