

# Formulário - Processo de Retenção



<b>Colaborador</b>	<b>Qtd CRO(s)</b>	1		
		<b>Data</b>		
DUANY VITORIA BALHUK		25/10/2023		
<b>Operadora</b>	<b>CRO</b>	<b>UF</b>	<b>Nome dentista</b>	
ODONTOLIFE	30637	SP	GISELA GREGORIO	
<b>CNPJ</b>	<b>CPF</b>			
-	06896177802			
<b>Data inclusão</b>	<b>Tipo</b>	<b>Demandado por?</b>	<b>Nº do protocolo</b>	<b>Dt. abertura protocolo</b>
27/05/2019	F	Operadora	SAD167637695674	14/02/2023
<b>UF</b>	<b>Cidade</b>	<b>nº de vidas</b>	<b>nº CRO(S) únicos divulgados</b>	
SP	SANTO ANDRE	1.478	112	
<b>Atende outros convênios</b>				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO			
<b>Moeda</b>	<b>Última produç.</b>	<b>Valor última prod.</b>		
0,30	SEM GUIAS	R\$ -		
<b>Data inicio</b>	<b>Data final</b>	<b>Tempo finalização</b>		
14/02/2023	25/10/2023	253 dia(s)		

**1º contato**      **Data**      14/02/2023

**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 porém sem sucesso.  
Divulgação suspensa.

**2º contato**      **Data**      15/08/2023

**Obs.:**

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

**3º contato**      **Data**      03/10/2023

**Obs.:**

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

**4º contato**      **Data**      06/10/2023

**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**      09/10/2023

**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**

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <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 SELEÇÃO "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                           |   |  |

**Necessário abertura de protocolo**

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

- |                              |   |  |                                    |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

Agata B. Gomes