



## 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

1º contato Data

Obs.: Em tratativa do protocolo SAD16648190992, foram feitas tentativas de contato nos telefones (13) 997118856, (13) 38221349 e e-mail rodrigo.e.k\_22@hotmail.com, nos dias 04/10/2022 12:00, 19/10/2022 10:33, 20/10/2022 16:37, 24/10/2022 08:46, 03/11/2022 10:55, 16/11/2022 11:51, 28/11/2022 16:33, 08/12/2022 15:22, 21/12/2022 13:15, 03/01/2023 15:17, 13/01/2023 15:58, 25/01/2023 14:55, 26/01/2023 16:35 e 30/01/2023 08:46, porém sem sucesso.

2º contato Data

Obs.: (13) 38221349 ligação as 17:13 com a Amanda, questiono o motivo ela não sabe informar relata que é apenas com o dr e ele esta em atendimento, questionei o whats e ela informou (13) 997118856 que era pra mandar por aquele whats, informei que estou tentando contato desde 21/12/2022 e ela solicita para entrar em contato segunda a partir das 08

3º contato Data

Obs.: Encaminhado whats (13) 997118856 e e-mail RODRIGO.E.K\_22@HOTMAIL.COM- Questionando o motivo de não atender o plano, me coloco a disposição e aguardo retorno

4º contato Data

Obs.: Em contato com Jaine 13) 38221349 as 09:22 sobre o atendimento informa que o doutor não esta presente, solicito que o dr retorne pelo wpp para dar continuidade com a tratativa

Encaminhado whats (13) 997118856 questiono o motivo de não estar atendendo, ofertado suporte, informando que nossa parceria é importante aguardo retorno

5º contato Data

Obs.: Identificamos em nossos registros as seguintes tentativas de contato, realizadas através de ligações telefônicas (13) 38221349), whatsapp (19) 997651021) e email (RODRIGO.E.K\_22@HOTMAIL.COM).

27/03/2023 06/04/2023 11/04/2023 24/04/2023 05/05/2023 09/05/2023 12/05/2023 15/05/2023

### 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 Grosseiro  
☐ 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

Sem contato desde 27/03/2023, Não encontrado outro telefone no google, redes sociais ou redes concorrentes. Está divulgado na Odontoprev mas com o mesmo telefone que está cadastrado.

### Setor responsável

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

Agata B. Gomes