



## Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador	Data
Camila Guilherme	17/07/2023

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	40601	RJ	MARCELLA CORREA VIDAL

CNPJ	CPF
26759948000119	13060959722

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
14/07/2017	J	Operadora	SAD16757715497	07/02/2023

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
RJ	SAO GONCALO	859	60

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

Moeda	Última produç.	Valor última prod.
0,30	SEM GUIAS	R\$ -

Data início	Data final	Tempo finalização
07/02/2023	17/07/2023	160 dia(s)

1º contato Data

Obs.:

Em contato telefônico através do numero (21) 36069451 falei com Jaqueline que informou que não estão mais atendendo ao plano, questionei o motivo e a mesma não soube me informar, a mesma vai verificar motivo de não estarem atendendo ao plano e me informar através do whatsapp (21) 970083469, aguardando retorno.

2º contato Data

Obs.:

Em contato no numero (21) 36069451 falei com Jaqueline que disse que a Dra só esta na clinica na sexta-feira, solicitei um numero de contato direto com a Dra disse que tinha que tratar no numero da clinica mesmo, pedi então para que a mesma encaminhasse a mensagem para a Dra, aguardando um retorno.

3º contato Data

Obs.:

Em contato no numero (21) 36069451 falei com Jaqueline, questionei novamente se a Dra havia informado o motivo de ter deixado de atender ao plano e a mesma informou que a Dra não informou e que só esta nas clinicas as sextas mas atende o dia inteiro, informei que liguei na sexta dia 14/04 mas a ligação só chamava até cair e ela disse que é porque é um dia bem corrido, informei que encaminhei mensagem no whats e vou retornar na sexta feira para tentar falar com a Dra novamente,

4º contato Data

Obs.:

Realizado tentativa de contato nos números (21) 36069451 e (21) 964541784 chamam até cair, encaminhado mensagem no whatsapp (21) 964541784, aguardando retorno.

5º contato Data

Obs.:

Já houveram mais de 8 contatos sem sucesso (s/ conseguir falar com a dentista), porém o contato por e-mail foi realizado pela colaboradora Jheniffer, cuja qual não encontra-se mais na empresa, não sendo possível obter print, diante disso, encaminhei e-mail marcella.vidal@globo.com, em 03/07/2023 às 09:04, solicitando validação de atendimento.

### 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 SELECIONE "OUTROS".**

### Motivo desligamento

<input checked="" type="checkbox"/> Perda de Contato	<input type="checkbox"/> Problemas de Saúde	<input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro
<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	<input type="checkbox"/> Motivos Particulares	

### Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

Tentativas de contato sem sucesso :23/03;28/03;05/04;14/04;17/04;27/04;15/05;31/05; 07/06;13/06;21/06; 27/06 e 03/07

### Sector responsável

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

Agata B. Gomes