

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			2
Camila Guilherme			Data	
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 inicio	Data final	Tempo finalização		
07/02/2023	17/07/2023	160 dia(s)		

1º contato Data 23/03/2023

**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 05/04/2023

**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 17/04/2023

**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 15/05/2023

**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 03/07/2023

**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 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                           | <input type="checkbox"/> Motivos Particulares                 |  |

**Necessário abertura de protocolo**

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

**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