

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador **KAMILA DE CARVALHO** **Qtd CRO(s)** **3** **Data** **18/11/2022**

Operadora **CRO** **7944** **UF** **CE** **Nome dentista** **PAULO HENRIQUE ALBUQUERQUE NOGUEIRA GURGEL**

Data inclusão **08/03/2022** **Tipo** **PJ** **Demandado por?** **Dentista** **Nº do protocolo** **SMD166206098045** **Dt. abertura protocolo** **01/09/2022**

Cidade **HORIZONTE** **UF** **CE** **nº de vidas** **3** **nº CRO(s) únicos divulgados** **3**

Atende outros convênios ☐ Sim ☒ Não **Quais?** **Não informado**

Moeda **0,35** **Última produç.** **23/05/2022** **Valor última prod.** **R\$ 59,78**

Data início **01/09/2022** **Data final** **18/11/2022** **Tempo finalização** **78 dia(s)**

1º contato **Data** **22/09/2022** **Status retenção** ☐ Retenção efetiva ☒ Desligamento ☐ Não trata-se de retenção

Obs.: **Tentativa de contato pelo telefone (85) 998357160 as 15:39 sem sucesso, encaminhado mensagem no whats questionando os atendimentos pelo plano, aguardando retorno**

2º contato **Data** **30/09/2022**

Obs.: **Encaminhado mensagem no e-mail07/10-Tentativa de contato pelo telefone (85) 99835716, (85) 998747191 as 11:47 sem sucesso encaminhado mensagem por e-mail e whats19/10-Tentativas de contato pelos telefones (85) 998357160 (85) 998747191 as 15:04 sem sucesso sem retorno por e-mail ou whats**

3º contato **Data** **27/10/2022**

Obs.: **Tentativa de contato pelos telefones (85) 998747191, (85) 998357160 sem sucesso, sem retorno pelo whats e e-mail.**

4º contato **Data** **04/11/2022**

Obs.: **Tentativa de contato pelo telefone (85) 998747191 as 16:56 sem sucesso, (85) 998357160 sem sucesso, sem retorno pelo whats ou e-mail**

5º contato **Data** **18/11/2022**

Tentativa de contato pelo telefone (85) 998357160 as 13:11 ex postal (85) 998747191 não completa

Motivo Retenção ☐ Ofertado novos valores ☐ Ofertado suporte ☐ Ofertado Divulgação ☐ Ofertado treinamento/ ou reciclagem ☐ Outros

Obs.:

Motivo desligamento

☒ Perda de de Contato ☐ Problemas de Saúde ☐ Beneficiário Grossoalro ☐ Valores ☐ Franquia ☐ Alteração responsável técnico ☐ Removido prestador ☐ Burocracia ☐ Glosas ☐ Dificuldade Sistema ☐ Sem local de Atendimento ☐ Outros ☐ Regras Técnicas ☐ Migração ☐ Divulgação indevida ☐ Baixa procura ☐ Dificuldade de contato com a Central ☐ Informação prestada incorreta ☐ Ameaça judicialização ☐ Apenas procedimentos estético ☐ Aposentou ☐ Carteira de clientes particular - sem interesse convênio ☐ Mudou de área ☐ Atendendo apenas SUS ☐ Mais tempo com os filhos

Necessário abertura de protocolo ☒ Sim ☐ Não

Obs. Geral **Realizado mais de 5 tentativas de contato em dias e horários diferentes sem sucesso sem retorno pelo whats ou e-mail**

Sector responsável ☐ T.I ☐ Central de atendimento ☐ Análise técnica ☐ Comercial

Assinatura **Agata B. Gomes** **18/11/22** **Xuan Vaghini**