

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Luana Santos		Data	14/04/2022
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	ROBERTA LANA MACHADO	
Odontolife	7997	GO			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
25/07/2016	PJ	Operadora	SAD1630416412	31/08/2021	
Cidade	UF	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SAO LUIS DE MONTES BELOS	GO	17	3		
Atende outros convênios		Quais?			
☒ Sim ☐ Não		UNIDODONTO			
Moeda	Última produção	Status retenção			
0,40	set/20	☐ Retenção efetiva ☒ Desligamento ☐ Não trata-se de retenção			
Data início	Data final	Tempo finalização			
31/08/2021	14/04/2022	226 dia(s)			
1º contato	Data	10/09/2021			
Obs.: MEI/SSA: Tentado contato pelos telefones (64) 992986067; (64) 36711444, sem sucesso					
2º contato	Data	21/09/2021			
Obs.: MEI/SSA: Encaminhado mensagem para o whatsapp (64) 992986067.					
3º contato	Data	25/10/2021			
Obs.: MEI/SSA: Entrou em contato com a secretária Sulliane pelo telefone (64) 36711444, não soube informar o motivo da doutora solicitar desligamento e pediu para ligar amanhã (26/10/2021) na parte da manhã. 26/10/2021 - MEI/SSA: Tentado contato pelos telefones (64) 992986067; (64) 36711444, sem sucesso. 17/11/2021 - MEI/SSA: Tentado contato pelos telefones (64) 992986067 e (64) 36711444, sem sucesso. Encaminhado mensagem via whatsapp.					
4º contato	Data	30/03/2022			
Obs.: LUANA: Tentado contato nos números (64) 992986067 e (64) 36711444, sem sucesso. Encaminhado mensagem novamente via whatsapp, encaminhado mensagem via email ROBERTA.LANA@HOTMAIL.COM. 11/04/2021: Tentado contato via ligação (64) 992986067; (64) 36711444 às 09:29 sem sucesso, doutora não respondeu a mensagem encaminhada via whatsapp. Aberto o protocolo SAD1696802381 informando sobre as tentativas de contato.					

5º contato	Data	14/04/2022
Obs.: LUANA: Tentado contato às 17:21: Telefone (64) 36711444 - só chama e ninguém atende Telefone (64) 992986067 - chama duas vezes e vai para caixa postal Doutora não visualizou o protocolo aberto, não retornou as mensagens via whatsapp e e-mail.		
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 Grossoite ☐ 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 ☐ Apenas particular ☐ Apenas procedimentos estético		
Obs.: Doutora não responde as mensagens via e-mail, whatsapp e não visualizou o protocolo, tentamos diversos contatos via ligação em dias e horários diferentes sem sucesso, não lança guias desde 2020.		
Sector responsável ☐ T.I ☐ Análise técnica ☒ Comercial ☐ Central de atendimento		
_____ Kellia Castro Caldas Coordenação		
_____ Agata B. Gomes administrativo		
_____ Ivan Vaghini administrativo		