

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	DUANY VITÓRIA BALHUK			Qtd CRO(s)	1
				Data	15/03/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	5864	MS	TALITA DE ROCCO		
CNPJ	CPF				
	04176557117				
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
19/12/2016	F	Operadora	SAD170671126290	31/01/2024	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
MS	CAMPO GRANDE	1.411	30		
Atende outros convênios					
Quais?					
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO				
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,42	19/01/2024	R\$ 66,24			
Data inicio	Data final	Tempo finalização			
31/01/2024	15/03/2024	44 dia(s)			

**Status retenção**

Retenção Efetiva  
 Desligamento  
 Não se trata de Retenção

1º contato Data 09/02/2024

**Obs.:**

Encaminhamos uma mensagem às 12:05, para confirmar o motivo pelo qual desejam se descredenciar. Aguardando retorno.

2º contato Data 15/02/2024

**Obs.:**

Encaminhamos uma nova mensagem às 16:33, para verificar o motivo de descredenciamento. Aguardando retorno, visto que não obtivemos retorno da mensagem anterior.

3º contato Data 07/03/2024

**Obs.:**

Encaminhado e-mail que está na foto de perfil do wpp 67 3331-8492 e encaminhado mensagem novamente no wpp para verificar o motivo do desligamento.

Aguardando retorno.

4º contato Data 15/03/2024

**Obs.:**

Sem retorno do -email e do whatsapp, enviado novamente mensagem (67) 3331-8492 15/03 - liguei no telefone (67) 33318492 09h10 Karina informou que realmente estão se desligando de todos os planos, mesmo ofertando reajuste e ação de divulgação.

5º contato Data 20/02/2024

**Obs.:**

Identificamos em nossos registros as seguintes tentativas de contato, realizadas através do telefone da clínica (21) 26048072,(51) 98984-9729, (51) 8311-5544 e do email MAISSEURRIRODONTOLOGIA@GMAIL.CO 14/11/2023 14:40 - Telefone 21/11/2023 11:25 - Telefone 28/11/2023 10:38 -Telefone, WhatsApp 07/12/2023 10:06 -Telefone, WhatsApp 13/12/2023 16:53 - Telefone, WhatsApp 19/12/2023 10:12 - Telefone, WhatsApp 20/12/2023 09:46 - Telefone, WhatsApp, buscas no google, Email 07/02/2024 10:32 - Telefone, WhatsApp, buscas no google, Email Entretanto, considerando que não tivemos retorno e que sua divulgação aos beneficiários está suspensa desde 09/11/2023, aguardaremos o seu contato dentro do prazo de 10 dias úteis, contados a partir da data e horário de abertura deste protocolo. Caso não haja manifestação de sua parte seguiremos com seu desligamento. --- Encaminhamos via E-mail.

**Ação Retenção**

- Ofertado Novos Valores  
 Ofertado Treinamento  
 Ofertado Suporte  
 Ofertado Reciclagem  
 Ofertado Divulgação  
 Outros

**Obs.:** **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

**Motivo desligamento**

- Perda de Contato  
 Valores  
 Removido Prestador  
 Dificuldades com o Sistema  
 Régras Técnicas  
 Baixa Procura  
 Cobrança indevida  
 Ameaça Judicialização  
 Carteira de Clientes Particular  
 Servidor Publico  
 Óbito  
 Problemas de Saúde  
 Franquia  
 Sem Local de Atendimento  
 Prazo Liberação de Guias  
 Apenas procedimentos Estéticos  
 Dificuldade de Contato com a Central  
 Burocracia Operadora  
 Terceirização de Atendimento  
 Estudos  
 Mudou de Área  
 Beneficiário Grosseiro  
 Alteração Responsável Técnico  
 Glosas  
 Encerramento de Atividades  
 Aposentou  
 Falta de Suporte da Operadora  
 Negativa de Atendimento  
 Migração

**Necessário abertura de protocolo**

- SIM  NÃO

**Obs. Geral**

Em ligação secretária Karina informou que a Drª está se desligando de todos os convênios, ofertou ação de divulgação e reajuste de tabela mas a mesma informou que realmente irão atender apenas particular. Informei que caso mais há frente tenham interesse estamos disponíveis em um novo credenciamento.

**Setor responsável**

- T.I  Central de atendimento  Análise Técnica  Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro