

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
Data				24/06/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	8187	MT	CINTIA KAREN ROSSI	
CNPJ	CPF			01508685100
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
02/09/2021	F	Dentista	SAD17119957389	01/04/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
MT	CUIABA	1.039	19	
Atende outros convênios		Quais?	UNIMED	
<input checked="" type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,40	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
13/05/2024	24/06/2024	42 dia(s)		

1º contato	Data	13/05/2024
Obs.:		
13/05/2024 10:47De: ANDREY VIDAL SIQUEIRA 29188Status: Mensagem: Bom dia. Feito contato no telefone: 65 9669-9038, para confirmar informações sobre a prestadora.		

2º contato	Data	27/05/2024
Obs.:		
ANDREY VIDAL SIQUEIRA 29188Status: Data de Retorno: Mensagem: Bom dia. Contato feito no telefone: 65 9669-9038 com resposta até o presente momento		

3º contato	Data	04/06/2024
Obs.:		
JESSICA PACHECO - ODONTOLIFE 27428 Em retorno do ultimo contato, nos foi informado que o número (65) 996699038 não pertence a Doutora Cinthia. Em contato via ligação no (65) 999365644 as 09:51, confirma ser o contato da Dra, porém ao informar ser da operadora encerrou a chamada.		

4º contato	Data	17/06/2024
Obs.:		
JESSICA PACHECO - ODONTOLIFE 27428Status: Bom dia. 6º TENTATIVA Contato sem sucesso via ligação no número (65) 999365644 as 13:13. Realizado busca GOOGLE, sem sucesso.		

5º contato Data 29/06/2024

## Obs.:

JESSICA PACHECO - ODONTOLIFE 27428Status:  
Boa tarde,  
Segue interação com a Dra:  
[10:09, 12/06/2024] +55 65 9936-5644: Por hora não vou atender  
[10:11, 12/06/2024] Retenção Odontolife: Quais seriam os motivos para o descredenciamento? alguma insatisfação com o plano?  
[10:12, 12/06/2024] +55 65 9936-5644: Sim ☺  
[10:12, 12/06/2024] +55 65 9936-5644: Valores e dificuldade com o app  
[10:12, 12/06/2024] +55 65 9936-5644: Muita burocracia

## 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 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"/> Migração                      |
| <input checked="" type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos                              |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Servidor Publico                | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                                      | <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste                    |  |

## Necessário abertura de protocolo

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

## Obs. Geral

Após as 8 tentativas de contato por fim a doutora retornou informando que não irá retornar os atendimentos pelo plano, pois ela não está dando conta de atender sua demanda particular.

## Setor responsável

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro