

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			
JESSICA PACHECO				08/07/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	28807	RJ	TUANA FERNANDA PEIXOTO DE SOUZA	
CNPJ	CPF			05288219702
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
08/11/2019	F	Dentista	SAD171897022435	21/06/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RJ	RIO DE JANEIRO	13.102	739	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
08/07/2024	08/07/2024	0 dia(s)		

Status retenção

- Retenção Efetiva
- Desligamento
- Não se trata de Retenção

1º contato Data 08/07/2024

Obs.:

Mensagem:  
Olá Dr(a). TUANA FERNANDA PEIXOTO DE SOUZA, tudo bem?

Recepionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato Data 08/07/2024

Obs.:

[12:53, 08/07/2024] ☺:Neste contato falo com a Dra. TUANA FERNANDA? Assunto seria acerca de um protocolo de DESLIGAMENTO em nosso site.Gostaríamos de verificar sua insatisfação com a operadora para darmos a questão da melhor maneira possível. Aguardo retorno , desde já agradeço.

[12:55, 08/07/2024] +55 21 99998-6088: Sim. Quero o desligamento.

3º contato Data 08/07/2024

Obs.:

[12:56, 08/07/2024] ☺:Mas conforme mensagem acima, qual seria o motivo ? qual sua insatisfação? ha algo que possamos fazer para manter a parceria?

[12:57, 08/07/2024] +55 21 99998-6088: Motivo é a tabela de remuneração. Muito baixa.

[12:59, 08/07/2024] ☺: Hoje a doutora é divulgada somente para ortodontia e clínica geral. Há outro procedimento que doutora realiza? pois ja é de direito da clinica o reajuste, podemos aplicar o ajuste pelo indice IPCA dos últimos 12 meses.

4º contato Data 08/07/2024

Obs.:

[12:59, 08/07/2024] ☺: Ou realizar uma ação comercial de divulgação para prospectar novos beneficiários para impulsionar a busca por vosso atendimento.

[12:59, 08/07/2024] ☺: para que ganhe no volume de pacientes

[13:00, 08/07/2024] +55 21 99998-6088: Não. Obrigada. Quero o desligamento.

5º contato Data

Obs.:

Ação Retenção

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

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

Motivo desligamento

- Perda de Contato
- Problemas de Saúde
- Valores
- Franquia
- Removido Prestador
- Sem Local de Atendimento
- Dificuldades com o Sistema
- Prazo Liberação de Guias
- Régras Técnicas
- Apenas procedimentos Estéticos
- Baixa Procura
- Dificuldade de Contato com a Central
- Cobrança indevida
- Burocracia Operadora
- Ameaça Judicialização
- Terceirização de Atendimento
- Carteira de Clientes Particular
- Estudos
- Servidor Publico
- Mudou de Área
- Óbito
- 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

Setor responsável

- T.I
- Central de atendimento
- Análise Técnica
- Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro