

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			
DUANY VITORIA BALHUK				25/04/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	29386	RJ	ADELIA DE CARVALHO RODRIGUES	
CNPJ	CPF			
-				07730155745
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
28/01/2018	F	Operadora	SAD169834397856	26/10/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RJ	VOLTA REDONDA	627	69	
Atende outros convênios				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO	Quais?		
Moeda				
0,30	Última produç.	Valor última prod.		
	sem guias	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
26/10/2023	25/04/2024	182 dia(s)		

1º contato Data 11/12/2023

Obs.:

Enviado whatsapp 24 99848-2302 11/12 às 13h55, para verificar se além desse informação teria alguma insatisfação com o plano.

2º contato Data 22/12/2023

Obs.:

[08:37, 21/12/2023] Retenção - Odontolife: Te alguma previsão de retorno? Pois podemos deixar a Drª afastada até no mês 06/2024.  
 [08:37, 21/12/2023] Retenção - Odontolife: até se organizar e tudo. [20:06, 21/12/2023] +55 24 99848-2302: Boa noite! Isso sim. Realmente sem secretaria não consegui nem pedir o desligamento. Obrigada por ajudar Qualquer mudança eu aviso novamente. Obrigada! Boas festas!  
 Retornar mês 04/2024 primeiro e caso ainda não consiga se reorganizar manter afastada até mês 06/2024.

3º contato Data 22/04/2024

Obs.:

Liguei no telefone (24) 99848-2302 22/04 às 09h40, mas caiu na caixa postal! 5ª TENTATIVA.

4º contato Data 25/04/2024

Obs.:

A mesma respondeu via WhatsApp: [14:18, 25/04/2024] Retenção Odontolife: Drª precisamos de um retorno, se seguirá com os atendimentos ou com o desligamento.

[14:26, 25/04/2024] +55 24 99848-2302: Boa tarde! Sou eu dra. Adelia. Me desculpe! Este celular fica com a secretária por isso não vi. [14:26, 25/04/2024] +55 24 99848-2302: Pode fazer o desligamento por favor.

5º contato Data

Obs.:

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 type="checkbox"/> Servidor Público                           | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                                      |   |  |

Necessário abertura de protocolo

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

Obs. Geral

A mesma seguirá com o desligamento pelo plano, pois atenderá apenas no particular, na 8ª tentativa de contato a mesma retornou informando eu quer se desligar mesmo!!

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