



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

6

Data

08/08/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

11038

SC

VANESSA GONCALVES REIS HEIM ZIMMERMANN

CNPJ

CPF

05201446000106

03583819918

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

06/05/2024

J

Dentista

SAD171941856195

26/06/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SC

BLUMENAU

1.719

20

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

27/06/2024

08/08/2024

42 dia(s)

1º contato

Data

27/06/2024

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

**Obs.:**  
Mensagem:  
Olá Dr(a). MARCELO BORGES CUNHA, tudo bem?  
  
Recepcionamos a solicitação e já estamos dando sequência a seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato

Data

05/07/2024

Obs.:

De: MARCELO BORGES CUNHA 8812Status: BOM DIA. CONFOME CONTATO NO DIA 17/06/2024 COM A KETLYN CASTRO, NO CONTATO 41 8720-1347. FOI SOLICITADO O CANCELAMENTO DO CONVENIO NO MESMO DIA. ELA NOS ORIENTOU A ABRIR UM PROTOCOLO NO SAD E ENTRAR EM CONTATO NO 41 9146-8326. AO QUAL NÃO OBTIVEMOS RESPOSTA ATE O MOMENTO. DIANTE DISSO, SOLICITAMOS QUE AS NOSSAS ADVOGADAS ENCAMINHASSE UMA CARTA SOLICITANDO O CANCELAMENTO.

3º contato

Data

07/08/2024

Obs.:

Mensagem:  
Boa tarde,  
  
Encaminhado mensagem para verificar motivo da solicitação.

4º contato

Data

08/08/2024

Obs.:

Mensagem:  
Boa tarde,  
  
Em retorno via whatsapp, doutor informa que não tem interesse em manter o plano, o motivo seria devido ao fato de a demanda no particular ser alta e não sobrar tempo para atender aos planos.

5º contato

Data

08/08/2024

**Obs.:**  
Haja vista que havia outro protocolo qual doutor mesmo abriu SAD172009482057, onde ele cita clausulas do contrato sob seu direito de desligar-se , daremos continuidade na solicitação. ///// [10:05, 08/08/2024] +55 47 9622-1908: Bom dia! Segue em anexo nosso protocolo junto com a nossa justificativa. Muito obrigado!  
[10:07, 08/08/2024] 📧: Bom dia  
[10:07, 08/08/2024] 📧: Esta é a solicitação, mas o motivo seria qual?  
[10:10, 08/08/2024] +55 47 9622-1908: motivo, pq nao temos muito tempo pra estamos atendendo planos.  
[10:10, 08/08/2024] +55 47 9622-1908: so por isso msms

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

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

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato

☐ Problemas de Saúde

☐ Beneficiário Grosseiro

☐ Valores

☐ Franquia

☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Removido Prestador

☐ Sem Local de Atendimento

☐ Glosas

☐ Dificuldades com o Sistema

☐ Prazo Liberação de Guias

☐ Encerramento de Atividades

☐ Régras Técnicas

☐ Apenas procedimentos Estéticos

☐ Aposentou

☐ Baixa Procura

☐ Dificuldade de Contato com a Central

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Cobrança indevida

☐ Burocracia Operadora

☐ Negativa de Atendimento

☐ Ameaça Judicialização

☐ Terceirização de Atendimento

☐ Migração

☒ Carteira de Clientes Particular

☐ Estudos

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

☐ Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

**Obs. Geral**

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro