

# Formulário - Processo de Retenção

Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			24/01/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	17651	SC	CARINA ANDRESSA DE OLIVEIRA	
CNPJ	CPF			07958716940
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
03/10/2023	F	Operadora	SAD170057749886	21/11/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SC	SAO BENTO DO SUL	604	8	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	SEM GUIAS	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
21/11/2023	24/01/2024	64 dia(s)		

Status retenção

Retenção Efetiva  
 Desligamento  
 Não se trata de Retenção

1º contato Data 19/12/2023

Obs.:

Boa tarde,  
Entramos em contato com a Drª Carina às 12:20, para entender o motivo do descredenciamento. Aguardando retorno da mesma.

2º contato Data 21/12/2023

Obs.:

Boa tarde,  
Entramos em contato com a Drª às 16:59, para verificar o motivo de desligamento, não obtivemos resposta da mensagem anterior. Aguardando retorno.

3º contato Data 02/01/2024

Obs.:

Bom dia,  
Entramos em contato com a Drª às 10:17, para saber o motivo de descredenciamento, não obtemos retorno das mensagens anteriores.  
Aguardando retorno.  
Tentativa de contato às 10:20 pelos contatos (47) 988571722 e (47) 99777300, sem sucesso.

4º contato Data 11/01/2024

Obs.:

Boa tarde,  
Conseguimos contato com a Dra pelo número (47) 8857-1722 às 12:11, a mesma informa que deseja se descredenciar pela baixa demanda.  
Ofertamos uma ação de divulgação, tabela de reajuste ao concluir 12 meses de parceria e suporte. Aguardando retorno da mesma.

5º contato Data 24/01/2024

Obs.:

[08:52, 22/01/2024] Retenção: Bom dia, tudo bem?  
Meu nome é Agatha, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.  
[08:52, 22/01/2024] Retenção: Conseguiu analisar nossas propostas ?  
[08:53, 22/01/2024] Retenção: Podemos fazer desta forma?  
[08:54, 22/01/2024] Retenção: Gostaríamos muito de continuar com a parceria, visto que a Drª é de grande importância para nós.  
[09:41, 22/01/2024] +55 47 8857-1722: Bom dia, a Dra não quer dar continuidade  
[11:20, 22/01/2024] Retenção: Tem algo que possamos fazer para manter a parceria?  
[11:57, 22/01/2024] +55 47 8857-1722: Não, no momento não.

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  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  Mudou de Área  
 Servidor Público  Óbito

Necessário abertura de protocolo

- SIM  NÃO

Obs. Geral

Em contato com a Drª, a mesma informa que não deseja continuar com o plano. Ofertamos uma ação de divulgação, treinamento, suporte e reajuste após a conclusão de 12 meses. No entanto a mesma pediu para dar continuidade no descredenciamento.

Setor responsável

- T.I  Central de atendimento  Análise Técnica  Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro