

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
Data				03/01/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	31643	PR	ISABELE MORAIS RATIN	
CNPJ	CPF			10395506905
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
05/04/2023	F	Operadora	SAD170196337465	07/12/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
PR	CASTRO	8.814	24	
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		
07/12/2023	03/01/2024	27 dia(s)		

1º contato Data 29/12/2023

**Obs.:**

Boa tarde,  
enviado mensagem no (42) 999947350 14:02 para tentar uma possível retenção. Aguardando retorno.

2º contato Data 03/01/2024

**Obs.:**

Boa tarde,  
Em contato com a Drª ás 14:04, a mesma informa que não deseja prosseguir com o plano e não possui interesse de receber as ofertas de retenção. Ela está pedindo a mais de dois meses, localizei um protocolo de desligamento no sistema que foi aberto no mês 04/2023 40641420230821000254 e que tomou rumo de reajuste em 08/2023 porém não foi autorizado até o momento.

3º contato Data 03/01/2024

**Obs.:**

Boa tarde, Segue interação com a Drª:[14:05, 03/01/2024] Retenção: Por gentileza Drª, poderia me informar o motivo ou insatisfação com o plano ?[15:54, 03/01/2024] +55 42 9994-7350: Aaah causei[15:55, 03/01/2024] +55 42 9994-7350: Sempre tenho que ta repetindo a mesma coisa[15:55, 03/01/2024] +55 42 9994-7350: Há meses te pedindo pra cancelar ai ficam com essa enrolação [15:56, 03/01/2024] +55 42 9994-7350: Ficam jogando um pro outro e nao resolvem nada[15:58, 03/01/2024] +55 42 9994-7350: Um dos motivos da minha insatisfação e isso, preciso nem falar mais nada

4º contato Data

**Obs.:**

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 SELECIONE "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"/> Regras 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 type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular	<input type="checkbox"/> Estudos	
<input type="checkbox"/> Servidor Publico	<input type="checkbox"/> Mudou de Área	
<input type="checkbox"/> Óbito		

**Necessário abertura de protocolo**

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

**Obs. Geral**

Entramos em contato com a Drª Isabele, para entender o motivo de descredenciamento. A mesma informa que esta cansada de ser encaminhada para vários setores e não resolverem seu problema. Ela não deseja receber nenhuma proposta de retenção e pediu para prosseguir com o seu desligamento.

**Setor responsável**

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

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro