

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			04/07/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	49737	RJ	BIANCA MENDES COSTA	
CNPJ	CPF			15094459783
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
20/04/2023	F	Dentista	SAD171623063559	20/05/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RJ	NOVA IGUACU	1.582	53	
Atende outros convênios				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO	Quais?		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
06/06/2024	04/07/2024	28 dia(s)		

1º contato Data 06/06/2024

**Obs.:**

Olá Dr(a). BIANCA MENDES COSTA, tudo bem?

Recebemos a sua solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento, retornaremos em breve.

- Status retenção
- Retenção Efetiva
  - Desligamento
  - Não se trata de Retenção

2º contato Data 02/07/2024

**Obs.:**

Boa tarde,  
Contato sem sucesso via ligação no número (21) 970561170, (21) 35847370 as 14:41  
Enviado mensagem no número final 1170 para verificar solicitação.

3º contato Data 02/07/2024

**Obs.:**

[14:53, 02/07/2024] ☎ Me chamo Jessica, falo em nome da OdontoLife em parceria com a Dental Uni.  
Motivo do meu contato, é acerca de um protocolo aberto em nosso site com o pedido de desligamento na cidade de NOVA IGUAÇU. Contudo, doutora é importante para nós na rede da cidade, e gostaríamos de validar seus dados para atualização, e verificar se há algo que possamos ofertar para manter a parceria.

[14:55, 02/07/2024] ☎ : Aguardo seu retorno, desde já agradeço.

4º contato Data 03/07/2024

**Obs.:**

Bom dia,  
Doutora retornou a mensagem que encaminhei à ela ontem conforme anexo, informando que na realidade não atende mais em BELFORDROXO , que em NOVA IGUAÇU ela atende. Contudo, como trata-se de desligamento por perda de contato, mas em protocolo anterior o assunto era somente a remoção de CIRURGIA o cadastro da Dra. Irei validar as áreas, e abrir um novo chamado como desligamento de prestador no outro endereço.

5º contato Data 04/07/2024

**Obs.:**

[08:09, 03/07/2024] ☎ : A validação foi acerca de uma área de atuação em NOVA IGUAÇU, que doutora não atende CIRURGIA. Contudo, ao tentarmos confirmar esta remoção foram realizadas 8 tentativas sem sucesso, quais doutora não deu retorno nas mensagens. Por regra, precisa ser aberto o desligamento por PERDA DE CONTATO. Por isso foi aberto o protocolo de DESLIGAMENTO

[08:43, 03/07/2024] +55 21 97056-1170: Mas eu costumo fazer cirurgia comp extracões pelo convenio, estou sempre solicitando e atendendo

[08:43, 03/07/2024] +55 21 97056-1170: Estou sempre fazendo a solicitação do procedimento e ainda sim fui desligada. Na clínica em belford roxo nome plinio odonto responsável dra Ana clara, pessoa jurídica eu não atendo mais lá, ela já solicitou o desligamento

[08:45, 03/07/2024] +55 21 97056-1170: Mas nova Iguaçu, responsável Bianca Mendes, pessoa física, atendimento normal das especialidades na qual me cadastrei e ao observar o histórico de pedido, consenue notar que procedimento de cirurgia - como extrações, estão sempre sendo feitos.

**Ação Retenção**

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

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

Ofertado atualização cadastral, haja vista que doutora tinha mais de um cadastro ativo e o outro como prestadora já não atuava mais qual já realizei a abertura do desligamento. Realizado também a validação acerca da atuação, visto que em protocolo inicial era para remover CIRURGIA, mas doutora confirma realizar procedimentos, exceto mais complexos não havendo a necessidade da remoção. ☎

**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 Público
- Mudou de Área
- Óbito
- Falta de Reajuste
- 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