

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	DUANY VITÓRIA BALHUK			Qtd CRO(s)	1	
				Data	22/03/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista			
ODONTOLIFE	16342	SC	DAIANI JOVANOWICHES RAMOS			
CNPJ	CPF			00776524011		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo		
26/05/2023	F	Operadora	SAD169721445216	13/10/2023		
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados			
SC	BALNEARIO CAMBORIU	1.141	18			
Atende outros convênios			Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.				
0,30	27/06/2023	R\$ 104,00				
Data inicio	Data final	Tempo finalização				
13/10/2023	22/03/2024	161 dia(s)				
1º contato	Data	27/11/2023				
<b>Obs.:</b>						
Enviei whatsapp 47 9142-4058 27/11 ás 08h51, para informar sobre as guias e lhe ofertar suporte e treinamento! [08:51, 27/11/2023] Retenção - Odontolife: Drª DAIANI JOVANOWICHES RAMOS CRO: SC - 16342 meu contato é referente a informação de que a mesma não atende mais o plano. [08:51, 27/11/2023] Retenção - Odontolife: Devido a não ter recebido as guias. [08:52, 27/11/2023] Retenção - Odontolife: Gostaria de lhe informar que assim no credenciamento e isso possui no manual de regras técnicas,						
2º contato	Data	09/01/2024				
<b>Obs.:</b>						
Encaminhamos uma nova mensagem para o número da clínica (47) 9142-4058, não tivemos respostas das mensagens anteriores. Encorajamos por pesquisas no google o contato pessoal da Dra (47) 9222-9511, em contato com a mesma a Dra informa que deseja se descredenciar pela falta de pagamento e a falta de suporte. Ofertamos a ela uma ação de divulgação para aumentar a sua demanda, reajuste de tabela após a conclusão de 12 meses e suporte exclusivo, para que a mesma se sinta acolhida e continue com a parceria. Aguardando retorno da mesma						
3º contato	Data	15/01/2024				
<b>Obs.:</b>						
A Dra Daiani aceitou fazer o treinamento gravado, encaminhamos o treinamento e material de apoio. Após a Dra realizar o treinamento, iremos realizar uma ação de divulgação. Aguardando retorno da mesma.						
4º contato	Data	01/02/2024				
<b>Obs.:</b>						
5ª tentativa  Sem sucesso no contato, (47) 9222-9511 as 09h21. Sem retorno no WhatsApp, enviado mensagem novamente.						

5º contato Data 08/03/2024

**Obs.:**

Informamos que iniciaremos seu processo de desligamento, visto que não conseguimos contato com o(a) Sr.(a). Identificamos em nossos registros as seguintes tentativas de contato, realizadas através de ligações telefônicas e whatsapp (47) 91424058 (47) 9222-9511 e email onlyodontologiacb@gmail.com. 11/01/2024 08:41 24/01/2024 11:00 01/02/2024 09:25 06/02/2024 09:05 14/02/2024 08:38 19/02/2024 08:51 22/02/2024 09:17 27/02/2024 12:16 Entretanto, considerando que não tivemos retorno, aguardaremos o seu contato dentro do prazo de 10 dias úteis, contados a partir da data e horário de abertura deste protocolo. Caso não haja manifestação de sua parte seguiremos com seu desligamento. --- Caso não haja retorno até dia 22/03/2024, seguiremos com o desligamento.

**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 checked="" 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 Guías             | <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**

Encontramos um contato no google (47) 9222-9511, onde perdemos contato com a mesma, após informar suas insatisfações .Sem retorno/contato desde o dia 11/01/2024, última guia lançada 08/08/2023.

**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