



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)	
DUANY VITÓRIA BALHUK		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
26/05/2023	F	Operadora	SAD169721445216
Dt. abertura protocolo			
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 início	Data final	Tempo finalização	
13/10/2023	22/03/2024	161 dia(s)	
Status retenção			
<input type="checkbox"/> Retenção Efetiva			
<input checked="" type="checkbox"/> Desligamento			
<input type="checkbox"/> Não se trata de Retenção			
1º contato			
Data		27/11/2023	
Obs.:			
[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, a mesma não atende mais o plano.			
2º contato			
Data		09/01/2024	
Obs.:			
Encaminhamos uma nova mensagem para o número da clínica (47) 9142-4058, não tivemos respostas das mensagens anteriores. Encontramos 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	
Obs.:			
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	
Obs.:			
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 onlyodontologiabc@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 atpe 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 SELECIONE "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 Guias	<input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades
<input type="checkbox"/> Régras 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