



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Qtd CRO(s)

1

Colaborador

Data

DUANY VITORIA BALHUK

10/05/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

44968

RJ

RAFAELA DA SILVA GONÇALVES BEZERRA

CNPJ

CPF

-

14714909711

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

15/02/2021

F

Operadora

SAD169883930031

01/11/2023

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RJ

RIO DE JANEIRO

7.488

739

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

*

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,40

sem guias

R\$ 0,00

Data início

Data final

Tempo finalização

01/11/2023

10/05/2024

191 dia(s)

1º contato

Data

13/11/2023

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

Obs.:
Contato enviado pelo (21) 969718676 13/11/2023 - 16h26, para ofertar ação de divulgação. Aguardando retorno.

2º contato

Data

18/12/2023

Obs.:
Nova mensagem enviada (21) 969718676, aguardando retorno.

3º contato

Data

20/12/2023

Obs.:
[10:34, 20/12/2023] Retenção - Odontolife: Bom dia Drª, preciso de um retorno para prosseguir com a sua solicitação [10:34, 20/12/2023] +55 21 96971-8676: Bom dia, já solicitei o descredenciamento tem mais de 2 meses [10:35, 20/12/2023] +55 21 96971-8676: por favor é para dar prosseguimento ao pedido [10:35, 20/12/2023] +55 21 96971-8676: toda hora ficam mandando zap e não resolvem [10:35, 20/12/2023] +55 21 96971-8676: Não tenho interesse em atender este plano [10:35, 20/12/2023] +55 21 96971-8676: obg [10:36, 20/12/2023] +55 21 96971-8676: bom dia prossiga com o solicitado obg [10:37, 20/12/2023] Retenção - Odontolife: Entendo, poderia me informar o motivo, queixas e insatisfações para optar pelodescredenciamento? [10:37, 20/12/2023] Retenção - Odontolife: Para prosseguir preciso entender melhor o motivo do desligamento. [10:38, 20/12/2023] +55 21 96971-8676: Motivo do descredenciamento é reformulação na carteira de clientes [10:38,

4º contato

Data

Obs.:

5º contato

Data

Obs.:

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 Grossoeiro

☐ 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

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral
A mesma apenas informou que houve reformulação da carteira de clientes e não quis informar mais algum motivo, ameaçou bloquear o contato e solicitou para apenas seguir com o desligamento!!

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro

