

# Formulário - Processo de Retenção



|                              |   |                    |                                    |                        |
|------------------------------|---|--------------------|------------------------------------|------------------------|
| Colaborador                  | Qtd CRO(s)                              |                    |                                    | 1                      |
|                              | 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?                       |   |                    |                                    |                        |
| <input type="checkbox"/> SIM | <input checked="" type="checkbox"/> NÃO | *                  |                                    |                        |
| Moeda                        | Última produç.                          | Valor última prod. |                                    |                        |
| 0,40                         | sem guias                               | R\$ 0,00           |                                    |                        |
| Data inicio                  | Data final                              | Tempo finalização  |                                    |                        |
| 01/11/2023                   | 10/05/2024                              | 191 dia(s)         |                                    |                        |

1º contato Data 13/11/2023

Obs.:

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

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

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 entender 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 Grosseiro
- Valores
- Franquia
- Alteração Responsável Técnico
- Removido Prestador
- Sem Local de Atendimento
- Dificuldades com o Sistema
- Prazo Liberação de Guias
- Glosas
- Régras Técnicas
- Apenas procedimentos Estéticos
- Encerramento de Atividades
- Baixa Procura
- Dificuldade de Contato com a Central
- Aposentou
- Cobrança indevida
- Burocracia Operadora
- Falta de Suporte da Operadora
- Ameaça Judicialização
- Terceirização de Atendimento
- Negativa de Atendimento
- Carteira de Clientes Particular
- Estudos
- Mudou de Área
- Servidor Público
- Óbito
- Migração

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

