



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

19/08/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

31516

RJ

STELA VETTORE MAYDANA

CNPJ

CPF

09637373000142

09539252776

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

23/02/2022

J

Operadora

SAD17236654936

14/08/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RJ

TERESOPOLIS

350

3

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

16/08/2024

19/08/2024

3 dia(s)

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

1º contato

Data

16/08/2024

**Obs.:**  
Mensagem:  
Olá Dr(a). STELA VETTORE MAYDANA, tudo bem?  
  
Recepcionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato

Data

16/08/2024

**Obs.:**  
Mensagem:  
Bom dia,  
Contato via ligação sem sucesso.  
Encaminhado mensagem no whatsapp para verificar solicitação, sem retorno até o presente momento.

3º contato

Data

16/08/2024

**Obs.:**  
Motivo do meu contato, é referente a solicitação de desligamento em nosso site. Antes de seguirmos com o formulário do seu desligamento, gostaria de conversar com a doutora para entender sua insatisfação, para que possamos verificar se há algo que possamos lhe ofertar ou melhorar para mantermos a parceria.  
[09:20, 16/08/2024] +55 21 98562-0969: Olá bom dia tudo bem? Nós já estamos nos desligando mesmo de alguns planos. E não temos muitos pacientes também, então já estamos nos desligando

4º contato

Data

16/08/2024

**Obs.:**  
[09:29, 16/08/2024] 🗨️: Estamos com uma ação comercial de divulgação gratuita o que nos possibilita oferecer para clínica manter atendimento conosco, abrindo esta ação, prospectará novos beneficiários e com isso, impulsionará as buscas, visando aumentar a procura com indicações e divulgações .

5º contato

Data

**Obs.:**  
[09:53, 16/08/2024] 🗨️: Entendi, tudo bem neste caso então seguirei com o desligamento. De qualquer forma agradecemos o tempo em que estiveram em parceria conosco.  
[10:02, 16/08/2024] +55 21 98562-0969: Nós que agradecemos!

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

**Obs.:** **OBIGATÓRIO 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

☐ Outros

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

☐ Falta de Reajuste

**Necessário abertura de protocolo**

☐ SIM

☐ NÃO

**Obs. Geral**

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Mavkon Dal'Nearo

[09:29, 16/08/2024] 📞: A Dra é importante pra nós na rede. Será que poderia verificar a possibilidade de permanência conosco, se aumentarmos a demanda?Eu tenho todo o material de apoio para lançamento das guias, e os processos do sistema com o passo a passo. E coloco-me à inteira disposição da clínica, para qualquer situação de precisarem de um suporte.

[09:50, 16/08/2024] +55 21 98562-0969: infelizmente não consigo, iremos parar de atender todos os planos odontológicos

... e não há mais nada a ser feito. ...