



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

02/08/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

128101

SP

PAMELA LUQUE MIGUEL

CNPJ

CPF

-

40219255890

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

09/06/2020

F

Operadora

SAD17158758160

16/05/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

FRANCA

937

20

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

14/06/2024

02/08/2024

49 dia(s)

1º contato

Data

14/06/2024

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

**Obs.:**  
Mensagem:  
Olá Dr(a). PAMELA LUQUE MIGUEL, tudo bem?  
  
Recepcionamos a solicitação e já estamos dando sequência a seu atendimento. Em breve daremos o retorno!

2º contato

Data

11/07/2024

**Obs.:**  
[14:51, 11/07/2024] 📩: Motivo do contato é referente ao protocolo de desligamento que Dra. abriu em nosso site. Antes de dar andamento na solicitação, gostaria de verificar qual o motivo da decisão de desligar-se da operadora. Qual seria sua insatisfação conosco? Há algo que possamos lhe ofertar ou melhorar para manter a parceria?  
[15:44, 11/07/2024] +55 16 99416-3423: Olá, boa tarde. Pedi o desligamento devido a falta de suporte de vocês  
[15:44, 11/07/2024] +55 16 99416-3423: Minhas são canceladas sem aviso prévio, primeiro autoriza e depois cancela do nada, daí qdo vou finalizar elas estão canceladas

3º contato

Data

11/07/2024

**Obs.:**  
[16:02, 11/07/2024] 📩: Boa tarde, obrigada por seu retorno  
[16:02, 11/07/2024] 📩: poderia me mandar o numero dessas guias para eu verificar o que esta havendo  
[16:02, 11/07/2024] 📩: as vezes é algo errado na guia que a dra não foi orientada  
[16:03, 11/07/2024] 📩: lamento pela falta de suporte  
[16:03, 11/07/2024] 📩: me envia as guias que eu coloco-me à inteira disposição para recuperar seus atendimentos.

4º contato

Data

18/07/2024

**Obs.:**  
Boa tarde,  
Doutora ainda não retorno com as guias para verificarmos o motivo de terem sido canceladas visto que ela informou que verificou que estavam canceladas quando ia finalizar a guia, então realizou atendimentos e não recebeu.  
Encaminhado nova mensagem solicitando retorno para verificarmos a situação.

5º contato

Data

22/04/2024

**Obs.:**  
Boa tarde,  
  
Visto que doutora não retorna desde 11/07 para verificarmos as guias , encaminhei uma última mensagem solicitando um respaldo. Caso não haja retorno dentro de um periodo de 10 dias, seguirei com o desligamento.

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

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

☐ Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

**Obs. Geral**

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro

