



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

GABRIELY MORENA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

27/02/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

9828

SC

CRISTINE SIEDSCHLAG MORITZ

CNPJ

CPF

-

38740036715

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

17/07/2023

F

Operadora

SAD170681409078

01/02/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SC

JOINVILLE

24.042

99

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

04/09/2023

R\$ 26,40

Data início

Data final

Tempo finalização

01/02/2024

27/02/2024

26 dia(s)

1º contato

Data

26/02/2024

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☐ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

Obs.:  
INTERAÇÃO VIA PROTOCOLO: Recebemos a sua solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento.

2º contato

Data

27/02/2024

Obs.:

Doutora tinha solicitado a migração de PF para PJ no dia 03/11/2023 pelo protocolo SAD169903887625, porém até o dia 26/02/2024 ainda não tinha sido resolvido, por conta desse motivo a doutora solicitou o desligamento, conseguimos a aprovação da migração no dia 27/02/2024, foi ofertado a doutora mas a mesma não aceitou, prefere seguir com o desligamento. [15:06, 27/02/2024] Retenção - Odontolife: Boa tarde doutora, como vai? Estou entrando em contato com a doutora referente ao seu protocolo de desligamento. [15:07, 27/02/2024] +55 47 9178-6443- Boa tarde! [15:07, 27/02/2024] +55 47 9178-6443- Sim. (CONTINUA)

3º contato

Data

27/02/2024

Obs.:

[15:07, 27/02/2024] Retenção - Odontolife: Verifiquei que a doutora solicitou pois tinha pedido uma migração de PF para PJ, infelizmente essa migração acabou demorando mais que o previsto, até peço desculpas pelo transtorno.  
[15:08, 27/02/2024] Retenção - Odontolife: Gostaria de verificar com a doutora se vai seguir com o processo de desligamento ou vai seguir com a migração  
[15:08, 27/02/2024] +55 47 9178-6443: Desligamento  
[15:08, 27/02/2024] +55 47 9178-6443: Boa tarde!

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

EM NOVEMBRO DE 2023 A DOUTORA SOLICITOU UMA MIGRAÇÃO DE PF PARA PJ, A MIGRAÇÃO SÓ FOI APROVADA DIA 27/02/2024 PORÉM DOUTORA PEDE O DESLIGAMENTO PELA DEMORA.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro