Formulário - Processo de Retenção

Odontolife
Planos Odontológicos

Qtd CRO(s) 1

Colaborador Maria Eduarda Domingos
Data 14/10/2022

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
Odontolife	50555	RJ	PETHALA GOMES DE ALMEIDA GRACA

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
03/08/2022	PJ	Operadora	SAD166361448897	19/09/2022

Cidade	UF	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
RIO DE JANEIRO	RJ	5.354	690

Atende outros convênios ☐ Sim ☑ Não
Quais? NÃO INFORMADO

Moeda 0,35
Última produç. SEM GUIAS
Valor última prod. SEM GUIAS

Data inicio	Data final	Tempo finalização
19/09/20222	14/10/2022	29 dias

Status retenção
- ☐ Retenção efetiva
- ☑ Desligamento
- ☐ Não trata-se de retenção

1º contato **Data** 03/10/2022
Obs.:
Tentei contato por ligação nos números (21) 974707280, (21) 21468698 e não obtive sucesso. Enviado WhatsApp questionando o motivo da solicitação de desligamento.

2º contato **Data** 03/10/2022
Obs.:
Dra Respondeu informando apenas que gostaria de se desligar. Questinei se já havia atendido algum beneficiário, pois não há registro de produção,e , pedi que apontasse as dificuldades que teve com o sitema. Me dispus a sanar suas duvidas para que pudesse desconsiderar a solcicitação de desligamento, porém, não obtive resposta.

3º contato **Data** 04/10/2022
Obs.:
Tentativa de contato no número (21)97470-7280 sem sucesso.Enviado mensagem via WhatsApp solicitando resposta.

4º contato **Data** 11/10/2022
Obs.:
Tentativa de contato no número (21)97470-7280 sem sucesso.Enviado mensagem via WhatsApp solicitando resposta.

5º contato **Data** 13/10/2022
Obs.:
Em contato no WhatsApp, Dra respondeu aos questionamentos anteriores, informando que não tem interesse em se manter no plano e gostaria também de descredenciar a clínica. Orientada a informar ao responsável a realizar abertura de protocolo para desligamento. Informei que prosseguria com seu desligamento.

Motivo Retenção
- ☐ Ofertado novos valores
- ☐ Ofertado suporte
- ☐ Ofertado Divulgação
- ☐ Ofertado treinamento/ ou reciclagem
- ☐ Outros

Obs.:

Motivo desligamento

☐ Perda de de Contato	☐ Problemas de Saúde	☐ Beneficiário Grosseiro
☐ Valores	☐ Franquia	☐ Alteração responsável ténico
☐ Removido prestador	☑ Burocracia	☐ Glosas
☑ Dificuldade Sistema	☐ Sem local de Atendimento	☐ Outros
☐ Regras Técnicas	☐ Migração	☐ Divulgação indevida
☐ Baixa procura	☐ Dificuldade de contato com a Central	☐ Informação prestada incorreta
☐ Ameaça judicialização	☐ Apenas procedimentos estético	☐ Aposentou
☐ Carteira de clientes particular - sem interesse convênio		☐ Mudou de área
☐ Atendendo apenas SUS		☐ Mais tempo com os filhos

Necessário abertura de protocolo
☐ Sim ☑ Não

Obs. Geral
Dra havia solicitado desligamento por dificuldades com o sistema. Quando oferecido suporte Dra negou. Questionei se já havia feito atendimentos, e se podia me apontar as dificuldades, para que pudesse reconsiderar a sua solicitação. Dra informou apenas que não tem interesse em permanecer credenciada.

Setor responsável
- ☐ T.I
- ☐ Análise técnica
- ☐ Comercial
- ☐ Central de atendimento

Agata B da J Gomes
Agata B. Gomes
14/10/22

Ivan Vaghini