

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			23/08/2023
Duany Vitória Balhuk				
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	31821	RJ	THAIS FULGENCIO DA SILVA	
CNPJ	CPF			09689187783
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
18/01/2023	F	Operadora	SAD16860802072	06/06/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RJ	RIO DE JANEIRO	5.345	687	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	sem guias	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
06/06/2023	23/08/2023	78 dia(s)		
1º contato	Data	06/06/2023		
Obs.:				
Conforme alinhado com a Agata, solicitações de desligamento devem ser conduzidas pelo setor de retenção.				
Protocolo original 40641420230531000365				
2º contato	Data	18/07/2023		
Obs.:				
Entrado em contato , via whats app21 99326-6452, em 18/07/2023 às 17:48 , questionando sobre o que a mesma relatou em relação aos problemas com os beneficiários, aguardando retorno.				
3º contato	Data	16/08/2023		
Obs.:				
COLOQUEI TRATATIVA DO PROTOCOLO 40641420230531000365				
4º contato	Data	22/08/2023		
Obs.:				
Encontrado telefone whatsapp pessoal no google (21) 99853-1269 e enviado mensagem 22/08 às 15h29.				

5º contato Data 23/08/2023

## Obs.:

Drª enviou dois áudios informando sobre o atendimento a dois beneficiários, onde os mesmos se exaltaram e a profissional acabou tendo que chamar a polícia e realizar um BO, informou que o mesmo quase ``bateu'' em outras Doutoras e quebrou até sua mesa. A mesma disse que nunca havia passado por isso com nenhum outro convênio e que essa situação acabou sendo bastante desagradável, e por esse motivo gostaria de seguir com o desligamento.

## Ação Retenção

- |                                                 |                                              |                                              |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input type="checkbox"/> Ofertado Suporte    | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento   | <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem | <input type="checkbox"/> Outros              |

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

## Motivo desligamento

- |                                                          |                                                               |                                                            |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato                | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde                   | <input checked="" type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro |
| <input type="checkbox"/> Valores                         | <input type="checkbox"/> Franquia                             | <input type="checkbox"/> Alteração Responsável Técnico     |
| <input type="checkbox"/> Removido Prestador              | <input type="checkbox"/> Sem Local de Atendimento             | <input type="checkbox"/> Glosas                            |
| <input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema      | <input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guías             | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades        |
| <input type="checkbox"/> Régras Técnicas                 | <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos       | <input type="checkbox"/> Aposentou                         |
| <input type="checkbox"/> Baixa Procura                   | <input type="checkbox"/> Dificuldade de Contato com a Central | <input type="checkbox"/> Falta de Suporte da Operadora     |
| <input type="checkbox"/> Cobrança indevida               | <input type="checkbox"/> Burocracia Operadora                 | <input type="checkbox"/> Negativa de Atendimento           |
| <input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização           | <input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento         |                                                            |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos                              |                                                            |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico                | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |                                                            |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           | <input type="checkbox"/> Motivos Particulares                 |                                                            |

## Necessário abertura de protocolo

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

## Obs. Geral

Drª informou que os dois primeiros beneficiários que atendei foram extremamente grosseiros, com p segundo beneficiário ele se exaltou e a Drª precisou chamar a polícia e realizar o B.O. Informou que após isso não quer mais atender o plano, pois em 4 anos que possui o consultório nunca passou por isso com plano algum.

## Setor responsável

- |                                         |                                                 |                                          |                                    |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|

Agata B. Gomes