



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

26/09/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

15465

RJ

FABRICIO LOPES VIVAS

CNPJ

CPF

-

00249854732

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

06/05/2021

F

Operadora

SAD172182468723

24/07/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RJ

RIO DE JANEIRO

13.102

739

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

02/08/2024

26/09/2024

55 dia(s)

1º contato

Data

02/08/2024

Obs.:

Mensagem:  
Olá Dr(a). FABRICIO LOPES VIVAS, tudo bem?  
  
Recepcionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato

Data

02/09/2024

Obs.:

Mensagem:  
Boa tarde,  
  
Encaminhado mensagem para verificar solicitação:

3º contato

Data

06/09/2024

Obs.:

Mensagem:  
Boa tarde,  
Mensagens foram apenas visualizadas no whatsapp porém não foram respondidas.  
Encaminhado nova mensagem;  
Encaminhado E-mail, visto que essa foi a forma de contato em protocolo anterior.

4º contato

Data

11/09/2024

Obs.:

Mensagem:  
Bom dia,  
Doutor ainda não retornou nosso e-mail .  
Visto que o número não pertence ao doutor, e não foi localizado outro contato no GOOGLE, encaminhei E-mail novamente.

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

5º contato

Data

26/09/2024

Obs.:

Mensagem:  
Bom dia,  
Em retorno via E-mail, doutor relatou que sua insatisfação é devido aos valores conforme evidencia abaixo: Visto que a cidade é RIO DE JANEIRO, onde temos um grande volume de profissionais, e a área quais o Dr. atende tem mais de 500 dentistas em que vários deles recebe o valor de moeda base, não vejo sentido oferecer reajuste , visto que não poderei pedir ato diferenciado, e a diferença de valor pelo IPCA será pouca , seguirei com o desligamento, levando em consideração que o mesmo não fará falta na rede.

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

☒ Valores

☐ Removido Prestador

☐ Dificuldades com o Sistema

☐ Régras Técnicas

☐ Baixa Procura

☐ Cobrança indevida

☐ Ameaça Judicialização

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Servidor Publico

☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde

☐ Franquia

☐ Sem Local de Atendimento

☐ Prazo Liberação de Guias

☐ Apenas procedimentos Estéticos

☐ Dificuldade de Contato com a Central

☐ Burocracia Operadora

☐ Terceirização de Atendimento

☐ Estudos

☐ Mudou de Área

☐ Falta de Reajuste

☐ Beneficiário Grossoeiro

☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Glosas

☐ Encerramento de Atividades

☐ Aposentou

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Negativa de Atendimento

☐ Migração

☐ Outros

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro