



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		21	
DUANY VITORIA BALHUK		Data		13/11/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	47916	RJ	WELLINGTON JOSE DOS SANTOS JUNIOR		
CNPJ		CPF			
02103252000171		05194453418			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
18/11/2021	J	Operadora	SAD169592178173	28/09/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
RJ	RIO DE JANEIRO	5.345	687		
Atende outros convênios		Quais?			
☐ SIM ☒ NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,47	27/09/2023	R\$ 15,98			
Data início	Data final	Tempo finalização			
28/09/2023	13/11/2023	46 dia(s)			
Status retenção					
☐ Retenção Efetiva					
☒ Desligamento					
☐ Não se trata de Retenção					

1º contato Data 28/10/2023

Obs.:

Questionei se possui contato dos prestadores, (21) 998020439 28/10 às 12h04.
Encontrado o telefone apenas de 4 prestadores. ANA BEATRIZ VIDEIRA DANTAS CRO 45912 - encontrado telefone no facebook (21)3332-7007
FLAVIA CARDOSO PEREIRA CRO 20497 - Encontrado no facebook (21) 98460-9110 GISELE SPERANDIO DOS SANTOS CRO 44839 - Encontrado no Instagram (21) 99878-1122 LETICIA CHAVES DE LIMA CRO 47547 - Encontrado whatsapp no facebook (24) 99203-3583

2º contato Data 28/10/2023

Obs.:

[12:17, 28/10/2023] +55 21 99802-0439: Bom dia
[12:18, 28/10/2023] +55 21 99802-0439: Essas informações somente com o setor administrativo, que hoje não está na clínica
[12:18, 28/10/2023] +55 21 99802-0439: Somente segunda

3º contato Data 28/10/2023

Obs.:

[09:50, 10/11/2023] Retenção - Odontolife: Teria o contato pessoal dos mesmos por gentileza? [09:51, 10/11/2023] +55 21 99802-0439: Raquel: consegue me mandar novamente, pois não consigo ter acesso a msgs antigas [09:53, 10/11/2023] Retenção - Odontolife: Claro
Aguardando a mesma enviar o telefone pessoal de cada prestador.

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 | |
| ☐ Carteira de Clientes Particular | ☐ Estudos | |
| ☐ Servidor Publico | ☐ Mudou de Área | |
| ☐ Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

Encontrado apenas telefone de 4 profissionais e enviado e-mail para indicação. Clínica não possui contato pessoal dos outros profissionais e não encontrado nenhum meio de contato no google, redes sociais e concorrentes.

Setor responsável

☐ T.I. ☐ Central de atendimento ☐ Análise Técnica ☐ Comercial

Agata B. Gomes