

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			12/08/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	18441	SC	CAROLINE MARCON DAL PIVA	
CNPJ	CPF			
	01216580901			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
18/10/2023	F	Dentista	SAD172253670342	01/08/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SC	CHAPECO	467	26	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
06/08/2024	12/08/2024	6 dia(s)		

1º contato Data 06/08/2024

**Obs.:**

06/08/2024 15:29De:  
JESSICA PACHECO - RETENÇÃO ODONTOLIFE 27428Status:  
Mensagem:  
Olá Dr(a). CAROLINE MARCON DAL PIVA, tudo bem?  
Repcionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato Data 07/08/2024

**Obs.:**

07/08/2024 17:44De:  
JESSICA PACHECO - RETENÇÃO ODONTOLIFE 27428Status:  
Mensagem:  
Boa tarde,  
Encaminhando mensagem para verificar solicitação

3º contato Data 07/08/2024

**Obs.:**

[17:43, 07/08/2024] ☺:Motivo do meu contato, é referente a solicitação de desligamento em nosso site. Antes de seguirmos com o formulário do seu desligamento, gostaria de conversar com a doutora para entender sua insatisfação, para que possamos verificar se há algo que possamos lhe ofertar ou melhorar para mantermos a parceria.  
[18:06, 07/08/2024] +55 49 9133-1020: Boa tarde Pode fazer o desligamento. Entrei em contato para enviar a carteirinha dos pacientes atendidos e me passaram que não estava ligada ao plano

4º contato Data 08/08/2024

**Obs.:**

[08:13, 08/08/2024] ☺: Não há nada que possamos fazer para manter a parceria? eu coloco-me à inteira disposição da doutora para lhe dar todo e qualquer suporte necessário da operadora  
[08:15, 08/08/2024] ☺: seu credenciamento é pela ODONTOLIFE, quando precisar de algo, é nós que deve acionar, eu vi agora no protocolo que a doutora ligou para DENTAL UNI. Iá seu CRO não consta cadastrado , de fato, por isso lhe passaram essa informação, pois o único vínculo que temos com eles, é o atendimento aos beneficiários, esta é nossa parceria, nós credenciamos os dentistas na Life, para atender os pacientes

5º contato Data 08/08/2024

**Obs.:**

[08:21, 08/08/2024] +55 49 9133-1020: Não, pode desligar  
[08:21, 08/08/2024] +55 49 9133-1020: Obrigada  
[08:24, 08/08/2024] ☺: Mesmo se melhorarmos sua visibilidade aos nossos beneficiários? Hoje temos a possibilidade de realizarmos uma ação comercial de divulgação gratuita aos profissionais, visando impulsionar a procura, onde é realizado indicações para designar os beneficiários a vosso atendimento.  
[20:34, 09/08/2024] +55 49 9133-1020: Já pedi 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 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 Guias             | <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 checked="" 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"/> Migração                                 |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos                              | <input type="checkbox"/> Outros                                   |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público                | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |   |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           | <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste                    |   |

**Necessário abertura de protocolo**

- SIM  NÃO

**Obs. Geral**

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro