

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			23/10/2023
DUANY VITORIA BALHUK				
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	45471	RJ	LUIZA PRATA CUNHA	
CNPJ	CPF			
02103252000171				11588562700
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
17/10/2019	J	Operadora	SAD16923030503	17/08/2023
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		
17/08/2023	23/10/2023	67 dia(s)		

1º contato Data 29/09/2023

**Obs.:**

Enviei whatsapp (21) 965643657 29/09 às 10h32, questionando se a mesma possui previsão de retorno.

2º contato Data 03/10/2023

**Obs.:**

[10:39, 29/09/2023] +55 21 96564-3657: Bom dia

[10:39, 29/09/2023] +55 21 96564-3657: na verdade solicitamos o descredenciamento

Questionei se possui algum motivo ou insatisfação para solicitar o desligamento.

3º contato Data 13/10/2023

**Obs.:**

[12:33, 09/10/2023] +55 21 96564-3657: Bom dia [12:33, 09/10/2023] +55 21 96564-3657: já conversamos sobre [12:33, 09/10/2023] +55 21 96564-3657: inclusive me mandaram email com protocolo e tudo Envie whatsapp 21 96564-3657 13/10 ás 14h42 [14:45, 13/10/2023] Retenção - Odontolife: Drº verifiquei que a mesma possui direito ao reajuste de tabela. Agora também dispomos de um setor exclusivo para prestar suporte ao profissional, sempre que necessitar de auxílio sobre o sistema ou tiver qualquer dúvida o suporte estará disponível. Podemos verificar a questão de sua demanda, caso esteja com pouca demanda, podemos realizar uma ação junto ao setor comercial para melhorar sua demanda e

4º contato Data 20/10/2023

**Obs.:**

Liguei no telefone 21 96564-3657 20/10 ás 10h17, caiu na caixa postal, enviado whatsapp questionando se nos dará a segunda chance ou seguiremos com o desligamento.

5º contato Data 23/10/2023

**Obs.:**

[11:35, 23/10/2023] +55 21 96564-3657: Bom dia  
[11:35, 23/10/2023] +55 21 96564-3657: Gostaria de prosseguir 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 SELEÇÃO "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 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                           |   |  |

**Necessário abertura de protocolo**

SIM  NÃO

**Obs. Geral**

Ofertado suporte, ação de divulgação e reajuste de tabela de valores mas a mesma insiste em prosseguir com o desligamento.

**Setor responsável**

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

Agata B. Gomes