

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			
JESSICA PACHECO				14/10/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	47199	RJ	CYNTHIA LUNA DE BACELLAR	
CNPJ	CPF			
-				15772753738
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
18/05/2023	F	Operadora	SAD172530212936	02/09/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RJ	DUQUE DE CAXIAS	1.721	67	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
03/09/2024	14/10/2024	41 dia(s)		

1º contato Data 03/09/2024

Obs.:

Mensagem:  
Olá Dr(a). CYNTHIA LUNA DE BACELLAR, tudo bem?  
Repcionamos sua solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

- Status retenção
- Retenção Efetiva
  - Desligamento
  - Não se trata de Retenção

2º contato Data 03/09/2024

Obs.:

Mensagem:  
Boa tarde,  
Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

3º contato Data 11/10/2024

Obs.:

[13:47, 11/10/2024] +55 21 96929-0263: Boa tarde , tudo bem ?  
Não , somente a solicitação de desligamento mesmo  
[14:41, 11/10/2024] ☎: Mas eu não posso desligar sem incluir uma justificativa no formulário, visto que o contrato está ativo  
[14:41, 11/10/2024] ☎: Qual seria sua insatisfação junto ao convênio?,  
[16:01, 11/10/2024] +55 21 96929-0263: O consultório vai parar de atender planos , pois não é mais viável financeiramente

4º contato Data 11/10/2024

Obs.:

[16:04, 11/10/2024] ☎: Boa tarde, tudo bem?  
[16:05, 11/10/2024] ☎: E não gostariam de realizar um reajuste pelo IPCA?  
[16:07, 11/10/2024] +55 21 96929-0263: Não

5º contato Data 14/10/2024

Obs.:

Bom dia,

Conforme interação em nota anterior, clinica informa que está parando de atender todos os convênios devido aos valores;  
Ofertei reajuste, contudo negaram, e desejam seguir com o desligamento.

Ação Retenção

- Ofertado Novos Valores
- Ofertado Suporte
- Ofertado Divulgação
- Ofertado Treinamento
- Ofertado Reciclagem
- Outros

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

Motivo desligamento

- Perda de Contato
- Problemas de Saúde
- Beneficiário Grosseiro
- Valores
- Franquia
- Alteração Responsável Técnico
- Removido Prestador
- Sem Local de Atendimento
- Dificuldades com o Sistema
- Prazo Liberação de Guias
- Glosas
- Régras Técnicas
- Apenas procedimentos Estéticos
- Encerramento de Atividades
- Baixa Procura
- Dificuldade de Contato com a Central
- Aposentou
- Cobrança indevida
- Burocracia Operadora
- Falta de Suporte da Operadora
- Ameaça Judicialização
- Terceirização de Atendimento
- Negativa de Atendimento
- Carteira de Clientes Particular
- Estudos
- Migração
- Servidor Publico
- Mudou de Área
- Outros
- Óbito
- Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

SIM  NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro