

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			2
	Data			12/08/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	22056	BA	ELIZANGELA DE SOUZA SANTOS	
CNPJ	CPF			96587865534
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
27/02/2024	F	Dentista	SAD171993791191	02/07/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
BA	FEIRA DE SANTANA	419	32	
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		
03/07/2024	12/08/2024	40 dia(s)		

1º contato Data 03/07/2024

**Obs.:**

Mensagem:  
Olá Dr(a). NELITO DA CRUZ SUEIRA JUNIOR, tudo bem?

Recepionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato Data 03/07/2024

**Obs.:**

Mensagem:  
Boa tarde,

Para evitar negativas , por gentileza suspender a divulgação da prestadora ELIZANGELA DE SOUZA SANTOS - BA - 22056 e posteriormente devolver protocolo para retenção conduzir a solicitação

3º contato Data 29/07/2024

**Obs.:**

Bom dia.  
Retirado a divulgação da prestadora Dra ELIZANGELA DE SOUZA SANTOS - BA - 22056.  
Att  
Vanessa

4º contato Data

**Obs.:**  
Mensagem:  
Bom dia,  
Encaminhado mensagem para confirmar a saída do prestador antes de seguir com o formulário .

5º contato Data 12/08/2024

**Obs.:**

Clinica deu retorno via whatsapp confirmando a saída do prestador conforme print abaixo: [09:42, 12/08/2024] ☎ : Bom dia Dr. NELITO DA CRUZ SUEIRA JUNIOR tudo bem? Estimo que sim. Motivo do meu contato, é referente a solicitação de desligamento em nosso site acerca da prestadora Dra; Elisangela, informando que a mesma não atende mais ao plano. Ela saiu da clinica ou continuará atendendo porém não mais a operaodra?  
[09:45, 12/08/2024] +55 75 8370-7068: Ol sim Bom dia  
[09:45, 12/08/2024] +55 75 8370-7068: Não atende mais aqui Eu já pedir a tempo  
[09:45, 12/08/2024] +55 75 8370-7068: Tbm quero que alguém ligue para gente Pq não estou conseguindo atender o plano  
[09:55, 12/08/2024] ☎ : Não está conseguindo atender por qual motivo?  
[09:55, 12/08/2024] ☎ : Obrigada pelo retorno

**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 checked="" 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"/> Regras 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"/> Migração                      |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos                              | <input type="checkbox"/> Outros                        |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico                | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           | <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste                    |  |

**Necessário abertura de protocolo**

SIM  NÃO

**Obs. Geral**

**Setor responsável**

- |                              |   |  |                                    |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <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