



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

1

Colaborador

Data

Camila Guilherme

24/10/2023

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	17560	MG	LUCI ANA BUZZATO

CNPJ	CPF
-	06843446884

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
12/05/2015	F	Operadora	SAD167450335186	23/01/2023

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
MG	ALFENAS	76	8

Atende outros convênios

☐ SIM ☐ NÃO

Quais?

Moeda	Última produç.	Valor última prod.
0,43	12/04/2022	94,04

Data início	Data final	Tempo finalização
23/01/2023	24/10/2023	274 dia(s)

Status retenção

- ☐ Retenção Efetiva
☒ Desligamento
☐ Não se trata de Retenção

1º contato Data 14/02/2023

Obs.:

Encaminhado mensagem no whats 35 9981-3797 questionando sua solicitação

2º contato Data 06/03/2023

Obs.:

Encaminhada mensagem através do WhatsApp 35 9956-5735 para verificar se tem algo que possamos fazer para que a Dra mude de ideia referente a solicitação de desligamento e continue os atendimentos pelo plano. Aguardando retorno

3º contato Data 11/07/2023

Obs.:

Enviado whats app-35 99981-3797 , sinalizando que houve reajuste p/ ser avaliado , em resposta -interlocutor , informou que iria informar à administração e nos avisar, no aguardo.

4º contato Data 01/08/2023

Obs.:

Enviado e-mail,LUCIANABUZZATO@HOTMAIL.COM em 01/08/2023 Às 15:43 com à tabela de procedimentos reajustada anexada, solicitando que à profissional avaliasse e nos posicinasse via protocolo .

5º contato

Data

23/08/2023

Obs.:

Entrado em contato via Telefones (35) 32924090 - sem sucesso e (35) 999813797 , em 23/08/2023 às 08:51 , secretária Grazielle atendeu , quando me identifiquei à ligação "caiu" , diante disso enviei um whats app- 35 9981-3797 (em 23/08/2023 às 08:52) , solicitando que encaminhasse à tabela de procedimentos reajustada, para à Dra avaliar. Aguardando 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 checked="" type="checkbox"/> Perda de Contato | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro |
| <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 | <input type="checkbox"/> Motivos Particulares | |

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

Tentativas de contato s/sucesso:

14/02/2023;06/03/2023;30/06/2023;11/07/2023;28/07/2023;01/08/2023;07/08/2023;23/08/2023;
27/09/2023;28/09/2023;04/10/2023;16/10/2023

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