

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			04/10/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	36930	RJ	PAULA AZEREDO MACHADO DE CARVALHO COUTO	
CNPJ	CPF			
-	11914350758			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
20/04/2022	F	Operadora	SAD172787996638	02/10/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RJ	RIO DE JANEIRO	13.102	739	
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		
03/10/2024	04/10/2024	1 dia(s)		

1º contato Data 03/10/2024

**Obs.:**

Mensagem:  
Boa tarde,  
Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

2º contato Data 03/10/2024

**Obs.:**

[17:16, 03/10/2024] +55 21 99812-1802: É a terceira pessoa que quer entender o pq estou me desligando. Jesus !!!! Vocês tem problema de entendimento ou é para obrigar a gente ficar credenciado?????  
[17:16, 03/10/2024] +55 21 99812-1802: Não quero mais atender plano  
[17:47, 03/10/2024] ☺: Não , que são setores diferentes, O setor que nos abriu o protocolo relatando sua solicitação, não nos informou o motivo pelo qual pediu o desligamento, e infelizmente não há como realizar o descredenciamento sem informação , visto que o contrato está ativo e precisamos incluir alguma justificativa no formulário.

3º contato Data 03/10/2024

**Obs.:**

[17:49, 03/10/2024] ☺: Então se puder fazer a gentileza de me informar o motivo, ficarei agradecida, pois quero sanar a questão da melhor maneira possível.  
[17:50, 03/10/2024] ☺: Apenas o nosso, ou no geral irá atender somente particular?

4º contato Data 03/10/2024

**Obs.:**

[17:50, 03/10/2024] ☺: Ficarei no aguardo de um respaldo, desde já agradeço.  
[17:57, 03/10/2024] +55 21 99812-1802: Só no particular  
[17:58, 03/10/2024] +55 21 99812-1802: Esse negócio de ficar imprimindo via , enviando via , paga pouco. Enfim

5º contato Data 04/10/2024

**Obs.:**

Conforme interação em nota anterior, doutora já inicia conversa ríspida falando que 3 pessoas já questionaram ela , e pergunta se fazemos isso pra obrigar ela a ficar ou se é problema de entendimento!  
Ao informa-la que são setores diferentes e não nos foi informado o motivo do seu desligamento na solicitação, ela informa que é porque não quer mais atender plano. Perguntei se seria somente o nosso ou todos , para caso ela continuasse com algum convênio, verificar o que teria de bom nele para ofertar melhorias à ela, contudo, ela informa que são todos, que ficará somente no particular.

**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"/> Migração                      |
| <input checked="" 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**

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> 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

Mavkon Dal'Nearo

