

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador **Qtd CRO(s)** **Data**

Operadora **CRO** **UF** **Nome dentista**

Odontolife **27576** **MG** **MAURICIO ROCHA DE ALMEIDA**

Data inclusão **Tipo** **Demandado por?** **Nº do protocolo** **Dt. abertura protocolo**

18/06/2014 **PJ** **Operadora** **SAD165955798939** **03/08/2022**

Cidade **UF** **nº de vidas** **nº CRO(S) únicos divulgados**

BELO HORIZONTE **MG** **4.614** **209**

Atende outros convênios **Quais?**

☐ Sim ☒ Não **Qual? Não informado**

Moeda **última produç.** **Valor última prod.**

0,43 **31/11/2019** **R\$ 188,34**

Data início **Data final** **Tempo finalização**

03/08/2022 **07/10/2022** **65 dia(s)**

1º contato **Data** **Status retenção**

25/08/2022 ☒ Retenção efetiva ☐ Desligamento ☐ Não trata-se de retenção

Obs.: Encaminhado mensagem no whatsapp questionando os atendimentos, aguardando retorno.

2º contato **Data**

01/09/2022

Obs.: Tentativas de contato as 16:03 pelos telefones (31) 982680700 cx postal, (31) 35640800 só chama, sem retorno pelo whatsapp encaminhado mensagem novamente, aguardando retorno

3º contato **Data**

12/09/2022

Obs.: Em retorno pelo whatsapp, informa que solicitou desligamento por baixo valor na tabela, os custos com materiais aumento ofertado reajuste de IPCA informo que o ganho está no fluxo de atendimento e que possui mais de 4 mil vidas em sua região(conforme anexo), aguardando retorno.

4º contato **Data**

20/09/2022

Obs.: Sem retorno pelo whatsapp, questiono novamente se podemos prosseguir com uma negociação,

5º contato **Data**

28/09/2022

Obs.: Em retorno pelo whatsapp, informa que ainda estão avaliando os custos para efetuar uma contraproposta, ofertado novamente aumento de 12,48%(reajuste de IPCA) para retornar com os atendimentos, aguardando retorno.06/10/2022Acetia encaminhar contraproposta para análise da diretoria encaminhado a contraproposta para autorização do reajuste de IPCA.

Motivo Retenção

☒ Ofertado novos valores ☒ Ofertado suporte ☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado treinamento/ ou reciclagem ☐ Outros

Obs.: Questiono se podemos aplicar o valor e retornar aos atendimentos informa que sim.

Motivo desligamento

☐ Perda de de Contato ☐ Problemas de Saúde ☐ Beneficário Grossoiro

☒ Valores ☐ Franquia ☐ Alteração responsável técnico

☐ Removido prestador ☐ Burocracia ☐ Glossas

☐ Dificuldade Sistema ☐ Sem local de Atendimento ☐ Outros

☐ Regras Técnicas ☐ Migração ☐ Divulgação indevida

☐ Baixa procura ☐ Dificuldade de contato com a Central ☐ Informação prestada incorreta

☐ Ameaça judicialização ☐ Apenas procedimentos estético ☐ Aposentou

☐ Carteira de clientes particular - sem interesse convênio ☐ Mudou de área

☐ Atendendo apenas SUS ☐ Mais tempo com os filhos

Necessário abertura de protocolo

☐ Sim ☒ Não

Obs. Geral

Sector responsável

☐ T.I ☐ Análise técnica ☐ Comercial

☐ Central de atendimento

Assinatura **Data** **Assinatura**

Agata B. Gomes **28/09/22** **Ivan Vaghini**