



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

DUANY VITÓRIA BALHUK

Qtd CRO(s)

2

Data

20/03/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

9480

ES

WALISSON DOS SANTOS SILVA

CNPJ

CPF

40682287000100

12111661635

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

22/02/2022

J

Operadora

SAD170655948625

29/01/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

ES

VILA VELHA

590

46

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

28/11/2022

R\$ 11,90

Data início

Data final

Tempo finalização

29/01/2024

20/03/2024

51 dia(s)

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

1º contato

Data

22/02/2024

Obs.:

Em contato via whatsapp no telefone 27 99771-3533 no dia 22/02/2024, doutora informa que solicitou o desligamento pois estão com baixa procura, ofertei ação de divulgação, a mesma negou, questionei o motivo ou insatisfação para querer então o desligamento mas não houve retorno.

2º contato

Data

20/03/2024

Obs.:

[16:39, 22/02/2024] +55 27 99771-3533: quase não temos pacientes [16:41, 22/02/2024] Retenção Odontolife: Entendo, poderíamos então realizar uma ação de divulgação para atrair novos beneficiários, o que a doutora acha? [16:46, 22/02/2024] +55 27 99771-3533: prefiro que cancele mesmo [16:46, 22/02/2024] +55 27 99771-3533: obrigada

3º contato

Data

Obs.:

4º contato

Data

Obs.:

5º contato

Data

Obs.:

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.:

OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato☐ Problemas de Saúde☐ Beneficiário Grossoeiro

☐ Valores☐ Franquia☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Removido Prestador☐ Sem Local de Atendimento☐ Glosas

☐ Dificuldades com o Sistema☐ Prazo Liberação de Guias☐ Encerramento de Atividades

☐ Régras Técnicas☐ Apenas procedimentos Estéticos☐ Aposentou

☒ Baixa Procura☐ Dificuldade de Contato com a Central☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Cobrança indevida☐ Burocracia Operadora☐ Negativa de Atendimento

☐ Ameaça Judicialização☐ Terceirização de Atendimento☐ Migração

☐ Carteira de Clientes Particular☐ Estudos

☐ Servidor Publico☐ Mudou de Área

☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Drª informou que não possui procura de beneficiários, foi ofertado ação de divulgação, mas a mesma informou que quer seguir mesmo com o desligamento!

Setor responsável

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro