

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	DUANY VITORIA BALHUK			Qtd CRO(s)	2
				Data	02/04/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	122719	SP	EMERSON MARTONE		
CNPJ	CPF				
	12609080000166			21250335850	
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
13/11/2020	J	Operadora	SAD170568384283	19/01/2024	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SP	TABOAO DA SERRA	455	23		
Atende outros convênios			Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO	*			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,50	sem guias	R\$ -			
Data inicio	Data final	Tempo finalização			
19/01/2024	02/04/2024	74 dia(s)			

Status retenção

- Retenção Efetiva
- Desligamento
- Não se trata de Retenção

1º contato Data 24/01/2024

Obs.:

Enviado whatsapp 11) 940750051 24/01, para verificar se não pretende ficar suspenso e entender melhor a situação.

2º contato Data 27/02/2024

Obs.:

Em contato com a clínica via whatsapp pelo telefone 11 94075-0051, foi oferecido suspender temporariamente a divulgação da clínica, ficaram de ver e ainda não nos retornaram, encaminhei nova mensagem via whatsapp mas até o momento não houve retorno.

3º contato Data 02/04/2024

Obs.:

[11:38, 02/04/2024] Retenção Odontolife: Dr RICHARD DARWIN CASAPIA GUILLEN CRO: SP - 111566 verifiquei que abriu um protocolo de desligamento e seria pelo motivo de não ter especialistas apenas?

[11:38, 02/04/2024] Retenção Odontolife: Nesse caso podemos seguir com a suspensão, não desligaríamos o Dr até que consiga se reorganizar.

6ª TENTATIVA!

4º contato Data 02/04/2024

Obs.:

[1:38 PM, 02/04/2024] +55 11 93948-5307: Boa tarde Duany, tudo bem? Meu nome é Melissa sou funcionaria do Dr. Richard e verificamos com e no momento pode fazer o desligamento por gentileza. [2:36 PM, 02/04/2024] Retenção Odontolife: Qual o CRO dele por gentileza? [2:36 PM, 02/04/2024] +55 11 93948-5307: Dr RICHARD DARWIN CASAPIA GUILLEN CRO: SP - 111566 [2:57 PM, 02/04/2024] Retenção Odontolife: Verifiquei que tinha oferecido suspensão até o mesmo se reorganizar e voltar a atender. [2:58 PM, 02/04/2024] +55 11 93948-5307: Isso mesmo. [2:59 PM, 02/04/2024] +55 11 93948-5307: Pode fazer o desligamento mesmo, no momento por gentileza. Caso acharmos um especialistas entramos em contato com vocês.

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 Grosseiro
- Valores
- Franquia
- Alteração Responsável Técnico
- Removido Prestador
- Sem Local de Atendimento
- Dificuldades com o Sistema
- Prazo Liberação de Guias
- Glosas
- Régras Técnicas
- Apenas procedimentos Estéticos
- Encerramento de Atividades
- Baixa Procura
- Dificuldade de Contato com a Central
- Aposentou
- Cobrança indevida
- Burocracia Operadora
- Falta de Suporte da Operadora
- Ameaça Judicialização
- Terceirização de Atendimento
- Negativa de Atendimento
- Carteira de Clientes Particular
- Estudos
- Mudou de Área
- Servidor Publico
- Óbito
- Migracão

Necessário abertura de protocolo

- SIM
- NÃO

Obs. Geral

Dr havia informado que não tinha especialistas para atender na clínica, foi oferecido suspensão, porém o mesmo decidiu seguir mesmo com o desligamento.

Setor responsável

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro