



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		2	
Data		29/12/2023			
ELLEN AGATHA DE OLIVEIRA CORDOVI					
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	15714	MG	VICTOR HUGO VIEIRA BALBI		
CNPJ		CPF			
08029330000111		57297045691			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
30/06/2023	J	Operadora	SAD170024310766	17/11/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
MG	UBA	16	3		
Atende outros convênios		Quais?			
☐ SIM ☐ NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,30	SEM GUIAS	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
17/11/2023	29/12/2023	42 dia(s)			
Status retenção					
☐ Retenção Efetiva					
☒ Desligamento					
☐ Não se trata de Retenção					

1º contato Data 13/11/2023

Obs.:
REFERENTE AO PROTOCOLO: SAD169926895986
Boa tarde,
Contato pelo (32) 98259972 13/14/2023 16h39, verificando quais as dificuldades encontradas pela Drª para oferecer auxílio, aguardando retorno.

2º contato Data 18/12/2023

Obs.:
REFERENTE AO PROTOCOLO: SAD169926895986
Bom dia.
Contato pelo (32) 98259972 09h23, verificando quais os motivos do desligamento para uma possível reversão, aguardando retorno.

3º contato Data 20/12/2023

Obs.:
REFERENTE AO PROTOCOLO: SAD169926895986
Nova mensagem enviada no (32) 99825-9972 10:06, tentativa de ligação sem sucesso. Aguardando retorno das mensagens. [10:06,20/12/2023]
Retenção: Bom dia, Drª Ana Lucia
[10:06, 20/12/2023] Retenção: Gostaria de entender melhor suas queixas e insatisfações para que possamos seguir da melhor maneira possível.[10:24, 20/12/2023] +55 32 9825-9972: Bom dia!
[10:31, 20/12/2023] +55 32 9825-9972: Infelizmente.

4º contato Data 20/12/2023

Obs.:
CONTINUAÇÃO:[10:29, 20/12/2023] Retenção - Odontolife: Entendi, teria alguma coisa que possamos fazer para continuar a parceria?
[10:29, 20/12/2023] Retenção - Odontolife: Quais seriam os motivos? Talvez possamos pensar em uma suspensão por até 6 meses
[10:31, 20/12/2023] +55 32 9825-9972: O problema realmente é interno.aA firma Fajardo e Balbi não poderá mais atender ao Convênio.
[10:31, 20/12/2023] +55 32 9825-9972: Infelizmente.
[10:31, 20/12/2023] +55 32 9825-9972: Desde já agradeço a compreensão.

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

Em contato com a clinica, informaram que por problemas internos não poderiam prosseguir com o plano, tentamos oferecer a suspensão de 6 meses para os mesmos tenham um prazo para resolver os problemas particulares. Infelizmente optaram por prosseguir com o desligamento, pedimos a retirada de divulgação, a divulgação dos mesmos foi tirada dia 09/11/2023.

Sector responsável

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

Assinaturas

Agata B. Gomes	Maykon Dal'Negro
----------------	------------------