



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

4

Data

14/10/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

41612

rj

JULIANA SANTANA LEGENTIL

CNPJ

CPF

-

13842871759

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

12/02/2021

F

Operadora

SAD172105116313

15/07/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RJ

SEROPEDICA

80

5

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

17/07/2024

14/10/2024

89 dia(s)

1º contato

Data

17/07/2024

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

**Obs.:**  
Mensagem:  
Olá Dr(a). JULIANA SANTANA LEGENTIL, tudo bem?  
Recebemos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato

Data

29/08/2024

**Obs.:**  
Mensagem:  
Boa tarde,  
Clínica ainda não retornou a mensagem enviada no whatsapp.  
Encaminhado novamente;

3º contato

Data

10/10/2024

**Obs.:**  
Mensagem:  
Boa tarde,  
Mensagens anteriores não foi dado retorno;  
Encaminhado E-mail , e enviado novamente mensagem solicitando resposta;

4º contato

Data

14/10/2024

**Obs.:**  
Mensagem:  
Bom dia,  
Segue audio da secretária de 2 minutos relatando a insatisfação da clinica, e em seguida meu texto de resposta, na tentativa de argumentar para mante-los credenciados, sem retorno até o presente momento.

5º contato

Data

14/10/2024

**Obs.:**  
Mensagem:  
Boa tarde,  
Após oferta de suporte, divulgação e material de apoio enviado na nota anterior, clínica enviou um novo audio informando que não aceitam as ofertar pedindo para seguir com o desligamento.  
Segue áudio em anexo;

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

**Obs.:** **OBIGATÓRIO 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

☐ Outros

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

☐ Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

**Obs. Geral**  
Em resumo, a insatisfação é acerca de precisar enviar foto inicial, comprovação, e a demora na liberação das guias, pois ai eles demoram muito tempo pra atender, e atende somente 1 vez por semana na clinica, entao fica inviavel tirar foto numa semana e tratar na semana seguinte, devido a isso não aceitaram oferta de suporte, mesmo passado orientações sobre as instruções técnicas.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro