



## Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
DUANY VITORIA BALHUK		Data		16/11/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	15248	DF	ADRIELLE GUEDES RIBEIRO		
CNPJ		CPF			
-		02572643103			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
31/03/2023	F	Operadora	SAD169262819052	21/08/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
DF	BRASILIA	2.771	250		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,30	sem guias	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
21/08/2023	16/11/2023	87 dia(s)			
1º contato		Data 05/10/2023			
Obs.: Enviado whats app- 61 8205-9599, em 05/10/2023 às 10:17 questionando o real motivo do descredenciamento, pois soou vaga a informação registrada no protocolo, deduzo que seja referente à baixa demanda, caso sim ,irei ofertar ação de divulgação.Aguardando retorno,					
2º contato		Data 30/10/2023			
Obs.: Enviado e-mail DENTISTASSORRIRMAIS@GMAIL.COM em 30/10/2023 às 17:10,questionando o motivo pelo qual solicitou desligamento, aguardando retorno.					
3º contato		Data 16/11/2023			
Obs.: [16:16, 10/11/2023] +55 61 8205-9599: Boa tarde! [16:16, 10/11/2023] +55 61 8205-9599: Segue o telefone de contato da Dra Adrielle [16:16, 10/11/2023] +55 61 8205-9599: Dra Adrielle Guedes - (61) 9572-9779 [16:18, 10/11/2023] +55 61 8205-9599: Pedimos por gentileza desligar a Dra Adrielle, pois ela não faz mais parte da clinica Sorrir Mais e Sorrir Prime. Obrigada pelo contato.					
4º contato		Data 16/11/2023			
Obs.: [14:24, 16/11/2023] +55 61 9572-9779: Boa tarde! Sim, não trabalho mais e já solicitei o cancelamento [14:25, 16/11/2023] +55 61 9572-9779: Sim e que eu não estava mais trabalhando nessa clínica [14:25, 16/11/2023] Retenção - Odontolife: Entendi. [14:25, 16/11/2023] +55 61 9572-9779: Como está o processo? [14:26, 16/11/2023] Retenção - Odontolife: Mas como a Drª está credenciada como PF, podemos apenas alterar seu endereço. [14:26, 16/11/2023] +55 61 9572-9779: Tá demorando demais 4:26, 16/11/2023] +55 61 9572-9779: Eu quero cancelar [14:26, 16/11/2023] +55 61 9572-9779: Não tenho demanda de pacientes [14:26, 16/11/2023] Retenção - Odontolife: Mas sua insatisfação é apenas					

5º contato Data 16/11/2023

Obs.:

Após enviar áudios informando sobre ação de divulgação, ofertando suporte a mesma informou que:  
[14:26, 16/11/2023] +55 61 9572-9779: Não tenho interesse em permanecer atendendo esse convênio  
[14:29, 16/11/2023] +55 61 9572-9779: Eu já solicitei esse cancelamento há meses e até hoje nada. Já informei todos os motivos de cancelamento... só queria que atendessem a minha solicitação

### Ação Retenção

<input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores	<input type="checkbox"/> Ofertado Suporte	<input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação
<input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento	<input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem	<input type="checkbox"/> Outros

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

### Motivo desligamento

<input type="checkbox"/> Perda de Contato	<input type="checkbox"/> Problemas de Saúde	<input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro
<input type="checkbox"/> Valores	<input type="checkbox"/> Franquia	<input type="checkbox"/> Alteração Responsável Técnico
<input type="checkbox"/> Removido Prestador	<input type="checkbox"/> Sem Local de Atendimento	<input type="checkbox"/> Glosas
<input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema	<input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias	<input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades
<input type="checkbox"/> Régras Técnicas	<input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos	<input type="checkbox"/> Aposentou
<input checked="" type="checkbox"/> Baixa Procura	<input type="checkbox"/> Dificuldade de Contato com a Central	<input type="checkbox"/> Falta de Suporte da Operadora
<input type="checkbox"/> Cobrança indevida	<input type="checkbox"/> Burocracia Operadora	<input type="checkbox"/> Negativa de Atendimento
<input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização	<input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento	
<input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular	<input type="checkbox"/> Estudos	
<input type="checkbox"/> Servidor Publico	<input type="checkbox"/> Mudou de Área	
<input type="checkbox"/> Óbito		

### Necessário abertura de protocolo

<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO
------------------------------	------------------------------

### Obs. Geral

Ofertado ação de divulgação, suporte e um reajuste assim que completasse 1 ano de credenciamento, mas a mesma informou que está a meses solicitando seu desligamento e só quer que atendam sua solicitação.

### Sector responsável

<input type="checkbox"/> T.I	<input type="checkbox"/> Central de atendimento	<input type="checkbox"/> Análise Técnica	<input type="checkbox"/> Comercial
------------------------------	---	--	------------------------------------

Agata B. Gomes