

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			2
	Data			03/10/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	53040	MG	ALESSANDRA BARBOSA DE ARAUJO	
CNPJ	CPF			
32631516000120		14310621708		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
18/03/2020	J	Operadora	SAD172770078967	30/09/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
MG	BELO HORIZONTE	7.970	217	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
02/10/2024	02/10/2024	0 dia(s)		

1º contato Data 02/10/2024

Obs.:

Mensagem:  
Olá Dr(a). ALESSANDRA BARBOSA DE ARAUJO, tudo bem?

Recepionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato Data 02/10/2024

Obs.:

Mensagem:  
Boa tarde,  
Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

3º contato Data 03/10/2024

Obs.:

[17:28, 02/10/2024] +55 31 8344-9878: Boa tarde tudo bem? essa conversa seria por ligação ?  
 [12:17, 03/10/2024] ☎: Boa tarde doutora tudo bem? Desculpe não ter atendido, meu whatsapp é web, só fica conectado no computador , o aparelho não fica comigo então não vi a ligação. Quando for pra ligar, eu te ligo do meu ramal  
 [12:17, 03/10/2024] ☎: Que horas pode falar hoje?  
 [12:18, 03/10/2024] ☎: saio para o intervalo e retorno as 14:30

4º contato Data 03/10/2024

Obs.:

[13:13, 03/10/2024] +55 31 8344-9878: pode ser as 15:00  
 [16:11, 03/10/2024] +55 31 8344-9878: estamos aguardando a ligação  
 [16:32, 03/10/2024] ☎: Deu como não atendida. É nesse numero mesmo?  
 [16:32, 03/10/2024] +55 31 8344-9878: sim  
 [16:32, 03/10/2024] +55 31 8344-9878: nao teve chamada se preferi o fixo 33472830

5º contato Data 03/10/2024

Obs.:

Em contato com a clínica via ligação, falei diretamente com a Dra. Alessandra, qual informou que o motivo da solicitação é que nós somos o convênio que eles menos gostam de atender, que tem muito problema com beneficiário, guia não libera na hora e fica ruim de trabalhar , o sistema ela acha ruim não gostou de mecher. Ao tentar argumentar , ofertando suporte, apoio com o sistema a mesma foi curta e grossa dizendo " não precisa nos oferecer nada, ja estamos bem decididos" e permaneceu dizendo não.  
 Dito isso, seguirei com a desativação da clinica.

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 SELEÇÃO "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 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"/> Migração                      |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos                              | <input type="checkbox"/> Outros                        |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico                | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           | <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste                    |  |

Necessário abertura de protocolo

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

Obs. Geral

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

Poliana Andrade Silva	Maykon Dal'Negro
-----------------------	------------------