



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

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?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

-

R\$ -

Data início

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?  
  
Recepcionamos 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 conectada no computador , o aparelho não fica comigo então nao 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 clinica 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

☐ Ofertado Novos Valores☐ Ofertado Suporte☐ Ofertado Divulgação☐ Ofertado Treinamento☐ Ofertado Reciclagem☐ Outros

Obs.:

OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato☐ Valores☐ Removido Prestador☐ Dificuldades com o Sistema☐ Régras Técnicas☐ Baixa Procura☐ Cobrança indevida☐ Ameaça Judicialização☐ Carteira de Clientes Particular☐ Servidor Publico☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde☐ Franquia☐ Sem Local de Atendimento☐ Prazo Liberação de Guias☐ Apenas procedimentos Estéticos☐ Dificuldade de Contato com a Central☒ Burocracia Operadora☐ Terceirização de Atendimento☐ Estudos☐ Mudou de Área☐ Falta de Reajuste

☐ Beneficiário Grossoeiro☐ Alteração Responsável Técnico☐ Glosas☐ Encerramento de Atividades☐ Aposentou☐ Falta de Suporte da Operadora☐ Negativa de Atendimento☐ Migração☐ Outros

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro