



# Formulário - Processo de Retenção



|  |                |                    |                             |                        |  |
|--|----------------|--------------------|-----------------------------|------------------------|--|
| Colaborador  |                | Qtd CRO(s)         |                             | 2                      |  |
| JESSICA PACHECO  |                | Data               |                             | 03/06/2025             |  |
| Operadora  | CRO            | UF                 | Nome dentista               |                        |  |
| ODONTOLIFE   | 47044          | RJ                 | ANNA CLARA RAMOS DA COSTA   |                        |  |
| CNPJ   |                | CPF                |                             |                        |  |
| 47274442000190   |                | 16493305705        |                             |                        |  |
| Data inclusão  | Tipo           | Demandado por?     | Nº do protocolo             | Dt. abertura protocolo |  |
| 17/03/2023   | J              | Operadora          | SAD174231666398             | 18/03/2025             |  |
| UF   | Cidade         | nº de vidas        | nº CRO(S) únicos divulgados |                        |  |
| RJ   | JAPERI         | 112                | 2                           |                        |  |
| Atende outros convênios  |                | Quais?             |                             |                        |  |
| <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO  |                |                    |                             |                        |  |
| Moeda  | Última produç. | Valor última prod. |                             |                        |  |
| 0.30   | -              | R\$ -              |                             |                        |  |
| Data início  | Data final     | Tempo finalização  |                             |                        |  |
| 22/04/2025   | 03/06/2025     | 42 dia(s)          |                             |                        |  |
| 1º contato   |                | Data               | 02/06/2025                  |                        |  |
| Obs.:<br>[15:09, 02/06/2025] 🗨️: Qual seria o motivo da solicitação? Gostaríamos de conversar sobre a insatisfação, para sabermos se há algo que possamos ofertar ou melhorar para manter a parceria.<br>[10:22, 03/06/2025] +55 21 99681-5674: Vou passar para responsável.<br>[10:50, 03/06/2025] 🗨️: Muito obrigada, fico no aguardo<br>[10:57, 03/06/2025] +55 21 99681-5674: Bom dia Não temos paciente para este plano, conseguiria nos desligar?  |                |                    |                             |                        |  |
| 2º contato   |                | Data               | 03/06/2025                  |                        |  |
| Obs.:<br>[11:00, 03/06/2025] 🗨️: Referente a insatisfação de baixa demanda, podemos impulsionar os atendimentos da clínica ao realizar uma ação comercial de divulgação para indicações de beneficiários assim melhorando sua visibilidade em nosso site e consequentemente aumentando sua demanda/repasses.<br>[11:01, 03/06/2025] +55 21 99681-5674: Não queremos mais mesmo. Já estamos se descredenciando de outros  |                |                    |                             |                        |  |
| 3º contato   |                | Data               | 03/06/2025                  |                        |  |
| Obs.:<br>[11:02, 03/06/2025] 🗨️: Mas se o motivo seria baixa procura e podemos enviar pacientes a voces não vejo motivo para o desligamento. Podemos realizar o reajuste anual da tabela, e oferecer todo suporte necessario acerca da utilização do site<br>[11:02, 03/06/2025] +55 21 99681-5674: Não obrigada não estamos mais querendo aceitar mesmo<br>[11:02, 03/06/2025] +55 21 99681-5674: a grnt fala para o paciente que não estamos atendendo ha muito tempo<br>[11:02, 03/06/2025] +55 21 99681-5674: so não tínhamos se desligado |                |                    |                             |                        |  |
| 4º contato   |                | Data               | 03/06/2025                  |                        |  |
| Obs.:<br>[11:02, 03/06/2025] 🗨️: Certo mas por qual motivo?<br>[11:03, 03/06/2025] +55 21 99681-5674: porque não vamos mais aceitar planos em nossa clinica. somente particular<br>[11:03, 03/06/2025] +55 21 99681-5674: poderia realizar o desligamento?<br>[11:03, 03/06/2025] 🗨️: Entendi, neste caso seguirei com a desativação<br>[11:03, 03/06/2025] 🗨️: Muito obrigada   |                |                    |                             |                        |  |

|  |   |
|--|---|
| Áreas Divulgadas                               |   |
| <input type="checkbox"/> Cirurgia              | <input checked="" type="checkbox"/> Periodontia   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Dentística | <input type="checkbox"/> Protese Dentalria        |
| <input type="checkbox"/> Endodontia            | <input checked="" type="checkbox"/> Clinico Geral |
| <input type="checkbox"/> Ortodontia            | <input type="checkbox"/> Urgencia e Emergencia    |
| <input type="checkbox"/> Radiologia            | <input type="checkbox"/> Odontopediatria          |

| Quantidade de dentistas por área |            |  |                  |
|----------------------------------|------------|--|------------------|
|                                  | Cirurgia   |  | Periodontia      |
|                                  | Dentística |  | Protese Dentaria |
|                                  | Endodontia |  | Clinico Geral    |
|                                  | Ortodontia |  | Urg e Emerg.     |
|                                  | Radiologia |  | Odontopediatria  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 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 Grossoeiro       |
| <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 checked="" 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                    |  |

|   |   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Foi evidenciado com prints no protocolo | <input type="checkbox"/> Buscado contato nas REDES CONCORRENTES |
|---|---|

|  |  |
|--|--|
| Obs. Desligamento  |  |
| Em resumo, motivo do desligamento seria falta de pacientes. Ao ofertar divulgação, pediram para prosseguir com o desligamento. Questionei se havia outra insatisfação visto que ofertei resolução para a insatisfação, contudo informaram que estão deixando de atender planos. Mesmo ofertando reajuste e suporte , preferem seguir com o desligamento. |  |

|               |                 |
|---------------|-----------------|
| NATASHA WEBER | ADRIANO RICARDO |
|---------------|-----------------|