

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
Data				15/02/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	55493	MG	DOUGLAS COELHO RESENDE LIMA	
CNPJ	CPF			
	06314488613			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
21/05/2020	F	Operadora	SAD170084299865	24/11/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
MG	DIVINOPOLIS	129	14	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,42	SEM GUIAS	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
24/11/2023	15/02/2024	83 dia(s)		
1º contato	Data	27/11/2023		
Obs.:				
Bom dia, Contato (37) 988237787 27/11/2023 08:30 questionando o motivo do desligamento, aguardando retorno.				
2º contato	Data	10/01/2024		
Obs.:				
Bom dia, Encaminhamos uma nova mensagem para o Dr ás 08:06, não tivemos resposta da mensagem anterior. Tentativa de contato pelo número (37) 8823-7787, sem sucesso. Fizmos buscas no google, redes sociais e concorrentes, para conseguir algum outro meio de contato, sem sucesso. Aguardando retorno.				
3º contato	Data	18/01/2024		
Obs.:				
Bom dia, Em contato com a clínica, os mesmos informam que o Dr não está presente esta semana no consultório e pediram para retornar o contato na próxima semana. Segue interação com a Clínica:[11:27, 16/01/2024] Retenção: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Agatha, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[11:27, 16/01/2024] Retenção: Falo com o Dr *DOUGLAS COELHO RESENDE LIMA 55493*, estou entrando em contato referente a sua solicitação de desligamento do plano, gostaria de saber qual seria sua insatisfação com o plano?[11:27, 16/01/2024] Retenção: Poderia nos informar? Por gentileza.				
4º contato	Data	18/01/2024		
Obs.:				
CONTINUAÇÃO: [13:14, 16/01/2024] +55 37 8823-7787: Boa tarde, Tudo bem: Esse número é do consultório, e essa semana o Dr Douglas não está aqui, você pode entrar em contato novamente na próxima semana. [14:30, 16/01/2024] Retenção: Tudo sim, obrigada por perguntar.[14:31, 16/01/2024] Retenção: Então tá bom, retornarei contato na semana que vem. Obrigada pela atenção. [14:32, 16/01/2024] Retenção: Até breve. [14:32, 16/01/2024] +55 37 8823-7787: Eu que agradeço				

5º contato Data 07/02/2024

## Obs.:

Bom dia,  
Estamos tentando entrar em contato com o Dr, desde o dia 27/11. Porém, conseguimos contato apenas com a secretaria do Dr, repassamos nossas propostas e ofertamos a ele uma ação de divulgação, reajuste de tabela, treinamento e suporte, visto que sua insatisfação seria pela baixa demanda. No entanto, a secretaria informou que o Dr não possui interesse em nossas ofertas, sendo assim, iremos seguir com o desligamento do mesmo.

## 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"/> Regras 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"/> Migração                      |
| <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

Em contato com a clínica os mesmos informam que desejam se descredenciar pela baixa demanda, tentamos entrar em contato com o Dr diretamente, mas ele nunca esteve presente. Conseguimos contato apenas com a secretaria, ofertamos uma ação de divulgação, reajuste de tabela, suporte e um novo treinamento e a mesma informou que o Dr não tem interesse e deseja seguir com o desligamento.

## Setor responsável

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

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro