



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
ELLEN AGATHA DE OLIVEIRA CORDOVL		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 início	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 às 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. [14:31, 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 secretária 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 secretária 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"/> 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"/> 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

☐ SIM ☐ 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 secretária, 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
------------------------------	---	--	------------------------------------

Assinaturas

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro