

# Formulário - Processo de Retenção



|  |                |                    |                              |  |   |      |            |
|--|----------------|--------------------|------------------------------|--|---|------|------------|
| Colaborador  |                | Camila Guilherme   |                              | Qtd CRO(s)   | 1 | Data | 15/05/2023 |
| Operadora  | CRO            | UF                 | Nome dentista                |  |   |      |            |
| ODONTO LIFE  | 50261          | RJ                 | KARLA MIRELLA COSTA DA SILVA |  |   |      |            |
| CNPJ   |                | CPF                |                              | 16312825736  |   |      |            |
| Data inclusão  | Tipo           | Demandado por?     | Nº do protocolo              | Dt. abertura protocolo   |   |      |            |
| 01/04/2021   | PF             | Operadora          | SAD168122019167              | 11/04/2023   |   |      |            |
| Cidade   | UF             | nº de vidas        | nº CRO(S) únicos divulgados  |  |   |      |            |
| ITATIARA   | RJ             | 386                | 14                           |  |   |      |            |
| Atende outros convênios  |                |                    |                              | Quais?   |   |      |            |
| <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não                               |                |                    |                              |  |   |      |            |
| Moeda  | Última produç. | Valor última prod. |                              |  |   |      |            |
| 0,40   | 12/04/2023     | R\$ 188,00         |                              |  |   |      |            |
| Data início  | Data final     | Tempo finalização  |                              |  |   |      |            |
| 11/04/2023   | 12/05/2023     | 31 dia(s)          |                              |  |   |      |            |
| 1º contato   |                | Data               | 11/04/2023                   |  |   |      |            |
| Obs.:  |                |                    |                              | <input type="checkbox"/> Retenção efetiva<br><input checked="" type="checkbox"/> Desligamento<br><input type="checkbox"/> Não trata-se de retenção                                 |   |      |            |
| Foi informado que iria entrar em contato com o setor de divulgação mas a mesma não quis continuar. |                |                    |                              |  |   |      |            |
| 2º contato   |                | Data               | 02/05/2023                   |  |   |      |            |
| Obs.:  |                |                    |                              | Encaminhada mensagem através do WhatsApp para compreender melhor o que levou a Dra a tomar essa decisão. Aguardando retorno  |   |      |            |
| 3º contato   |                | Data               | 11/05/2023                   |  |   |      |            |
| Obs.:  |                |                    |                              | Entrado em contato via whats app-24 99901-9832, em 11/05/2023 às 11:10, questionando se fizéssemos reajuste contratual, a Dra poderia retornar os atendimentos. Porém sem retorno. |   |      |            |
| 4º contato   |                | Data               | 12/05/2023                   |  |   |      |            |
| Obs.:  |                |                    |                              | Em retorno via whats app (11/05/2023 às 15:26) profissional informa que está se descredenciando de todos os convênios, ou seja, que não atenderá mais convênios.                   |   |      |            |

|  |      |  |
|--|------|--|
| 5º contato   | Data |  |
| Obs.:  |      |  |
|  |      |  |
| <b>Motivo Retenção</b><br><input type="checkbox"/> Ofertado novos valores <input type="checkbox"/> Ofertado suporte <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação<br><input type="checkbox"/> Ofertado treinamento/ ou reciclagem <input type="checkbox"/> Outros   |      |  |
| Obs.:  |      |  |
|  |      |  |
| <b>Motivo desligamento</b><br><input type="checkbox"/> Perda de Contato <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde <input type="checkbox"/> Beneficário Grossoiro<br><input type="checkbox"/> Valores <input type="checkbox"/> Franquia <input type="checkbox"/> Alteração responsável técnico<br><input type="checkbox"/> Removido prestador <input type="checkbox"/> Burocracia <input type="checkbox"/> Gloss<br><input type="checkbox"/> Dificuldade Sistema <input type="checkbox"/> Sem local de Atendimento <input type="checkbox"/> Encerramento de atividades<br><input type="checkbox"/> Regras Técnicas <input type="checkbox"/> Prazo de Liberação de Guia <input type="checkbox"/> Divulgação indevida<br><input type="checkbox"/> Baixa procura <input type="checkbox"/> Dificuldade de contato com a Central <input type="checkbox"/> Informação prestada incorreta<br><input type="checkbox"/> Ameaça judicialização <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos estético <input type="checkbox"/> Aposentou<br><input checked="" type="checkbox"/> Carteira de clientes particular <input type="checkbox"/> Sem interesse em convênio <input type="checkbox"/> Mudou de área<br><input type="checkbox"/> Servidor Público <input type="checkbox"/> Tercerização de atendimento <input type="checkbox"/> Período liberação de guias<br><input type="checkbox"/> Óbito <input type="checkbox"/> Vendeu a Clínica <input type="checkbox"/> Motivos particulares |      |  |
| <b>Necessário abertura de protocolo</b><br><input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não  |      |  |
| Obs. Geral   |      |  |
| Em retorno via whats app (11/05/2023 às 15:26) profissional informa que está se descredenciando de todos os convênios, ou seja, que não atenderá mais convênios.   |      |  |
| <b>Sector responsável</b><br><input type="checkbox"/> T.I <input type="checkbox"/> Análise técnica <input type="checkbox"/> Comercial<br><input type="checkbox"/> Central de atendimento   |      |  |
| Assinatura: <u>Agata B. de A. Gomes</u><br>15/05/2023  |      |  |

\* Sempre válido questionar e qui levar a tomar esta decisão