

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
Data				18/10/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	100828	SP	NAJARA GOMES	
CNPJ	CPF			34772580883
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
25/02/2016	F	Operadora	SAD168633978521	09/06/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	ANDRADINA	167	3	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,64	10/09/2022	150,06		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
09/06/2023	18/10/2023	131 dia(s)		
1º contato	Data	09/06/2023		
Obs.:				
Em contato telefônico (18) 37250228 16h39 Dra Najara informa que não da para trabalhar com o nosso plano, é burocracia para tudo, envia raio x ta errado, para pagamento é demorado, Oferto suporte necessário daqui pra frente para mantermos a parceria, porém insiste no desligamento.				

2º contato	Data	21/06/2023		
Obs.:				
Em contato no telefone(18) 37250228 Junior informa que dra não estava na clinica e que não iria retornar hoje, pediu para ligar em outro momento pois o assunto seria somente com ela.				

3º contato	Data	10/10/2023		
Obs.:				
Protocolo principal:40641420230427000086 27/04/2023-Bom dia!Conforme protocolo 40641420230424001498: "Em contato com o número 18 98135-5502 via WhatsApp (dia 24/04 ás 15:08), Junior informa que dentista não trabalha mais com o plano desde o ano passado, questionado o motivo, o mesmo informa: "ELA ME DISSE QUE É UM PLANO MUITO DIFÍCIL DE TRABALHAR, E QUE ELA NÃO TEM MAIS INTERESSE EM ATENDER POR ELA."				

4º contato	Data	10/10/2023		
Obs.:				
Realiz.diversas tent.de contato s/sucesso nos dias 24/04, 25/04, 26/04 e 27/04.- sem retorno via whatsapp desde 24/04, tentei ligar somente chama. Enviado email, s/retorno.Visto que a dra. inf.que não está mais atendendo porém não nos retornou p/dar contin.a trat,registro prot.p/que retenção siga23/05/23-Realiz.contato no nº(18) 37250228 falei c/Jr,questionei qual a dif.que tiveram c/o plano e o msm inf.que a dif.dele foi c/rel.ao prazo de lib.das guias que na época era até 24 horas,me pediu n/retornar n/verif c/la Dra qual foi a dif.dela Retornei o contato chama até cair				

5º contato Data 10/10/2023

## Obs.:

02/06/2023-retornar as 16:00 horas para estar falando com a dra contato através (18) 37250228  
06/06/2023-Encaminhada mensagem através do WhatsApp (18) 997901686 no qual informam que não é da Dra. Em buscas nas redes sociais localizei o numero de contato (18) 98135-5502 como sendo da clinica da Dra, encaminhado mensagem.  
09/06/2023-Em contato telefônico (18) 37250228 16h39 Dra Najara informa que não da para trabalhar com o nosso plano, é burocracia para tudo, envia raio x ta errado, para pagamento é demorado, Oferto suporte necessário daqui pra frente para mantermos a parceria, porém insiste no desligamento. Aberto SAD168633978521 para desligamento

## 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 SELEÇÃO "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 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"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos                              |  |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico                | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           | <input type="checkbox"/> Motivos Particulares                 |  |

## Necessário abertura de protocolo

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

## Obs. Geral

Dra Najara informa que não da para trabalhar com o nosso plano, é burocracia para tudo!Registrado protocolo SAE169696087113 para credenciamento das áreas de CIRURGIA , ENDODONTIA e ODONTOPEDIATRIA , uma vez que à mesma possui acima e 160 beneficiários e apenas 2 credenciados nas áreas.

## 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