

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			
			Data	
Camila Guilherme				29/05/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	39077	RJ	VANESSA DE SOUZA ARAUJO	
CNPJ	CPF			
41269276000157			10587442751	
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
14/05/2021	PJ	Operadora	SAD16832884997	05/05/2023
Cidade	UF	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SAO GONCALO	RJ	859	60	
Atende outros convênios				
<input type="checkbox"/> Sim	<input checked="" type="checkbox"/> Não	Quais?		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,39	SEM GUIAS	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
05/05/2023	29/05/2023	24 dia(s)		

1º contato Data 26/07/2022

Obs.:

O protocolo original 4064142022072600012 foi aberto em 26/07/2022 referente à uma negativa de atendimento. A divulgação da clinica está suspensa desde 29/11/2022 porém protocolo não estava visível ao dentista. Doutora sinalizou que o motivo do desligamento é a demora na liberação das guias, e os valores da tabela. 26 contatos realizados.

2º contato Data 01/08/2022

Obs.:

Encaminhado mensagem via whatsapp (21) 982331697.

3º contato Data 28/11/2022

Obs.:

Em retorno por whats 21 98233-1697 informam que não estão mais atendendo: Por demora na autorização dos procedimentos e o valor da tabela muito abaixo do empregado por outras operadoras de planos odontológicos. Ofertado suporte e a possibilidade de verificar reajuste. Aguardando retorno.

4º contato Data 23/01/2023

Obs.:

Encaminhado novamente whats, questionando se tem algo que possamos fazer para continuar com a parceria, aguardo retorno

5º contato Data 08/03/2023

Obs.:

Como não obtive o retorno, encaminho whats com a tabela 0,39 para verificação, oferto suporte novamente

## Motivo Retenção

- |                          |                                     |                          |                  |                          |                     |
|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|------------------|--------------------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> | Ofertado novos valores              | <input type="checkbox"/> | Ofertado suporte | <input type="checkbox"/> | Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> | Ofertado treinamento/ ou reciclagem | <input type="checkbox"/> | Outros           |                          |                     |

Obs.:

## Motivo desligamento

- |                                     |                                 |                          |                                      |                          |                               |
|-------------------------------------|---------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| <input checked="" 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 ténico  |
| <input type="checkbox"/>            | Removido prestador              | <input type="checkbox"/> | Burocracia                           | <input type="checkbox"/> | Glosas                        |
| <input type="checkbox"/>            | Dificuldade Sistema             | <input type="checkbox"/> | Sem local de Atendimento             | <input type="checkbox"/> | Encerramento de atividades    |
| <input type="checkbox"/>            | Regras Técnicas                 | <input type="checkbox"/> | Prazo de Liberação de Guia           | <input type="checkbox"/> | Divulgação indevida           |
| <input type="checkbox"/>            | Baixa procura                   | <input type="checkbox"/> | Dificuldade de contato com a Central | <input type="checkbox"/> | Informação prestada incorreta |
| <input type="checkbox"/>            | Cobrança indevida               | <input type="checkbox"/> | Apenas procedimentos estético        | <input type="checkbox"/> | Aposentou                     |
| <input type="checkbox"/>            | Ameaça judicialização           | <input type="checkbox"/> | Sem interesse em convênio            | <input type="checkbox"/> | Mudou de área                 |
| <input type="checkbox"/>            | Carteira de clientes particular | <input type="checkbox"/> | Terceirização de atendimento         | <input type="checkbox"/> | Período liberação de guias    |
| <input type="checkbox"/>            | Servidor Público                | <input type="checkbox"/> | Vendeu a Clínica                     | <input type="checkbox"/> | Motivos particulares          |
| <input type="checkbox"/>            | Óbito                           | <input type="checkbox"/> |                                      | <input type="checkbox"/> |                               |

## Necessário abertura de protocolo

- Sim  Não

Obs. Geral

Tentativas de contato: 01/08/22 (whatsapp), 03/08/2022 (ligação), 01/09/2022 (whatsapp), 16/09/2022 (whatsapp), 27/09/2022 (whatsapp), 07/10/2022 (whatsapp), 20/10/2022 (whatsapp), 27/10/2022 (whatsapp), 07/11/2022 (email), 16/11/2022 (whatsapp), 28/11/2022 (whatsapp), 30/11/2022 (whatsapp), 14/12/2022 (whatsapp), 22/12/2022 (whatsapp e email), 04/01/2023 (whatsapp), 13/01/2023 (whatsapp), 23/01/2023 (whatsapp), 01/02/2023 (whatsapp), 10/02/2023 (whatsapp), 23/02/2023 (whatsapp e ligação), 08/03/2023 (whatsapp), 20/03/2023 (whatsapp), 30/03/2023 (whatsapp), 12/04/2023 (whatsapp), 25/04/2023 (whatsapp), 04/05/2023 (whatsapp e ligação)

## Setor responsável

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

Agata B. Gomes