

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			06/10/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	42138	MG	ESTER BARBOSA COSTA	
CNPJ	CPF			10379686627
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
06/05/2022	F	Operadora	SAD169118092668	04/08/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
MG	CONTAGEM	2.896	71	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
04/08/2023	06/10/2023	63 dia(s)		

1º contato Data 19/09/2023

**Obs.:**

Protocolo principal 40641420230804000170-12/04/2023:Bom dia, Em contato para validação, foi informado que a Drª está de licença maternidade, ficará de 3 a 6 meses sem atender! Poderiam verificar por gentileza!Att.  
12/04/2023-Bom dia!Por gentileza, suspender divulgação e encaminhar para retenção seguir com tratativa conforme alinhamento. ATT Maria Luiza

2º contato Data 19/09/2023

**Obs.:**

12/04/2023-Bom dia ,Divulgação suspensa, segue para tratativa.Att,

13/04/2023-Encaminhada mensagem através do WhatsApp 31 7319-0605, aguardando retorno.

3º contato Data 19/09/2023

**Obs.:**

13/04/23-Em retorno pelo WhatsApp Drª informa que: Não tem uma data específica, mas deve ficar afastada por uns 3 meses no mínimo.Informo que deixariam a divulg.suspensa até julho/agosto e entraremos em contato para verificar se já voltou aos atend.01/08/23-Em contato telef.(31) 33941279 as 16:12, foi informado que a Doutora não está no momento e para validação se a mesma já retorno com os atend.pelo plano seria somente com a Doutora, foi informado o Nº de contato da Dra, no qual encaminhei mensagem afim de validar (31) 993864148.

4º contato Data 19/09/2023

**Obs.:**

04/08/2023 -Em retorno via WhatsApp 31) 993864148, é informado que não sabem mexer no sistema referente as guias e que os beneficiarios ficam aguardando o TOKEN chegar e acabam atrasando a agenda. Ofereci suporte referente a emissao das guias e informei os meios que o beneficiario pode solicitar o token e que o token se trata de uma questão de segurança. A mesma informa que não possui interesse

5º contato Data 19/09/2023

**Obs.:**

Enviado whats app- 31 7319-0605, questionando se haveria algo que pudessemos fazer p/ que à Dra reconsiderasse a decisão de desligamento (Ação de divulgação, reajuste).Aguardando retorno,

**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 checked="" 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 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**

SIM  NÃO

**Obs. Geral**

Em retorno via whats app 31 7319-0605 às 10:52 , e mantiveram decididos a desligar

**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