

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			04/10/2023
DUANY VITORIA BALHUK				
<b>Operadora</b>	<b>CRO</b>	<b>UF</b>	<b>Nome dentista</b>	
ODONTOLIFE	10444	CE	MICHELLY PEDROSA MONTEIRO CAVALCANTE	
<b>CNPJ</b>	<b>CPF</b>			
36930031000199	03590546336			
<b>Data inclusão</b>	<b>Tipo</b>	<b>Demandado por?</b>	<b>Nº do protocolo</b>	<b>Dt. abertura protocolo</b>
02/06/2021	J	Operadora	SAD168450816624	19/05/2023
<b>UF</b>	<b>Cidade</b>	<b>nº de vidas</b>	<b>nº CRO(S) únicos divulgados</b>	
CE	FORTALEZA	602	86	
<b>Atende outros convênios</b> Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO			
<b>Moeda</b>	<b>Última produç.</b>	<b>Valor última prod.</b>		
0,35	sem guias	R\$ -		
<b>Data inicio</b>	<b>Data final</b>	<b>Tempo finalização</b>		
19/05/2023	04/10/2023	138 dia(s)		

**1º contato** Data 30/06/2023

**Obs.:**

Verificamos em sistema , que vossa clínica possui direito a um reajuste contratual e em paralelo a isso, ofertamos ação de divulgação de sua clínica , para retornar à parceria . Aguardamos vossa devolutiva.

**2º contato** Data 05/07/2023

**Obs.:**

Tentativa de contato via fone - (85) 992521914, em 05/07/2023 às 09:17 , chama , atende , porém fica mudo. (finalidade da ligação seria ofertar ação de divulgação e reajuste)

**3º contato** Data 20/07/2023

**Obs.:**

Colaborador Alexandre enviou whats app- 85 9252-1914 , em 19/07/2023 às 17:54 questionando o motivo pelo qual ela optou por não atender mais ao plano , segue reposta da mesma : "Obrigado, mas realmente não temos interesse. Para além da demanda insignificante que temos experimentado, o sistema de você é muito complexo, a gente sempre teve muita dificuldade inclusive no envio das GTOs que quase sempre precisaram ser enviadas pelo "Meu Protocolo", o que sempre era um transtorno. Além disso, os requisitos para autorizar são muito exagerados e ate aconteceram episódios da gente ter de cancelar Nota Fiscal e emitir novamente atrasando o pagamento, por na época foi exigido fazer um

**4º contato** Data 11/09/2023

**Obs.:**

Enviado whatsapp 85 9252-1914 11/09 às 16h38 para oferecer suporte, treinamento pelo tempo sem atender e ação de divulgação e indicações de beneficiários.

**5º contato** Data 04/10/2023

**Obs.:**

Obrigado, mas realmente não temos interesse. Para além da demanda insignificante que temos experimentado, o sistema de você é muito complexo, a gente sempre teve muita dificuldade inclusive no envio das GTOs que quase sempre precisaram ser enviadas pelo "Meu Protocolo", o que sempre era um transtorno. Além disso, os requisitos para autorizar são muito exagerados e ate aconteceram episódios da gente ter de cancelar Nota Fiscal e emitir novamente atrasando o pagamento, por na época foi exigido fazer um detalhamento dos impostos na NF, coisa que nenhum outro convenio nunca nos pediu. Então assim, é muita burocracia para pouco retorno, isso inviabiliza para nós. Agradecemos pela lembrança, mas esse acúmulo de situações justifica nosso desinteresse. Estou dando esse feedback porque pode ser o motivo de outras possíveis desistências da parceria, então acho importante o administrativo de vocês rever algumas coisas, desde o app/sistema até os critérios do financeiro. Obrigado. Sorte e sucesso nos negócios para todos nós! Informei que agora disponemos de um setor exclusivo para suporte e podemos realizar um novo treinamento, disse que no ato do credenciamento estavam de acordo e clientes sobre o lançamento de novas envio da NF e conclusão. Informei sobre nosso prazo de liberação! Aguardando um 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 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 checked="" type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema | <input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guías             | <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 Público                      | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                                 |   |  |

**Necessário abertura de protocolo**

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

**Obs. Geral**

Foi ofertado treinamento, suporte e ação de divulgação mas a mesma insistiu no desligamento, informou que o sistema não libera assim que lançado já cancela automaticamente, orientei que era o motivo de não validarem os atos, mesmo oferecendo o suporte e explicando sobre o sistema e lançamento de guias a mesma ainda insistiu no desligamento!

**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