



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)	1	
DUANY VITORIA BALHUK		Data	04/10/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	10444	CE	MICHELLY PEDROSA MONTEIRO CAVALCANTE	
CNPJ		CPF		
36930031000199		03590546336		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
02/06/2021	J	Operadora	SAD168450816624	19/05/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
CE	FORTALEZA	602	86	
Atende outros convênios		Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO				
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	sem guias	R\$ -		
Data início	Data final	Tempo finalização		
19/05/2023	04/10/2023	138 dia(s)		
Status retenção				
<input type="checkbox"/> Retenção Efetiva				
<input checked="" type="checkbox"/> Desligamento				
<input type="checkbox"/> Não se trata de Retenção				
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 Alexandro 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 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 de 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 dispomos de um setor exclusivo para suporte e podemos realizar um novo treinamento, disse que no ato do credenciamento estavam de acordo e cientes sobre o lançamento de guias - envio da NF e conclusão - Informei sobre nosso prazo de liberação! Aguardando um retorno				
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 de 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 dispomos de um setor exclusivo para suporte e podemos realizar um novo treinamento, disse que no ato do credenciamento estavam de acordo e cientes sobre o lançamento de guias - 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 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                                 |   |  |

## Necessário abertura de protocolo

- ☐ SIM ☐ 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