

# Formulário - Processo de Retenção



|                              |                |   |                             |                        |
|------------------------------|----------------|---|-----------------------------|------------------------|
| Colaborador                  | Qtd CRO(s)     |   |                             | 1                      |
| Data                         |                |   |                             |                        |
| JHONE FERREIRA JUNIOR        |                |   |                             | 06/03/2024             |
| Operadora                    | CRO            | UF                                      | Nome dentista               |                        |
| ODONTOLIFE                   | 14251          | DF                                      | LEILA ROSA MENDES           |                        |
| CNPJ                         | CPF            |   |                             |                        |
| -                            |                | 96400420134                             |                             |                        |
| Data inclusão                | Tipo           | Demandado por?                          | Nº do protocolo             | Dt. abertura protocolo |
| 01/03/2023                   | F              | Operadora                               | SAD170670939150             | 31/01/2024             |
| UF                           | Cidade         | nº de vidas                             | nº CRO(S) únicos divulgados |                        |
| DF                           | BRASILIA       | 3.123                                   | 296                         |                        |
| Atende outros convênios      |                | Quais?                                  | *                           |                        |
| <input type="checkbox"/> SIM |                | <input checked="" type="checkbox"/> NÃO |                             |                        |
| Moeda                        | Última produç. | Valor última prod.                      |                             |                        |
| 0,30                         | sem guias      | R\$ -                                   |                             |                        |
| Data inicio                  | Data final     | Tempo finalização                       |                             |                        |
| 31/01/2024                   | 06/03/2024     | 35 dia(s)                               |                             |                        |

|  |      |            |
|--|------|------------|
| 1º contato   | Data | 09/02/2024 |
| Obs.:  |      |            |
| Encaminhamos uma nova mensagem às 13:09, para tentar verificar o motivo de descredenciamento e tentar uma possível reversão. |      |            |
| Iniciando buscas no google para tentar encontrar outro contato.  |      |            |
| Tentativa de contato pelos números (61) 983219131, (61) 996129259, sem sucesso   |      |            |

|   |      |            |
|---|------|------------|
| 2º contato  | Data | 15/02/2024 |
| Obs.:   |      |            |
| Encaminhamos uma nova mensagem às 11:38, para verificar se a mesma analisou nossas propostas. Realizamos um levantamento de todas as guias glosadas e explicamos todas, para que a Dra pudesse entender o motivo pelo qual não recebeu, ofertamos suporte, um novo treinamento, reajuste de tabela ao completar 12 meses e explicamos sobre o novo prazo de liberação. Aguardando retorno da mesma. |      |            |

|   |      |            |
|---|------|------------|
| 3º contato  | Data | 06/03/2024 |
| Obs.:   |      |            |
| Dra confirmou por duas vezes via whatsapp 61 9612-9259 que deseja seguir com o desligamento mesmo após a apresentação do levantamento de todas as guias glosadas, oferta ao suporte, um novo treinamento e reajuste de tabela ao completar 12 meses. Dra: "[15:44, 09/02/2024] +55 61 9612-9259: Problema foi porq foi glosado [15:44, 09/02/2024] +55 61 9612-9259: E não recebi [15:44, 09/02/2024] +55 61 9612-9259: Antes de enviar a guia [15:44, 09/02/2024] +55 61 9612-9259: Mostrei no suporte [15:44, 09/02/2024] +55 61 9612-9259: Disse q taca tudo ok [15:44, 09/02/2024] +55 61 9612-9259: Não recebi nada [15:44, 09/02/2024] +55 61 9612-9259: Tudo glosado [15:44, 09/02/2024] +55 61 9612-9259: Acabou q não recebi. Sendo assim, seguiremos com a solicitação. |      |            |

|   |      |            |
|---|------|------------|
| 4º contato  | Data | 06/03/2024 |
| Obs.:   |      |            |
| [11:18, 23/02/2024] +55 61 9612-9259: Então como falei [11:19, 23/02/2024] +55 61 9612-9259: Não. Quero pois eu enviei pra atendente a falou tava ok [11:19, 23/02/2024] +55 61 9612-9259: E mandei e foi glosada [11:19, 23/02/2024] +55 61 9612-9259: Acabou q não recebi. Sendo assim, seguiremos com a solicitação. |      |            |

5º contato Data

Obs.:

## 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 checked="" 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"/> 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"/> Migração                      |
| <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

Dra havia informado que não atende mais pelas glosas, foi passado a mesma todo o levantamento e motivo de todas as glosas, orientado e ofertado novo treinamento e suporte, porém a mesma está decidida em seguir com o 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

Maykon Dal'Negro