

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
				Data
JESSICA PACHECO				22/08/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	1771	SE	LUCIANA OLIVEIRA BARROS	
CNPJ	CPF			
40073191000136		00202289532		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
31/07/2023	J	Operadora	SAD172019115199	05/07/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SE	ESTANCIA	223	8	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
10/07/2024	22/08/2024	43 dia(s)		

1º contato Data 12/07/2024

**Obs.:**

Mensagem:  
Boa tarde,  
Encaminhado mensagem via whatsapp no número (79) 991373700 para verificar motivo da solicitação.

2º contato Data 17/07/2024

**Obs.:**

[15:00, 12/07/2024] ☎: Antes de seguir com a solicitação gostaria de verificar qual seria o motivo , para conversarmos e vermos se há algo que possamos lhe ofertar ou melhorar visando manter a parceria.  
 [15:50, 12/07/2024] +55 79 9137-3700: Não tenho mais interesse  
 [08:58, 17/07/2024] ☎: Bom dia Dra tudo bem?  
 Eu preciso incluir um motivo na justificativa. Ocorreu alguma coisa?

3º contato Data 17/07/2024

**Obs.:**

[09:07, 17/07/2024] +55 79 9137-3700: Não ocorreu nada Eu não quero mais  
 [09:07, 17/07/2024] +55 79 9137-3700: Senhor Será possível q eu vou ter q tomar outra medida p me desligar de um plano?  
 [09:07, 17/07/2024] +55 79 9137-3700: Vc n são obrigados a me meter ai n  
 [09:11, 17/07/2024] ☎: Não somos obrigados porém foi realizado um contrato e neste caso conforme consta nele um dentista quer se desligar preciso informar com 60 dias de antecedência. Doutora ainda esta atendendo aos beneficiários?

4º contato Data 17/07/2024

**Obs.:**

[09:13, 17/07/2024] +55 79 9137-3700: E eu estou avisando  
 [09:13, 17/07/2024] +55 79 9137-3700: Com antecedência  
 [09:13, 17/07/2024] +55 79 9137-3700: Pois eh ai eh q ta  
 [09:13, 17/07/2024] +55 79 9137-3700: Eu n tive nenhum paciente

5º contato Data 17/07/2024

**Obs.:**

[09:28, 17/07/2024] ☎: Entendi. Neste caso, quando ocorre baixa demanda nas clínicas, nós temos uma equipe que realiza uma AÇÃO COMERCIAL DE DIVULGAÇÃO, para PROSPECTAR NOVOS BENEFICIARIOS ao consultório, para impulsionar a procura. Aceita que façamos essa ação comercial em seu consultório para que haja volume de pacientes para seus atendimentos?  
 [09:28, 17/07/2024] ☎: assim podemos manter a parceria e o problema da baixa demanda será resolvido.  
 [09:29, 17/07/2024] ☎: ☺  
 [09:43, 17/07/2024] +55 79 9137-3700: quero o desligamento por favor

**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 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 checked="" 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"/> Outros                        |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico                | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           | <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste                    |  |

**Necessário abertura de protocolo**

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

**Obs. Geral**

Conforme conversa com a doutora em nota anterior, a mesma estava frustada de ser questionada do motivo , e não quer negociar. Informou nunca ter atendido pelo plano, e ao ofertar a divulgação a mesma não aceitou e pediu para eu dar continuidade.

**Setor responsável**

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro