

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
Data				19/12/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	9399	df	LAURA BEATRIZ FERNANDES BIANCHI	
CNPJ	CPF			02497134111
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
23/01/2023	F	Operadora	SAD170117088912	28/11/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
DF	BRASILIA	3.123	296	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	SEM GUIAS	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
19/12/2023	19/12/2023	0 dia(s)		

1º contato Data 19/12/2023

**Obs.:**

Bom dia,  
Entramos em contato com a Drª Laura às 10:01, para entender o motivo do descredenciamento e fazer a retenção. Aguardando retorno da mesma.

2º contato Data 19/12/2023

**Obs.:**

Em contato com a DRª Laura, foi oferecido suporte e treinamento para tentar lhe dar o melhor auxílio possível. Segue resposta da Drª:  
[10:26, 19/12/2023] +55 61 7403-1385: Olá, Agatha! Tudo bem?! É um convênio burocrático (não podemos fazer a consulta e já iniciar o procedimento) e com valor extremamente baixo.[10:27, 19/12/2023] +55 61 7403-1385: Foi o primeiro convênio que credenciei. Eu nunca havia atendido plano antes.[10:27, 19/12/2023] +55 61 7403-1385: Me avise quando concluirem desligamento, por favor[10:27, 19/12/2023] +55 61 7403-1385: Muito obrigada. Agradeço mas não tenho interesse.

3º contato Data

**Obs.:**

4º contato Data

**Obs.:**

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 checked="" 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"/> 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**

Em contato com a Drª laura, para entender o motivo de desligamento, ela estava insatisfeita com o valor e a burocracia do plano. Ela estava a menos de 1 ano então só poderia oferecer o reajuste após um ano, ofertei o suporte e treinamento. Infelizmente ela pediu para ser descredenciada mesmo assim.

**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