



|                   |             |            |
|-------------------|-------------|------------|
| <b>5º contato</b> | <b>Data</b> | 26/03/2024 |
|-------------------|-------------|------------|

**Obs.:**  
Adm Gabriela informou que:  
[15:12, 26/03/2024] +55 11 95366-7529: Boa tarde, bem e você?  
[15:12, 26/03/2024] +55 11 95366-7529: Estamos cancelando o credenciamento das clínicas. ]  
[15:12, 26/03/2024] +55 11 95366-7529: E não saída das profissionais.

| 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.: OBRIGATORIO JUSTIFICATIVA CASO SELECCION "OUTROS".**

| Motivo desligamento                                      |                                                               |                                                                |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato                | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde                   | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro               |
| <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 checked="" 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"/> Servidor Publico                | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |                                                                |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           |                                                               |                                                                |

**Necessário abertura de protocolo**

☐ SIM ☐ NÃO

**Obs. Geral**

Drª informou que sua insatisfação é a baixa demanda, foi ofertado ação de divulgação, suporte e reajuste de tabela, porém a mesma informou que quer seguir com o desligamento de toda a clínica.

**Setor responsável**

☐ T.I
 ☐ Central de atendimento
 ☐ Análise Técnica
 ☐ Comercial

---

*Poliana Andrade Silva*
*Maykon Dal'Negro*

|                   |             |            |
|-------------------|-------------|------------|
| <b>2º contato</b> | <b>Data</b> | 14/02/2024 |
|-------------------|-------------|------------|

**Obs.:**

Segue interação com a clínica: [11:14, 14/02/2024] +55 11 95366-7529: Bom dia, tudo bem? [11:14, 14/02/2024] +55 11 95366-7529: Conforme informado na solicitação, estamos com baixa demanda e gostaríamos do desligamento. [11:35, 14/02/2024] Retenção: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Agatha, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [11:35, 14/02/2024] Retenção: Obrigada pelo retorno Dra! [11:41, 14/02/2024] Retenção: Gostaríamos muito de permanecer com a parceria, visto que a Dra<sup>a</sup> é importante para nós. [11:43, 14/02/2024] +55 11 95366-7529: No momento gostaria de seguir com o desligamento

|                   |             |            |
|-------------------|-------------|------------|
| <b>3º contato</b> | <b>Data</b> | 14/02/2024 |
|-------------------|-------------|------------|

**Obs.:**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>[11:43, 14/02/2024] Retenção: Por este motivo podemos lhe ofertar uma AÇÃO DE DIVULGAÇÃO para melhorar sua visibilidade em nosso site e realizar indicações de beneficiários para o vosso atendimento e assim aumentar sua demanda, que consequentemente também irá aumentar seus repasses. [11:43, 14/02/2024] Retenção: Caso tenha alguma dificuldade, podemos lhe oferecer um novo Treinamento. Para que seja orientado da melhor forma possível a como fazer o lançamento das guias corretamente, token de beneficiário, quaisquer dúvidas sobre o sistema, entre outras dúvidas que podem surgir.</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                   |             |            |
|-------------------|-------------|------------|
| <b>4º contato</b> | <b>Data</b> | 14/02/2024 |
|-------------------|-------------|------------|

**Obs.:**

[11:43, 14/02/2024] Retenção: Lhe ofereço todo o Suporte necessário, temos um time habilitado somente para atendê-los da melhor maneira possível. Para seja sanado quaisquer dúvidas ou dificuldades pelo número (41) 9233-6357, atendemos de segunda à sexta-feira das 08h00 às 18h00. [11:45, 14/02/2024] +55 11 95366-7529: Entendo Agatha, no momento não tenho interesse em continuar [11:45, 14/02/2024] Retenção: Entendi Dr<sup>a</sup>, teria algo que pudessemos fazer para que a Dr mudasse tal decisão? [11:46, 14/02/2024] +55 11 95366-7529: Infelizmente não. [11:46, 14/02/2024] +55 11 95366-7529: Gostaria de saber também se consigo o desligamento geral da clínica, ou precisa ser realizado de cada equipamento individualmente. [11:46, 14/02/2024] Retenção: O desligamento geral é feito através do botão de emergência na central de alarme. Cada equipamento possui um botão de emergência próprio. Caso precise de mais informações, estamos à disposição.