



## Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

1

Colaborador

Camila Guilherme

26/10/2023

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	61932	MG	LETICIA GONCALVES REZENDE

CNPJ	CPF
-	12626634662

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
01/09/2022	F	Operadora	SAD169357584682	01/09/2023

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
MG	UBERABA	658	11

Atende outros convênios

☐ SIM ☐ NÃO

Quais?

Moeda	Última produç.	Valor última prod.
0,35	SEM GUIAS	0,00

Data início	Data final	Tempo finalização
01/09/2023	26/10/2023	55 dia(s)

Status retenção

- ☐ Retenção Efetiva  
☒ Desligamento  
☐ Não se trata de Retenção

1º contato Data 01/09/2023

Obs.:

Profissional em contato solicita o desligamento porque não quer mais atender pelo plano. Questionada o motivo, informa somente que não quer mais e não teve nenhum problema com a operadora.

2º contato Data 18/10/2023

Obs.:

Boa tarde,  
Enviado whatsapp (34) 996819467 18/10 às 14h22, aguardando retorno.

3º contato Data 19/10/2023

Obs.:

Enviado whats app 34 9681-9467 (19/10/2023 às 15:20) ofertando reajuste contratual p/ a Dra avaliar à possibilidade de permanecer com a parceria.

4º contato Data 20/10/2023

Obs.:

Em resposta , via whats app- 34 99681-9467 , Dra recusou a oferta de reajuste, repliquei então ofertando ação de divulgação, treinamento/reciclagem (podendo tbém enviar o gravado) e informei nosso contato de whats app de suporte ao dentista.Aguardando retorno.

5º contato

Data

23/10/2023

Obs.:

Feito levantamento no sistema , referente às guias da Dra . cujas quais todas foram canceladas, levando a crer que o motivo da solicitação de desligamento da mesma refere-se à dificuldade com o sistema.Diante disso, via whats app- 20/10/2023 ofertado treinamento (tanto presencial como gravado) e informado nosso contato de suporte ao dentista.Aguardando retorno.Caso , não haja manifestação tá dia 27/10/2023, farei formulário de desligamento com o motivo "dificuldade com o sistema" Uma vez que nem reajuste a mesma aceitou.

Ação Retenção

- ☐ Ofertado Novos Valores ☐ Ofertado Suporte ☐ Ofertado Divulgação  
☐ Ofertado Treinamento ☐ Ofertado Reciclagem ☐ 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 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 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                                 | <input type="checkbox"/> Motivos Particulares                 |  |

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

Questionada o motivo para desligamento, informa somente que não quer mais e não teve nenhum problema c/ a operadora.Feito levantamento no sistema , referente às guias da Dra . cujas quais todas foram canceladas, levando a crer que o motivo da solicitação de desligamento da mesma refere-se à dificuldade com o sistema.

Setor responsável

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

Agata B. Gomes