

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			5
Data				
ELLEN AGATHA DE OLIVEIRA CORDOVIL				11/01/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	29080	MG	GISELE FERNANDES GONCALVES TOGNI	
CNPJ	CPF			
39411112000170		22336403811		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
25/08/2023	J	Operadora	SAD170136577311	30/11/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
MG	POCOS DE CALDAS	137	12	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	14/11/2023	R\$ 14,00		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
30/11/2023	11/01/2024	42 dia(s)		
1º contato	Data	27/12/2023		
Obs.:				
Boa tarde, mensagem enviada para (35) 997483479 15:30 para tentar uma possível reversão, aguardando retorno.				

2º contato	Data	11/01/2024		
Obs.:				
Bom dia, Encaminhamos uma nova mensagem às 09:32, para entender o motivo de descredenciamento. Não tivemos um retorno da mensagem anterior, aguardando retorno. Em contato com a clínica os mesmos informam que não tem interesse em continuar com o plano, pois acharam o plano muito burocrático. Ofertamos o treinamento e iríamos ofertar ação de divulgação e suporte, mas os mesmos deixaram claro que desejam seguir o quanto antes com o desligamento. A mesma está ciente sobre o contrato de vigência, foi aberto protocolo dia 30/11, e está ciente que foi ofertado treinamento e suporte, mas recusou. Daremos seguimento ao descredenciamento.				

3º contato	Data	11/01/2024		
Obs.:				
Bom dia, Segue interação com a Dra: [09:32, 11/01/2024] Retenção: Gostaria de entender melhor suas queixas e insatisfações com o plano, para que possamos seguir da melhor maneira possível. [10:04, 11/01/2024] Retenção: Entendo Dra, peço desculpa por todo o transtorno causado. [10:05, 11/01/2024] +55 35 9748-3479: Imagina, sempre fomos muito bem assessorados por vocês atendentes. São as particularidades do plano				

4º contato	Data	11/01/2024		
Obs.:				
[10:05, 11/01/2024] Retenção: Gostaríamos muito de continuar com essa parceria e melhorar sua satisfação conosco, podemos lhe ofertar um novo Treinamento caso tenha alguma dificuldade com o sistema podemos mandar um vídeo gravada de um treinamento, e após pode questionar o que tiver dúvidas ou podemos agendar um treinamento com o próprio setor responsável, onde será online. [10:06, 11/01/2024] +55 35 9748-3479: Não queremos, obrigada [10:06, 11/01/2024] +55 35 9748-3479: Favor prosseguir o quanto antes com o cancelamento				

5º contato	Data																																				
Obs.:																																					
<p><b>Ação Retenção</b></p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores</td> <td><input type="checkbox"/> Ofertado Suporte</td> <td><input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento</td> <td><input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem</td> <td><input type="checkbox"/> Outros</td> </tr> </table> <p><b>Obs.:</b> <b>OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELEÇÃO "OUTROS".</b></p>					<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																											
<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																																			
<p><b>Motivo desligamento</b></p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Perda de Contato</td> <td><input type="checkbox"/> Problemas de Saúde</td> <td><input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Valores</td> <td><input type="checkbox"/> Franquia</td> <td><input type="checkbox"/> Alteração Responsável Técnico</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Removido Prestador</td> <td><input type="checkbox"/> Sem Local de Atendimento</td> <td><input type="checkbox"/> Glosas</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema</td> <td><input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias</td> <td><input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Regras Técnicas</td> <td><input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos</td> <td><input type="checkbox"/> Aposentou</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Baixa Procura</td> <td><input type="checkbox"/> Dificuldade de Contato com a Central</td> <td><input type="checkbox"/> Falta de Suporte da Operadora</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Cobrança indevida</td> <td><input type="checkbox"/> Burocracia Operadora</td> <td><input type="checkbox"/> Negativa de Atendimento</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização</td> <td><input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento</td> <td><input type="checkbox"/> Migração</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular</td> <td><input type="checkbox"/> Estudos</td> <td><input type="checkbox"/> Mudou de Área</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Servidor Público</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Óbito</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					<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"/> 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"/> Mudou de Área	<input type="checkbox"/> Servidor Público			<input type="checkbox"/> Óbito		
<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"/> 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"/> Mudou de Área																																			
<input type="checkbox"/> Servidor Público																																					
<input type="checkbox"/> Óbito																																					
<p><b>Necessário abertura de protocolo</b></p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> SIM</td> <td><input type="checkbox"/> NÃO</td> </tr> </table> <p><b>Obs. Geral</b></p> <p>Em contato com a Dra para saber o motivo de descredenciamento, a mesma informa que não tem interesse de continuar com plano devido achar o plano burocrático. Ofertamos treinamento e suporte, a dra informa que não possui interesse e pediu para prosseguir com o desligamento.</p>					<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO																															
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO																																				
<p><b>Setor responsável</b></p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> T.I</td> <td><input type="checkbox"/> Central de atendimento</td> <td><input type="checkbox"/> Análise Técnica</td> <td><input type="checkbox"/> Comercial</td> </tr> </table>					<input type="checkbox"/> T.I	<input type="checkbox"/> Central de atendimento	<input type="checkbox"/> Análise Técnica	<input type="checkbox"/> Comercial																													
<input type="checkbox"/> T.I	<input type="checkbox"/> Central de atendimento	<input type="checkbox"/> Análise Técnica	<input type="checkbox"/> Comercial																																		
<p style="text-align: center;"><b>Agata B. Gomes</b></p> <p style="text-align: right;"><b>Maykon Dal'Negro</b></p>																																					