

# Formulário - Processo de Retenção



|                                                                                                                                                                                                    |                |                    |                             |                        |   |      |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------|-----------------------------|------------------------|---|------|------------|
| Colaborador                                                                                                                                                                                        |                | Loriane Ceccon     |                             | qtd CRO(s)             | 2 | Data | 03/08/2022 |
| Operadora                                                                                                                                                                                          | CRO            | UF                 | Nome dentista               |                        |   |      |            |
| Odontolife                                                                                                                                                                                         | 3654           | AM                 | OCLIAM FARJAS GOMES         |                        |   |      |            |
| Data inclusão                                                                                                                                                                                      | Tipo           | Demandado por?     | Nº do protocolo             | Dt. abertura protocolo |   |      |            |
| 06/04/2020                                                                                                                                                                                         | PJ             | Operadora          | SMD165790303524             | 15/07/2022             |   |      |            |
| Cidade                                                                                                                                                                                             | UF             | nº de vidas        | nº CRO(S) únicos divulgados |                        |   |      |            |
| MANAUS                                                                                                                                                                                             | AM             | 4.712              | 98                          |                        |   |      |            |
| Atende outros convênios                                                                                                                                                                            |                | Quais?             |                             |                        |   |      |            |
| <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não                                                                                                                               |                | Não informado      |                             |                        |   |      |            |
| Moeda                                                                                                                                                                                              | última produç. | Valor última prod. |                             |                        |   |      |            |
| 0,30                                                                                                                                                                                               | Não possui     | R\$ 0,00           |                             |                        |   |      |            |
| Data início                                                                                                                                                                                        | Data final     | Tempo finalização  |                             |                        |   |      |            |
| 15/07/2022                                                                                                                                                                                         | 03/08/2022     | 19 dia(s)          |                             |                        |   |      |            |
| 1º contato                                                                                                                                                                                         | Data           | 21/07/2022         |                             |                        |   |      |            |
| Obs.: Tentativa de contato no acesso 9232312039 só chama, ao final tom de ocupa. Tentativa de contato no acesso 92991132789 só chama. Envio mensagem via Whatsapp 92991132789, aguardando retorno. |                |                    |                             |                        |   |      |            |
| 2º contato                                                                                                                                                                                         | Data           | 25/07/2022         |                             |                        |   |      |            |
| Obs.: Tentativa de contato no acesso 9232312039 só chama, ao final tom de ocupa. Tentativa de contato no acesso 92991132789 só chama. Envio mensagem via Whatsapp 92991132789, aguardando retorno. |                |                    |                             |                        |   |      |            |
| 3º contato                                                                                                                                                                                         | Data           | 28/07/2022         |                             |                        |   |      |            |
| Obs.: Envio mensagem via Whatsapp 92991132789, aguardando retorno.                                                                                                                                 |                |                    |                             |                        |   |      |            |
| 4º contato                                                                                                                                                                                         | Data           | 01/08/2022         |                             |                        |   |      |            |
| Obs.: Envio mensagem via Whatsapp 92991132789, aguardando retorno.                                                                                                                                 |                |                    |                             |                        |   |      |            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |      |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------|
| 5º contato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Data | 01/08/2022 |
| Obs.: Contato com sucesso no acesso 92991132789 via Whatsapp, foi falado com Df(a). OCLIAM, que reclamou de baixa procura e que nunca atendeu um paciente do plano. Foi argumentado que poderia ser realizado campanha de divulgação para aumentar número de beneficiários. Foi informado o número 92 991808553 Whatsapp da secretária, para conversar diretamente com a responsável. Foi argumentado que poderia ser realizado campanha de divulgação para aumentar número de beneficiários.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |      |            |
| <b>Motivo Retenção</b><br><input type="checkbox"/> Ofertado novos valores <input type="checkbox"/> Ofertado suporte <input checked="" type="checkbox"/> Ofertado Divulgação<br><input checked="" type="checkbox"/> Ofertado treinamento/ ou reciclagem <input type="checkbox"/> Outros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |      |            |
| Obs.: Retida com argumentação para realizar campanhas de divulgação e foi informado que sistema passou por atualização recente. Treinamento realizado no dia 03/08/2022 as 10:00 (horário do fuso horário Manaus e 11:00 horário de Brasília)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |      |            |
| <b>Motivo desligamento</b><br><div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <input type="checkbox"/> Perda de de Contato<br/> <input type="checkbox"/> Valores<br/> <input type="checkbox"/> Removido prestador<br/> <input type="checkbox"/> Dificuldade Sistema<br/> <input type="checkbox"/> Regras Técnicas<br/> <input type="checkbox"/> Baixa procura         </div> <div> <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde<br/> <input type="checkbox"/> Franquia<br/> <input type="checkbox"/> Burocracia<br/> <input type="checkbox"/> Sem local de Atendimento<br/> <input type="checkbox"/> Migração<br/> <input type="checkbox"/> Dificuldade de contato com a Central<br/> <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos estético<br/> <input type="checkbox"/> Carteira de clientes particular - sem interesse convênio<br/> <input type="checkbox"/> Atendendo apenas SUS         </div> <div> <input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro<br/> <input type="checkbox"/> Alteração responsável técnico -<br/> <input type="checkbox"/> Glosas<br/> <input type="checkbox"/> Outros<br/> <input type="checkbox"/> Divulgação indevida<br/> <input type="checkbox"/> Informação prestada incorreta<br/> <input type="checkbox"/> Aposentou<br/> <input type="checkbox"/> Mudou de área<br/> <input type="checkbox"/> Mais tempo com os filhos         </div> </div> |      |            |
| Obs. Geral                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |      |            |
| Benel. Oculis - Cerpinner atendimento<br>Setor responsável <input type="checkbox"/> T.I <input type="checkbox"/> Central de atendimento <input type="checkbox"/> Análise técnica <input type="checkbox"/> Comercial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |      |            |
| Kelly Castro Caldas<br>Coordenação<br>Agata B. Gomes<br>administrativo<br>12/08/22<br>Ivan Vaghini<br>administrativo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |      |            |