



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		6	
ELLEN AGATHA DE OLIVEIRA CORDOVL		Data		28/02/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	62828	MG	EDUARDO CASSIO VIEIRA BORBA		
CNPJ		CPF			
40271524000131		08907023654			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
28/08/2023	J	Operadora	SAD170499354879	11/01/2024	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
MG	POCOS DE CALDAS	137	12		
Atende outros convênios		Quais?			
☐ SIM ☐ NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
2,84	30/11/2023	R\$ 238,56			
Data início	Data final	Tempo finalização			
11/01/2024	28/02/2024	48 dia(s)			
1º contato		Data 11/01/2024			
Obs.: Boa tarde, Em contato com o Dr Fabio, o mesmo informou que não deseja prosseguir com o plano, pois acha o plano muito burocrático e pediu para prosseguir com o desligamento. Segue interação com o Dr: [11:06, 11/01/2024] Retenção: Falo com o Dr FABIO PAIVA TOGNI CRO: MG - 24403, estou entrando em contato referente a sua solicitação de desligamento do plano, gostaria de saber qual seria sua insatisfação com o plano? [14:03, 11/01/2024] +55 35 8810-2022: Boa tarde, tudo bem e você? [14:03, 11/01/2024] +55 35 8810-2022: Já foi explicado o motivo? [14:03, 11/01/2024] +55 35 8810-2022: Obrigado [14:04, 11/01/2024] Retenção: Tudo certo Dr,					
2º contato		Data 11/01/2024			
Obs.: CONTINUAÇÃO: [14:04, 11/01/2024] Retenção: Tudo certo Dr, obrigada por perguntar. [14:05, 11/01/2024] Retenção: Entramos em contato com a Dra Gisele, ela confirmou o desligamento da clínica. O Dr deseja fazer o descredenciamento da clínica inteira? [14:05, 11/01/2024] +55 35 8810-2022: Sim [14:05, 11/01/2024] Retenção: Tem algo que pudéssemos fazer para manter a parceria? [14:06, 11/01/2024] +55 35 8810-2022: No momento não agradeço					
3º contato		Data 11/01/2024			
Obs.: Boa tarde, Em contato com a Dra Gisele que é RT do CNPJ 3941112000170, já havia informado o motivo pelo qual desejavam fazer o desligamento. Ofertamos a ela treinamento e suporte e a mesma recusou as propostas oferecidas, e pediu para seguir com o desligamento o quanto antes. Segue informações do protocolo da Dra Gisele: Bom dia, Em contato com a clínica os mesmo 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.					
4º contato		Data 11/01/2024			
Obs.: CONTINUAÇÃO: 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. 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					

5º contato Data 11/01/2024

Obs.:

CONTINUAÇÃO: [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 Abrimos um protocolo no SAE17085145372, para uma prospecção de novos profissionais.

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores	☐ Ofertado Suporte	☐ Ofertado Divulgação
☐ Ofertado Treinamento	☐ Ofertado Reciclagem	☐ Outros

Obs.: **OBIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato	☐ Problemas de Saúde	☐ Beneficiário Grossoeiro
☒ Valores	☐ Franquia	☐ Alteração Responsável Técnico
☐ Removido Prestador	☐ Sem Local de Atendimento	☐ Glosas
☐ Dificuldades com o Sistema	☐ Prazo Liberação de Guias	☐ Encerramento de Atividades
☐ Régras Técnicas	☐ Apenas procedimentos Estéticos	☐ Aposentou
☐ Baixa Procura	☐ Dificuldade de Contato com a Central	☐ Falta de Suporte da Operadora
☐ Cobrança indevida	☐ Burocracia Operadora	☐ Negativa de Atendimento
☐ Ameaça Judicialização	☐ Terceirização de Atendimento	☐ Migração
☐ Carteira de Clientes Particular	☐ Estudos	
☐ Servidor Publico	☐ Mudou de Área	
☐ Óbito		

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM	☐ NÃO
------------------------------	------------------------------

Obs. Geral

Em contato com o Dr, tentamos o que podíamos para manter a parceria. Ofertamos suporte, treinamento, ação de divulgação e os mesmos não tinham direito a reajuste. Encaminhamos várias mensagens para saber se poderíamos fazer algo para manter a parceria e ainda sim, pediram para seguir com o desligamento.

Sector responsável

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

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro