

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
Data				
JESSICA PACHECO				12/09/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	19160	MG	SAMAR SEOUD	
CNPJ	CPF			
-		76208311691		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
24/09/2021	F	Operadora	SAD172605459340	11/09/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
MG	UBERABA	706	15	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
12/09/2024	12/09/2024	0 dia(s)		

1º contato Data 12/09/2024

**Obs.:**

Boa tarde,  
Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

2º contato Data 12/09/2024

**Obs.:**

Antes de seguirmos com o formulário do seu desligamento, gostaria de conversar com a doutora para entender sua insatisfação, para que possamos verificar se há algo que possamos lhe ofertar ou melhorar para mantermos a parceria.  
[12:58, 12/09/2024] +55 34 9721-5013: Boa tarde tudo bem?  
[12:59, 12/09/2024] +55 34 9721-5013: Gostaria de me desligar por motivo de saude

3º contato Data 12/09/2024

**Obs.:**

[13:01, 12/09/2024] +55 34 9721-5013: A minha mae nao esta bem de saude e preciso acompanhá-la , mas alguns pacientes nao entenderam a minha situação delicada , para nao prejudicar preferi me desligar. Nao tenho nenhuma queixa com convenio  
[13:03, 12/09/2024] : Entendi.  
Mas caso doutora precise, podemos deixá-la somente suspensa doutora até sua mae melhorar. Nós conseguimos deixá-la suspensa por até 6 meses, ai tiramos sua divulgação para os beneficiários não procura-la.

4º contato Data 12/09/2024

**Obs.:**

[13:04, 12/09/2024] +55 34 9721-5013: Assim vai prejudicar o tratamento dos pacientes  
[13:04, 12/09/2024] +55 34 9721-5013: O meu aplicativo nao esta abrindo  
[13:05, 12/09/2024] +55 34 9721-5013: Nao consigo visualizar nenhum tratamento  
[13:05, 12/09/2024] +55 34 9721-5013: Prefiro me desligar nesse momento  
[13:06, 12/09/2024] +55 34 9721-5013: Se caso normalizar aqui posso ingressar novamente?

5º contato Data 12/09/2024

**Obs.:**

[13:15, 12/09/2024] : mas se doutora se desligar tambem . Não vai fazer diferença neste caso, os pacientes podem abrir um protocolo no app deles solicitando mudar de profissional , que eles liberam ela pra ser atendida por outros  
[13:15, 12/09/2024] : Isso para lhe ajudar no caso, até as coisas se ajeitarem para não precisar mover nada , só deixar suspenso sabe  
[13:15, 12/09/2024] : mas fica a seu critério doutora  
[13:20, 12/09/2024] +55 34 9721-5013: Ok  
[13:21, 12/09/2024] +55 34 9721-5013: Prefiro que desliguem  
[14:44, 12/09/2024] : Tudo bem, de qualquer forma agradecemos o tempo em que esteve em parceria conosco, desejamos melhorias a sua mãe , e esperamos retomar a parceria em um futuro breve. Caso desseja, poderá nos procurar e realizar um novo credenciamento.

**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.:** **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

**Motivo desligamento**

- |                                                                     |                                                               |                                                        |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato                           | <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos                              | <input type="checkbox"/> Outros                        |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público                           | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |                                                        |
| <input type="checkbox"/> Óbito                                      | <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste                    |                                                        |

**Necessário abertura de protocolo**

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

**Obs. Geral**

doutora quer desligar-se por motivo de saúde, pois sua mãe não está bem e os pacientes não estão entendendo este momento delicado dela e então ela prefere se desligar. Dei a opção de ela manter-se suspensa por o prazo que temos de 6 meses até a mãe dela melhorar, pois ela mostrou interesse em credenciar de novo quando as coisas melhorarem, então para que não ter que fazer toda parte burocrática novamente, ofertei suspensão, contudo, ela informa que prefere se desligar mesmo.

**Setor responsável**

- |                              |                                                 |                                          |                                    |
|------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro