



# Formulário - Processo de Retenção



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                |                    |                              |                        |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------|------------------------------|------------------------|--|
| Colaborador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                | Qtd CRO(s)         |                              | 3                      |  |
| JESSICA PACHECO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                | Data               |                              | 13/09/2024             |  |
| Operadora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | CRO            | UF                 | Nome dentista                |                        |  |
| ODONTOLIFE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 127886         | SP                 | KATERINE RIBEIRO DE OLIVEIRA |                        |  |
| CNPJ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                | CPF                |                              |                        |  |
| 49765059000160                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                | 43200847808        |                              |                        |  |
| Data inclusão                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Tipo           | Demandado por?     | Nº do protocolo              | Dt. abertura protocolo |  |
| 20/07/2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | J              | Operadora          | SAD172382374748              | 16/08/2024             |  |
| UF                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Cidade         | nº de vidas        | nº CRO(S) únicos divulgados  |                        |  |
| SP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | SAO PAULO      | 33.492             | 1176                         |                        |  |
| Atende outros convênios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                | Quais?             |                              |                        |  |
| <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                |                    |                              |                        |  |
| Moeda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Última produç. | Valor última prod. |                              |                        |  |
| 0,30                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | -              | R\$ -              |                              |                        |  |
| Data início                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Data final     | Tempo finalização  |                              |                        |  |
| 19/08/2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 13/09/2024     | 25 dia(s)          |                              |                        |  |
| 1º contato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                | Data 19/08/2024    |                              |                        |  |
| Obs.:<br>Mensagem:<br>Olá Dr(a). ALINE LIMA MARCELINO, tudo bem?<br><br>Recepcionamos a solicitação e estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                |                    |                              |                        |  |
| 2º contato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                | Data 19/08/2024    |                              |                        |  |
| Obs.:<br>Mensagem:<br>Bom dia,<br><br>Encaminhado mensagem para verificar solicitação.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                |                    |                              |                        |  |
| 3º contato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                | Data 19/08/2024    |                              |                        |  |
| Obs.:<br>Motivo do meu contato, é referente a solicitação de desligamento em nosso site. 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.<br>[12:09, 19/08/2024] +55 11 94766-8653: Bom dia, tudo bem ?<br>[12:10, 19/08/2024] +55 11 94766-8653: É que infelizmente não estou dando mais conta |                |                    |                              |                        |  |
| 4º contato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                | Data               |                              |                        |  |
| Obs.:<br>[11:42, 20/08/2024] ☺: Bom dia doutora. Obrigada pelo retorno.<br>No caso, dando conta de atender na operadora porque a procura por nossos beneficiários esta alta, ou a doutora está com muita demanda no particular e por isso nao está conseguindo atender o plano?<br>[09:35, 13/09/2024] +55 11 94766-8653: Oi!, bom dia<br>[09:36, 13/09/2024] +55 11 94766-8653: Umas questões particulares ☺                                                                      |                |                    |                              |                        |  |

5º contato Data

Obs.:  
[09:51, 13/09/2024] ☹: Mas não seria nada com a operadora então? É que precisamos entender o motivo para colocar na justificativa visto que é necessário realizar um formulário de descredenciamento ai preciso assinalar um motivo.  
[09:51, 13/09/2024] ☹: é questão de saúde dra?  
[10:03, 13/09/2024] +55 11 94766-8653: Não, não é nada com vocês  
[10:04, 13/09/2024] +55 11 94766-8653: Mas é basicamente isso, muita demanda

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 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"/> 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"/> Migração                      |
| <input checked="" type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos                              | <input type="checkbox"/> Outros                        |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico                           | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |                                                        |
| <input type="checkbox"/> Óbito                                      | <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste                    |                                                        |

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

Em resumo doutora informa que o motivo de seu desligamento não é nada com a operadora, é que a mesma não está mais dando conta pois está com muita demanda no particular então ela optou por desligar do convênio pois o motivo é particular nao com o convênio.  
Print da conversa em anexo no protocolo.

Setor responsável

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

|                       |                  |
|-----------------------|------------------|
| <hr/>                 | <hr/>            |
| Poliana Andrade Silva | Maykon Dal'Negro |