



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		5	
ELLEN AGATHA DE OLIVEIRA CORDOVL		Data		11/01/2024	
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	SAD170136577311	30/11/2023	
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.			
0,30	14/11/2023	R\$ 14,00			
Data início	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 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. 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 que não conseguimos atender.					
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.:

Ação Retenção

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

Obs.: **OBRIGATÓRIO 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 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.

Setor responsável

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

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro