



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
MARILLIA FILLA		Data		07/06/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	109541	SP	MARCIO KATSUMI MURAKAMI		
CNPJ		CPF			
-		10589808826			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
24/11/2021	PF	Operadora	SAD167657008621	16/02/2023	
Cidade		UF	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
ITAPETININGA		SP	984	11	
Atende outros convênios			Quais?		
<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não			NÃO INFORMADO		
Moeda		Última produç.	Valor última prod.		
0,35		não possui			
Data início		Data final	Tempo finalização		
16/02/2023		07/06/2023	111 dia(s)		
1º contato		Data	16/02/2023		
Obs.: Boa tarde! Qual o motivo da solicitação R. Dentista solicita seu desligamento pois informa ter muitas dificuldades com o sistema e informa que o plano é muito exigente, que tem muita burocracia e também informa sobre a demora para a liberação das guias. Dentista também informa ter um pouco de insegurança para mexer no sistema, pois as vezes as guias são canceladas pela falta de rx inicial.					
2º contato		Data	16/03/2023		
Obs.: DAYANE VIEIRA FRAGA 17276: Bom dia, Em contato para validar o atendimento do doutor pelo plano o mesmo passa seguinte resposta : Bom dia. Agente não esta mais atendendo o convenio eu tinha pedido o cancelamento p uma atendente ai umas duas semanas atras.					
3º contato		Data	31/03/2023		
Obs.: Tentativa de contato por ligação nos números (15) 32753817 e (15) 997737853 chama até cair foi encaminhado mensagem através do whatsapp no numero (15) 997737853 para que o Dr reconsidere sua decisão de descredenciamento					
4º contato		Data	06/04/2023		
Obs.: Em contato com o Dr no WhatsApp o mesmo informa que quer se desligar do plano, questionado o motivo, aguardando retorno.					

5º contato Data 19/04/2023

Obs.:

Tentativa de contato no numero (15) 997737853 chama até cair, encaminhado mensagem no WhatsApp novamente questionando o motivo do Dr não atender mais ao plano 03/05/2023 Tentativa de contato nos números (15) 997737853 e (15) 32753817 chamam até cair, encaminhado mensagem no WhatsApp solicitando um voto de confiança, aguardando retorno. 23/05/2023 Tentativa de contato telefônico 10h52 (15) 32753817 (15) 997737853, porém sem sucesso, chama até ir para a cx de mensagem. Encaminho nova mensagem através do WhatsApp e e-mail.

## Motivo Retenção

<input type="checkbox"/> Ofertado novos valores	<input type="checkbox"/> Ofertado suporte	<input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação
<input type="checkbox"/> Ofertado treinamento/ ou reciclagem	<input type="checkbox"/> Outros	

Obs.:

## Motivo desligamento

<input type="checkbox"/> Perda de Contato	<input type="checkbox"/> Problemas de Saúde	<input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro
<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 checked="" type="checkbox"/> Burocracia Operadora	
<input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização	<input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimeto	
<input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular	<input type="checkbox"/> Estudos	
<input type="checkbox"/> Servidor Publico	<input type="checkbox"/> Mudou de Área	
<input type="checkbox"/> Óbito	<input type="checkbox"/> Motivos Particulares	

## Necessário abertura de protocolo

☐ Sim ☒ Não

Obs. Geral

Em contato com o Dr o mesmo informa que não realizam mais atendimentos pelo nosso plano, que já havia solicitado o desligamento anteriormente, ao ofertar suporte informou que: A gente ja decidiu do descredenciamento do convenio.

## Setor responsável

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

Agata B. Gomes