

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
Data				
JESSICA PACHECO				17/10/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
	26932	BA	DANIELA MARIA DE SANTANA DUCA	
CNPJ	CPF			
	1920999574			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
03/10/2024	PF	Operadora	SAD172892673323	14/10/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
BA	FEIRA DE SANTANA	419	1	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
15/10/2024	17/10/2024	2 dia(s)		
1º contato	Data	15/10/2024		
Obs.:				
Mensagem: Boa tarde, Encaminhado mensagem para verificar solicitação;				

2º contato	Data	15/10/2024		
Obs.:				
[08:47, 16/10/2024] +55 75 9954-6952: Bom dia [08:47, 16/10/2024] ☺: Olá bom dia, tudo bem? Há um protocolo no sistema 40641420241014000188 com o tópico DESLIGAMENTO porém sem informação. Doutora estaria precisando de algum suporte? [08:49, 16/10/2024] ☺: Há alguma insatisfação, alguma orientação que Dra precise da operadora? [08:54, 16/10/2024] +55 75 9954-6952: Por conta de uma consulta de um paciente de urgência				

3º contato	Data	16/10/2024		
Obs.:				
[09:44, 16/10/2024] ☺: O que houve com a consulta? Coloco-me a inteira disposição para sanar suas dúvidas. Tenho material de apoio em PDF, vídeos explicativos. Caso doutora precise consultar guia, verificar status, carteirinha também fico à disposição; [10:42, 16/10/2024] ☺: Tudo bem, aguardo [10:42, 16/10/2024] ☺: Obrigada o contato dela para auxiliá-la. [10:43, 16/10/2024] +55 75 9954-6952: Viviane Asb Guerra 75 8145-1901				

4º contato	Data	16/10/2024		
Obs.:				
[15:28, 16/10/2024] ☺: Doutora aceitou meu suporte e me passou seu contato, poderia por gentileza me informar o problema que vocês estariam tentando resolver? Dra. mencionou algo sobre guia de urgência. [15:45, 16/10/2024] +55 75 8145-1901: Sim [15:58, 16/10/2024] ☺: Vocês irão continuar atendendo? [16:00, 16/10/2024] +55 75 8145-1901: É porque nunca trabalhei com plano. [16:02, 16/10/2024] +55 75 8145-1901: Sim continuar atendendo pelo odontolifi				

5º contato Data

Obs.:

[16:03, 16/10/2024] ☺: Se você tiver com qualquer dificuldade no sistema, pode me acionar, salve meu contato.  
[16:03, 16/10/2024] ☺: tenho material de apoio em PDF se ajudar com passo a passo acerca de cada processo do sistema.  
[16:04, 16/10/2024] ☺: Há algo específico que não saiba mecher no sistema que precise que eu á auxilie?  
[16:04, 16/10/2024] +55 75 8145-1901: Ótimo  
[16:04, 16/10/2024] +55 75 8145-1901: Agradeço muito vou precisar sim  
[16:04, 16/10/2024] ☺: esse material é completo, tem tambem vídeos curtos com tutoriais dos mesmos processos para facilitar caso lendo não comprehendam; vou enviar para voces

## Ação Retenção

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores          | <input checked="" type="checkbox"/> Ofertado Suporte | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input checked="" type="checkbox"/> Ofertado Treinamento | <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem         | <input type="checkbox"/> Outros              |

## Obs.: OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

em resumo, dra abriu o protocolo do desligamento devido a dificuldades em se adaptar ao sistema. ao Ofertar suporte acerca de orientações sobre sistema, passo a passo dos processos, a mesma me passou o contato da secretaria para que eu pudesse então alinhar com ela. Em contato com a secretaria, a mesma informa que nunca trabalhou com planos e não sabia fazer nada no site. Passei o material de apoio a ela, e coloquei-me à disposição para sanar dúvidas quando necessário, e aceitaram permanecer conforme evidencia em anexo.

## 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 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

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

<input type="checkbox"/> T.I	<input type="checkbox"/> Central de atendimento	<input type="checkbox"/> Análise Técnica	<input type="checkbox"/> Comercial
<p style="text-align: center;">_____ _____ <b>Poliana Andrade Silva</b> _____ <b>Maykon Dal'Negro</b></p>			

