



# Formulário - Processo de Retenção



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                |                    |                       |                             |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------|-----------------------|-----------------------------|--|
| Colaborador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                | Qtd CRO(s)         |                       | 1                           |  |
| Camila Guilherme                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                | Data               |                       | 19/07/2023                  |  |
| Operadora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | CRO            | UF                 | Nome dentista         |                             |  |
| ODONTOLIFE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 123958         | SP                 | TAMIRES MELO FRANCATI |                             |  |
| CNPJ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                | CPF                |                       |                             |  |
| -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                | 41906735875        |                       |                             |  |
| Data inclusão                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Tipo           | Demandado por?     | Nº do protocolo       | Dt. abertura protocolo      |  |
| 18/07/2022                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | PF             | Operadora          | SAD168615667022       | 07/06/2023                  |  |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                |                    |                       |                             |  |
| Moeda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Última produç. | Valor última prod. |                       |                             |  |
| 0,43                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 25/05/2022     | R\$ 111,80         |                       |                             |  |
| Data início                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Data final     | Tempo finalização  |                       |                             |  |
| 24/02/2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 16/05/2023     | 81 dia(s)          |                       |                             |  |
| 1º contato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                | Data               |                       | 09/03/2023                  |  |
| Obs.:<br>Entrado em contato (via Whatsapp em 09/03/2023 às 10:22) com a finalidade de validação de atendimento, cuja profissional informa que há tempos não está atendendo mais pelo plano, argumentei que a mesma possui direito conforme contrato, ao reajuste anual, se ela teria interesse em retornar às atividades após reajuste. A mesma agradeceu, porém permanece com a decisão de não atender mais pelo plano |                |                    |                       |                             |  |
| 2º contato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                | Data               |                       | 03/04/2023                  |  |
| Obs.:<br>Em contato telefônico 15:09 (15) 35379610, secretaria informa que a Drª não estava no momento. Confirmando com ela o número de WhatsApp para conversar com a Drª (15) 998015567, enviada mensagem, aguardando retorno.                                                                                                                                                                                         |                |                    |                       |                             |  |
| 3º contato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                | Data               |                       | 13/04/2023                  |  |
| Obs.:<br>tentativa de contato telefônico 16h24, sem sucesso.<br>Encaminhado nova mensagem através do WhatsApp e e-mail                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                |                    |                       |                             |  |
| 4º contato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                | Data               |                       | 03/05/2023                  |  |
| Obs.:<br>Em retorno ao WhatsApp foi informado que: Boa tarde Marília, tudo bem<br>Já tem bastante tempo que a Dra não faz atendimentos pelo plano. Por esse motivo foi feita a solicitação de descredenciamento..Questiono o motivo porém sem retorno, tentei novo contato telefônico 08h54 sem sucesso.<br>Encaminhada nova mensagem para verificar o motivo de não estar atendendo pelo nosso plano.                  |                |                    |                       |                             |  |

|                                                                                                                                                                                                      |                                                               |                                                        |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--|
| 5º contato                                                                                                                                                                                           | Data                                                          | 07/06/2023                                             |  |
| Obs.:<br>Em contato com a Franciele via telefone (15) 35379610 13h49, informa que Dra deseja seguir com o desligamento do plano. Tratativa será conduzida pelo SAD168615667022.                      |                                                               |                                                        |  |
| 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.:<br><div></div>                                                                                                                                                                                 |                                                               |                                                        |  |
| Motivo desligamento                                                                                                                                                                                  |                                                               |                                                        |  |
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde                   | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosso           |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Valores                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> Franquia                             | <input type="checkbox"/> Alteração responsável técnico |  |
| <input type="checkbox"/> Removido prestador                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> Burocracia                           | <input type="checkbox"/> Glosas                        |  |
| <input type="checkbox"/> Dificuldade Sistema                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> Sem local de Atendimento             | <input type="checkbox"/> Encerramento de atividades    |  |
| <input type="checkbox"/> Regras Técnicas                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> Prazo de Liberação de Guia           | <input type="checkbox"/> Divulgação indevida           |  |
| <input type="checkbox"/> Baixa procura                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> Dificuldade de contato com a Central | <input type="checkbox"/> Informação prestada incorreta |  |
| <input type="checkbox"/> Cobrança indevida                                                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos estético        | <input type="checkbox"/> Aposentou                     |  |
| <input type="checkbox"/> Ameaça judicialização                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> Sem interesse em convênio            | <input type="checkbox"/> Mudou de área                 |  |
| <input type="checkbox"/> Carteira de clientes particular                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> Terceirização de atendimento         | <input type="checkbox"/> Período liberação de guias    |  |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> Vendeu a Clínica                     | <input type="checkbox"/> Motivos particulares          |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                                                                                                                                                                       |                                                               |                                                        |  |
| Necessário abertura de protocolo                                                                                                                                                                     |                                                               |                                                        |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não                                                                                                                                 |                                                               |                                                        |  |
| Obs. Geral                                                                                                                                                                                           |                                                               |                                                        |  |
| Em contato com a Dra a mesma informa que deseja seguir com o desligamento devido a valores baixos, foi ofertado reajuste na tabela, mas a mesma não possui interesse, mantém-se decidida a desligar. |                                                               |                                                        |  |
| Setor responsável                                                                                                                                                                                    |                                                               |                                                        |  |
| <input type="checkbox"/> T.I                                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> Análise técnica                      | <input type="checkbox"/> Comercial                     |  |
| <input type="checkbox"/> Central de atendimento                                                                                                                                                      |                                                               |                                                        |  |
| <div>Agata B. Gomes</div>                                                                                                                                                                            |                                                               |                                                        |  |