

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)		5				
GABRIELY MORENA PACHECO			Data	27/02/2024			
Operadora	CRO	UF	Nome dentista				
ODONTOLIFE	118845	SP	FABIANA SANCHES CLER				
CNPJ	CPF			26606832000140	03333247739		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo			
27/09/2021	J	Operadora	SAD170801501630	15/02/2024			
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados				
SP	MOGI DAS CRUZES	706	88				
Atende outros convênios		Quais?					
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO						
Moeda	Última produç.	Valor última prod.					
0,40	13/07/2022	R\$ 13,60					
Data inicio	Data final	Tempo finalização					
15/02/2024	27/02/2024	12 dia(s)					
1º contato	Data	15/02/2024					
Obs.: INTERAÇÃO VIA PROTOCOLO: Recebemos a sua solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento.							
2º contato	Data	21/02/2024					
Obs.: Encaminhado mensagem via whatsapp no número (11) 957902140 no dia 21/02/24 as 17:27, porém até o momento não houve retorno.							
3º contato	Data	26/02/2024					
Obs.: Em contato com a clinica via whatsapp, as secretárias informam que o desligamento foi solicitado por baixa demanda, ofertei ação de divulgação e reajuste de tabela, estou aguardando retorno.							
4º contato	Data	27/02/2024					
Obs.: Em contato com a clinica via whatsapp no telefone 11 95790-2140, os mesmos solicitaram o cancelamento por baixa demanda, ofertei ação de divulgação e reajuste de tabela mas não aceitaram. [13:56, 23/02/2024] Retenção - Odontolife: brigada pelo retorno, verifiquei que solicitaram o descredenciamento? correto [13:56, 23/02/2024] Retenção - Odontolife: Poderiam me informar o motivo? Por gentileza [17:49, 23/02/2024] +55 11 95790-2140: Isso, solicitamos faz um tempinho. Pois tinha pouca demanda. (CONTINUA)							

5º contato Data 27/02/2024

Obs.:

(CONTINUAÇÃO) [08:20, 26/02/2024] Retenção - Odontolife: Bom dia, tudo bem?
Meu nome é Gabriely, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.
[08:24, 26/02/2024] Retenção - Odontolife: Entendo, por este motivo, podemos realizar uma Ação de Divulgação para melhorar sua visibilidade em nosso site e realizar indicações de beneficiários para o vosso atendimento e assim aumentar sua demanda, que consequentemente irá aumentar seus repasses.
[08:25, 26/02/2024] Retenção - Odontolife: Verifiquei que a clínica também tem direito ao reajuste anual, poderíamos também verificar o reajuste da sua tabela o que acham?
[17:00, 26/02/2024] +55 11 95790-2140: Boa tarde, não seria de interesse da clínica. Realmente queremos esse descredenciamento o quanto antes, pois abrimos um chamado em Julho/2023, e ainda não conseguimos concluir, fico no aguardo.

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"/> Regras Técnicas | <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos | <input type="checkbox"/> Aposentou |
| <input checked="" 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"/> Mudou de Área |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

Obs. Geral

CLINICA SOLICITA O DESLIGAMENTO POR BAIXA PROCURA, NÃO ACEITARAM NEM AÇÃO DE DIVULGAÇÃO NEM REAJUSTE

Setor responsável

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

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro

