



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
JESSICA PACHECO		Data		08/07/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	137459	sp	ROBERTA DI SANTI LIMA		
CNPJ		CPF			
41276938000116		45558181800			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
31/05/2021	J	Dentista	SAD171596939343	17/05/2024	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SP	JUNDIAI	1.066	19		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,45	-	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
12/06/2024	08/07/2024	26 dia(s)			
1º contato		Data 12/06/2024			
Obs.: Contato realizado com sucesso no telefone (11) 28164202 via ligação as 15:36 Falei com secretária , informando sobre as questões que estão ocorrendo, visto que em protocolo anterior a reclamação era a respeito dos valores, fizemos a contraproposta que foi aprovada pela gestão adm e eu mesma enviei a doutora a nova tabela para que analisassem e nos dessem um aval para aplicarmos a nova moeda, contudo, esse retorno nunca foi dado o que ocasionou nas 8 tentativas. Enviado mensagem, conforme secretária solicitou visto que doutora não estava presente.					
2º contato		Data 01/07/2024			
Obs.: [16:37, 12/06/2024] 🗨️: visto que ja temos um reajuste anual pronto aguardando o aceite. Doutora recebeu a nova tabela ? [16:38, 12/06/2024] +55 11 95287-3312: Poderia me mandar Novamente Eu vi mt por cima [16:46, 12/06/2024] 🗨️: podemos também realizar uma ação comercial de divulgação, para impulsionar a busca dos beneficiários [17:27, 12/06/2024] +55 11 95287-3312: Até quando posso dar a reposta Preciso só ver tudo com meu sócio					
3º contato		Data 01/07/2024			
Obs.: Boa tarde , O protocolo anterior foi solicitado REAJUSTE, qual fiz o levantamento e foi aprovado pela gestão. Contudo, houve perda de contato para o de acordo da clinica para aplicar o ajuste, então estou nessa linha verificando com a doutora se estão de acordo com o reajuste apresentado anteriormente					
4º contato		Data 04/07/2024			
Obs.: Inicialmente doutora estava reclamando dos valores, ao enviar a nova tabela a mesma reclamou de prazo de liberação pedindo algo especial para continuar , Enviei novas mensagens para doutora conforme anexo em nota anterior Aguardando retorno					

5º contato Data 08/07/2024

Obs.:

Conforme interação em nota anterior tambem anexado nesta nota, doutora queria que abrissemos exceção para a clinica dela acerca da liberação das guias para que continuasse conosco. Como informei ser regra padrão a mesma pediu para que seguíssemos com o cancelamento pois não concorda com a demora na liberação.

[17:30, 02/07/2024] +55 11 95287-3312: Boa tarde, tudo bem? Então o que acho de ruim, é que os canais não liberam na hora, e as fotos para restaurar são chatas, se tudo liberasse na hora, eu não teria problema em atender se conseguir ver algo especial para mim

[11:31, 05/07/2024] +55 11 95287-3312: Infelizmente para gente fica ruim esperar 48h

[11:31, 05/07/2024] +55 11 95287-3312: Podemos desligar então

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 checked="" 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"/> Servidor Publico	<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

Sector responsável

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro