

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	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 inicio	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 secretaria , 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 secretaria 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 resposta Preciso só ver tudo com meu sócio

3º contato Data 01/07/2024

Obs.:

Ba 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 ,
Envie 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 seguisssem 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

<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
---------------------------------------	----------------------------------