

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			21/12/2023
DUANY VITÓRIA BALHUK				
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	20955	RS	WILLIAN RODRIGUES MONEGO FLORES	
CNPJ	CPF			
21425540000197				01568742029
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
07/04/2022	J	Operadora	SAD169814695499	24/10/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RS	VIAMAO	662	11	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,45	sem guias	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
24/10/2023	21/12/2023	58 dia(s)		
1º contato	Data	07/12/2023		
Obs.:				
Retirar divulgação e devolver para retenção				
Divulgação suspensa conforme solicitação. Segue protocolo para tratativa.				
2º contato	Data	07/12/2023		
Obs.:				
Informamos que iniciaremos seu processo de desligamento, visto que não conseguimos contato com o(a) Sr.(a). Identificamos em nossos registros as seguintes tentativas de contato, realizadas através do telefone da clínica (51) 983121032, (51) 30540071 e do email CONTATO@SULSAUDE.COM 05/10/2023 16:16 - telefone 09/10/2023 11:51 - telefone e whatsapp 11/10/2023 16:40 - telefone e whatsapp 13/10/2023 10:20 - telefone e whatsapp 16/10/2023 11:15 - telefone, whatsapp e email 19/10/2023 09:40 - telefone e whatsapp 23/10/2023 14:26 - whatsapp e telefone 24/10/2023 08:31 - telefone Entretanto, considerando que não tivemos retorno e que sua divulgação não				
3º contato	Data	07/12/2023		
Obs.:				
Email enviado, caso não tenha retorno até o dia 21/12/2023 fazer formulário de desligamento.				
4º contato	Data	21/12/2023		
Obs.:				
Encontrado whatsapp (51) 9770-5771 no google, aguardando um retorno. O mesmo realiza a área de ORTODONTIA não possui reajuste, ofertei ação de divulgação e irei explicar sobre a ortodontia. [09:50, 21/12/2023] Retenção - Odontolife: Nesse telefone eu falo com o Dr WILLIAN RODRIGUES MONEGO FLORES CRO: RS - 20955? [10:00, 21/12/2023] +55 51 9770-5771: Ol [10:00, 21/12/2023] +55 51 9770-5771: Sim [10:10, 21/12/2023] Retenção - Odontolife: Dr meu contato é referente ao seu desligamento do plano, o motivo seria os valores isso? [10:11, 21/12/2023] Retenção - Odontolife: E a baixa procura [10:13, 21/12/2023] Retenção - Odontolife: Então Dr p que tenho para oferecer é uma				

5º contato Data 21/12/2023

Obs.:

[10:44, 21/12/2023] +55 51 9770-5771: Não é só a ortodontia! Estou falado no sistema todo de vcs
[10:44, 21/12/2023] +55 51 9770-5771: Tudo demorado
[10:44, 21/12/2023] +55 51 9770-5771: Atendemos mais 2 convênios, clínite chega emitimos a Guia, libera na hora e o atendimento já é realizado
[10:44, 21/12/2023] +55 51 9770-5771: Simples
[10:45, 21/12/2023] +55 51 9770-5771: O de vcs, pra fazer uma simples limpeza, leva tempo para aprovar
Ofertei ação de divulgação, suporte, dei a devida orientação e ofertado reajuste de tabela de valores, menos para ortodontia, informou que: [10:47, 21/12/2023] +55 51 9770-5771: Mas agradeço o contato! Realmente por enquanto não temos interesse em continuar a parceria!

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 SELEÇÃO "OUTROS".**

Motivo desligamento

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro |
| <input checked="" 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"/> Mudou de Área |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

- SIM NÃO

Obs. Geral

Estavamos sem retorno do mesmo desde o dia 05/10/2023, encontrado no google telefone pessoal do Dr, enviado whatsapp e ofertado ação de divulgação, suporte e reajuste de tabela de valores, mas o mesmo informou que não possui interesse mesmo.

Setor responsável

- T.I Central de atendimento Análise Técnica Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro