

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1		
Andrey Vidal Siqueira				Data	12/06/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista			
ODONTOLIFE	50961	MG	MARINA CRUZ DA SILVEIRA			
CNPJ	CPF					
-		07964010638				
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo		
25/07/2023	F	Operadora	SAD17144773490	30/04/2024		
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados			
MG	POCOS DE CALDAS	137	12			
Atende outros convênios		Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.				
0,30	Sem guias	R\$ -				
Data inicio	Data final	Tempo finalização				
30/04/2024	12/06/2024	43 dia(s)				

1º contato Data 02/05/2024

Obs.:

[12:41, 02/05/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[12:43, 02/05/2024] Retenção Odontolife: Drª MARINA CRUZ DA SILVEIRA CRO: MG - 50961, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Procede essa informação?
[12:43, 02/05/2024] +55 35 9194-1581: Procede

2º contato Data 02/05/2024

Obs.:

[12:45, 02/05/2024] Retenção Odontolife: Certo. Quais seriam os motivos e/ou insatisfações para o desligamento?
[12:51, 02/05/2024] +55 35 9194-1581: Olha, eu já passei pro Augusto que me credenciou e para outros dois colaboradores, Lisandra e Matheus a cerca de um problema que tive com uma paciente, e por incompatibilidade de agenda, já que atendo outro plano, a demanda dos meus pacientes está bem alta[14:50, 02/05/2024] Retenção Odontolife: Entendo, verifiquei que já tem dois credenciados que atendem endodontia na cidade. Sendo assim sua demanda ficaria mais flexível[15:24 - 02/05/2024] +55 35 9194-1581- Na vdd eu prefiro optar pelo desligamento mesmo

3º contato Data 03/05/2024

Obs.:

[14:42, 03/05/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem?[14:43, 03/05/2024] +55 35 9194-1581: Boa tarde
[14:43, 03/05/2024] Retenção Odontolife: Entendo, no caso a Drª é de extrema importância, gostaríamos muito de manter a parceria. Poderíamos abrir uma negociação de valores, já que a mesma ainda não possui direito ao reajuste.[10:19, 16/05/2024] +55 35 9194-1581: Bom dia[10:19, 16/05/2024] +55 35 9194-1581: Gostaria de dar continuidade ao meu desligamento[10:19, 16/05/2024] +55 35 9194-1581: Por favor

4º contato Data

Obs.:

5º contato Data

Obs.:

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 checked="" 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"/> 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 Público | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

SIM NÃO

Obs. Geral

Em contato com RT, a mesma informa que motivo principal para o desligamento é porque teve problemas com uma beneficiária onde essa foi extremamente grosseira com a Dr. (audio anexado). E por incompatibilidade de agenda, já que a demanda da Dr. está alta. Ofertado Suporte, informado da IMPORTANCIA da mesma na cidade e que estavamos dispostos a negociar valores porém não houve abertura para negociação e novamente diz que quer seguir com o desligamento.

Setor 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