



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)	1	
DUANY VITÓRIA BALHUK		Data	19/12/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	55689	MG	JESSICA COUTO NOLLI	
CNPJ		CPF		
-		08877145609		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
16/03/2023	F	Operadora	SAD170186240016	06/12/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
MG	UBERLANDIA	1.750	65	
Atende outros convênios		Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO				
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	sem guias	R\$ -		
Data início	Data final	Tempo finalização		
06/12/2023	19/12/2023	13 dia(s)		
1º contato	Data	11/12/2023		
Obs.: Interação via protocolo -- Poderia me informar o motivo ou insatisfação com o plano, para solicitar o desligamento?				
2º contato	Data	11/12/2023		
Obs.: Enviado whatsapp (34) 984027600 11/12 às 14h00, para verificar motivo e insatisfação da mesma.				
3º contato	Data	12/12/2023		
Obs.: [12:10, 12/12/2023] +55 34 8402-7600: Não estou atendendo convênio [13:20, 12/12/2023] Retenção - Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [13:21, 12/12/2023] Retenção - Odontolife: Mas teria alguma insatisfação com o plano ? [13:32, 12/12/2023] +55 34 8402-7600: Não [13:36, 12/12/2023] Retenção - Odontolife: Entendi, apenas atenderá no particular então [13:37, 12/12/2023] +55 34 8402-7600: Isso. --- Ainda consta divulgada na rede UNIODONTO.				
4º contato	Data	12/12/2023		
Obs.: Possui menos de um ano de credenciamento, informei que pedimos um prazo de 60 dias de antecedência para poder seguir com o desligamento, informei sobre o contrato e ofertei ação de divulgação e reajuste de tabela assim que completasse um ano de credenciamento.				

5º contato Data 19/12/2023

Obs.:

A mesma informou que:
[16:08, 13/12/2023] +55 34 8402-7600: Pode prosseguir com o desligamento.
[13:55, 12/12/2023] Retenção - Odontolife: Como consta em contrato um período de 12 meses, mas como possui menos de um ano pedimos esse prazo de 60 dias.
[13:56, 12/12/2023] Retenção - Odontolife: Gostaria de aproveitar e lhe informar que assim que completar um ano, irá possuir direito ao reajuste de tabela de valores, podemos estar melhorando esses valores.
[13:56, 12/12/2023] Retenção - Odontolife: Posso realizar uma ação de divulgação, também para melhorar sua demanda.
Mesmo sido ofertado ação de divulgação e o reajuste de tabela assim que completasse um ano de credenciamento, mas a mesma solicitou o desligamento.

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 Grossoeiro
<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 checked="" 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		

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

Drª informou apenas que não está mais atendendo convênios, verificado nas redes concorrentes ainda consta divulgada na UNIODONTO, ofertado reajuste de tabela assim que completasse um ano e ação de divulgação para melhorar sua demanda e produção, ofertado suporte mas mesmo assim a Drª está decidida 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
------------------------------	---	--	------------------------------------

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro