

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	DUANY VITORIA BALHUK			Qtd CRO(s)	1
				Data	07/03/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	80513	SP	DANIELA FERNANDES GAMA		
CNPJ			CPF		
			24855276871		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
30/05/2023	F	Operadora	SAD17060989379	24/01/2024	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SP	SAO JOSE DOS CAMPOS	2.259	60		
Atende outros convênios			Quais?		
<input checked="" type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO	Amil Dental - Porto Seguro Odonto - Sigma			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,30	17/10/2023	R\$ 43,20			
Data inicio	Data final	Tempo finalização			
24/01/2024	07/03/2024	43 dia(s)			
1º contato	Data	16/02/2024			
Obs.:					
Devido se tratar de demanda IAMSPE, não podemos mexer. Encaminharemos para a gestão ADM.					
2º contato	Data	20/02/2024			
Obs.:					
Autorizado a dar andamento					
3º contato	Data	22/02/2024			
Obs.:					
Encaminhado uma mensagem no dia 22/02/2024 no telefone 12 98160-5418, secretaria nos retornou que estão tendo problemas com o prazo de liberação e com o fato do app as vezes não reconhecer a guia, ofertei suporte e treinamento mas até o momento não me deram retorno.					
4º contato	Data	07/03/2024			
Obs.:					
[16:04, 26/02/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Agatha, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni [16:07, 26/02/2024] Retenção Odontolife: Gostaria de confirmar a decisão da Drª, a mesma deseja seguir com o desligamento? Ou podemos continuar com a ação de divulgação para que a mesma tenha mais visibilidade em nosso site e aumento de demanda. [16:07, 26/02/2024] Retenção Odontolife: Teria algo que pudéssemos fazer para manter a parceria ? [16:27, 26/02/2024] +55 12 98160-5418: A Dra. Daniela gostaria do desligamento [16:34, 26/02/2024] Retenção Odontolife: Obrigada pelo retorno! Darei sequência ao desligamento.					

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 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"/> Regras 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 | | |

Necessário abertura de protocolo

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

Obs. Geral

Foi ofereido ação de divulgação, suporte e treinamento para a Drª, mas a mesma insiste no 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