

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			11
	Data			
DUANY VITÓRIA BALHUK				13/12/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	149305	SP	SHEILA PAULA DA LUZ	
CNPJ	CPF			
17566192000109		46322013831		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
30/10/2023	J	Operadora	SAD170024928755	17/11/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	LINS	363	15	
Atende outros convênios		Quais?	-	
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,40	SEM GUIAS	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
17/11/2023	13/12/2023	26 dia(s)		

1º contato Data 13/12/2023

Obs.:

Liguei no telefone (14) 35327479 13/12 ás 14h54, Falei com o Ian onde o mesmo informou sobre a burocracia dos lançamentos e liberações de guias e referente ao repasse que estaria abaixo. Ofertei ao mesmo todo suporte e auxílio para lançamento das guias e conclusões, ofertei reajuste de tabela assim que completasse um ano de credenciamento, pedi ao mesmo que conversasse com os prestadores para verificar essa possibilidade de continuar com os atendimentos, mas o mesmo informou que realmente já foi decidido esse desligamento do plano com todos os funcionários, pediu desculpas mas realmente não possui interesse em continuar com atendimento pelo plano.

2º contato Data 13/12/2023

Obs.:

INTERAÇÃO VIA PROTOCOLO - Como conversando com o Ian pelo telefone, o mesmo está ciente sobre eu ter ofertado suporte, auxílio e o reajuste de tabela, mas estão decididos no desligamento do plano.

3º contato Data _____

Obs.:

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

Necessário abertura de protocolo

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

Obs. Geral

Em conversa com Ian responsável da clínica tinh informado sobre dificuldade com o sistema e burocracia na liberação, verifiquei que em algumas guias não foi nem validado atos então ofertei todo suporte e auxílio ao mesmo e reajuste de tabela assim que completasse um ano, pedi ao mesmo que verificasse com os prestadores da clínica, mas o Ian informou que já estavam decididos a prosseguir com o desligamento, pediu desculpas mas infomou que realmente já havia conversado com todos e enfatizou seguir com o desligamento mesmo.

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