



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

ELLEN AGATHA DE OLIVEIRA CORDOVL

Qtd CRO(s)

1

Data

04/01/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

11955

RS

KRISTINE ELIAS SPERB

CNPJ

CPF

-

57622213004

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

13/05/2022

F

Operadora

SAD169297511797

25/08/2023

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RS

ESTEIO

264

8

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,45

SEM GUIAS

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

25/08/2023

04/01/2024

132 dia(s)

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

1º contato

Data

06/12/2023

Obs.:
Boa tarde,
foi enviada a nova tabela pelo whatsapp, aguardando retorno da Drª.

2º contato

Data

08/12/2023

Obs.:
[15:46, 08/12/2023] Retenção - Odontolife: Boa tarde, tudo bem?
Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.
[15:46, 08/12/2023] Retenção - Odontolife: Drª está de acordo com os valores reajustados?
[15:46, 08/12/2023] Retenção - Odontolife: Podemos realizar a alteração em sistema?

3º contato

Data

12/12/2023

Obs.:
Boa tarde,
Aguardando retorno, visto que não nos respondeu, enviado whatsapp novamente. 51 8175-0772.

4º contato

Data

26/12/2023

Obs.:
Nova mensagem enviada, aguardando aprovação da Drª[12:08, 26/12/2023] Retenção - Odontolife: Bom dia, tudo bem?
Meu nome é Monize, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[12:09, 26/12/2023] Retenção - Odontolife: Gostaria de saber se conseguiu verificar a tabela que enviamos?[12:09, 26/12/2023] Retenção - Odontolife: Para que a mesma passe a valer preciso de uma retorno da Drª[12:09, 26/12/2023] +55 51 8175-0772: Ok[12:09, 26/12/2023] Retenção - Odontolife: Muito obrigada![12:09, 26/12/2023] +55 51 8175-0772: De nada

5º contato

Data

04/01/2024

Obs.:
Boa tarde, Segue interação com a Clínica:
[15:20, 04/01/2024] Retenção: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Agatha, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[15:20, 04/01/2024] +55 51 8175-0772: Boa tarde[15:21, 04/01/2024] Retenção: Peço desculpas pelo incômodo, mas gostaria de saber se a Drª Kristine conseguiu analisar nossa tabela[15:21, 04/01/2024] Retenção: Podemos prosseguir com a nossa parceria ?[15:21, 04/01/2024] +55 51 8175-0772: A dra kris que apartir deste anos ela não atenderá mais convênio, só particular[15:22, 04/01/2024] +55 51 8175-0772: Está cancelado com todos os convênios[15:23, 04/01/2024] Retenção: Entendo, teria algo que pudéssemos fazer para que a Drª permanecesse conosco?
15:24, 04/01/2024] +55 51 8175-0772: Não15:24, 04/01/2024] +55 51 8175-0772: Ela pediu não quer mais
[15:24 .04/01/2024] +55 51 8175-0772: Foi uma decisão particular

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.: **OBIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato

☐ Problemas de Saúde

☐ Beneficiário Grossoeiro

☐ Valores

☐ Franquia

☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Removido Prestador

☐ Sem Local de Atendimento

☐ Glosas

☐ Dificuldades com o Sistema

☐ Prazo Liberação de Guias

☐ Encerramento de Atividades

☐ Régras Técnicas

☐ Apenas procedimentos Estéticos

☐ Aposentou

☐ Baixa Procura

☐ Dificuldade de Contato com a Central

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Cobrança indevida

☐ Burocracia Operadora

☐ Negativa de Atendimento

☐ Ameaça Judicialização

☐ Terceirização de Atendimento

☐ Migração

☒ Carteira de Clientes Particular

☐ Estudos

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral
Entramos em contato com a Drª para tentar fazer uma possível retenção, no primeiro momento ofertamos a tabela de reajuste visto que a Drª tinha direito desde o mês 05/2023, ela aceitou analisar nossa tabela de reajuste. Obtivemos uma resposta da Drª apenas no dia 04/01 e a mesma informa que não possui interesse em continuar com planos, perguntamos se poderíamos fazer para que pudéssemos permanecer com a parceria, mas a Drª reafirmou que não possui interesse em continuar com o plano. Por este motivo, daremos seguimento ao seu descredenciamento.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro