

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			2
DUANY VITORIA BALHUK			Data	18/04/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	22713	SC	ANA LUIZA DA SILVA FERNANDES	
CNPJ	CPF			
19183364000182		09747723999		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
14/09/2023	J	Operadora	SAD170957740550	04/03/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SC	NAVEGANTES	381	7	
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 inicio	Data final	Tempo finalização		
04/03/2024	18/04/2024	45 dia(s)		

1º contato Data 06/03/2024

Obs.:

Encaminhada mensagem via wpp 47 9961-373, para verificar se a dra realmente não atende mais na clinica.

Status retenção

- Retenção Efetiva
- Desligamento
- Não se trata de Retenção

2º contato Data 06/04/2024

Obs.:

Em contato para validação secretária informou que: [10:22 AM, 02/04/2024] +55 47 9961-3737: Mas agora no momento dra Carla dentista tambem quer se desligar, peço encarecidamente que tire a propaganda. [10:22 AM, 02/04/2024] Relacionamento OdontoLife - Validação: O [10:22 AM, 02/04/2024] Relacionamento OdontoLife - Validação: Por qual motivo? [10:22 AM, 02/04/2024] +55 47 9961-3737: A dr carla como e aparelho nao aparece ninguem.

3º contato Data 15/04/2024

Obs.:

Encaminhado whatsapp (47) 999613737, informando que a mesma é única na cidade que realiza ortodontia, aguardando um retorno.

4º contato Data 18/04/2024

Obs.:

A mesma continuou informando que:

``Bom dia, não vamos atender, tirar nome por favor.``

5º contato Data

Obs.:

Ação Retenção

- Ofertado Novos Valores
- Ofertado Suporte
- Ofertado Divulgação
- Ofertado Treinamento
- Ofertado Reciclagem
- Outros

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

Motivo desligamento

- Perda de Contato
- Problemas de Saúde
- Valores
- Franquia
- Removido Prestador
- Sem Local de Atendimento
- Dificuldades com o Sistema
- Prazo Liberação de Guias
- Régras Técnicas
- Apenas procedimentos Estéticos
- Baixa Procura
- Dificuldade de Contato com a Central
- Cobrança indevida
- Burocracia Operadora
- Ameaça Judicialização
- Terceirização de Atendimento
- Carteira de Clientes Particular
- Estudos
- Servidor Público
- Mudou de Área
- Óbito
- Beneficiário Grosseiro
- Alteração Responsável Técnico
- Glosas
- Encerramento de Atividades
- Aposentou
- Falta de Suporte da Operadora
- Negativa de Atendimento
- Migração

Necessário abertura de protocolo

- SIM
- NÃO

Obs. Geral

Drº informou que não tem procura para ortodontia, ofertei ação de divulgação e suporte mas a mesma insistiu no desligamento mesmo.

Setor responsável

- T.I
- Central de atendimento
- Análise Técnica
- Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro