

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			11/09/2023
Duany Vitória Balhuk				
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	20733	SC	MARIA PAULA FERREIRA GONCALVES	
CNPJ	CPF			05089845999
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
26/07/2022	F	Operadora	SAD169082622188	31/07/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SC	ITAJAI	1.599	23	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,45	16/06/2023	R\$ 54,90		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
31/07/2023	11/09/2023	42 dia(s)		
1º contato	Data	31/07/2023		
Obs.: Recebemos vossa demanda , gostaríamos de saber o motivo da solicitação? Há algo que possamos fazer para permanecer com à parceria?				
2º contato	Data	14/08/2023		
Obs.: Interação da Drª : Olá, quero o desligamento do plano				
3º contato	Data	06/09/2023		
Obs.: Enviado whatsapp (47) 996017895 06/09 às 14h11, para verificar o motivo ou insatisfação da mesma.				
4º contato	Data	06/09/2023		
Obs.: CONVERSA DO WHATSAPP [14:13, 06/09/2023] +55 47 9601-7895: Boa tarde, tudo bem? Optamos por não atender mais planos. Sou a secretária da clínica. A drª Maria está em atendimento no momento Me chamo Andrezza. Ela pediu para dizer que não compensa realizar os procedimentos e que não deseja mais! Obrigado. Gostaríamos do cancelamento mesmo. Pois como informado não vamos mais atender por nenhum plano. Ofertando reajuste de tabela, suporte e treinamento. Dispomos de 22 profissionais na cidade da mesma				

5º contato Data 11/09/2023

Obs.:

Em nota anterior foi informado que: Os valores dos materiais que usamos são bem caros. E não está compensando pra nós. Por isso decidimos atender somente pelo particular. Então, solicitamos o desligamento de planos. Entendi Drª, como informado a Drª é de extrema importância, se puder me enviar uma base dos valores que gostaria de receber assim envio para o setor responsável analisar.

Para melhor sua satisfação com o plano e continuar com os atendimentos. Moça, por gentileza. Só cancelar!

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 checked="" 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"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos | |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | <input type="checkbox"/> Motivos Particulares | |

Necessário abertura de protocolo

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

Obs. Geral

Foi oferecido reajuste de tabela, suporte e treinamento mas a mesma está insistindo no desligamento. Pedi para que enviasse os valores que gostaria de receber mas a mesma não quis!!

Setor responsável

- | | | | |
|---|---|--|------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|---|---|--|------------------------------------|

Agata B. Gomes