



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)	14	
DUANY VITÓRIA BALHUK		Data	27/03/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	130860	SP	MELISSA BROGLIATO DE ANDRADE	
CNPJ		CPF		
14784057000214		45858791883		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
20/07/2022	J	Operadora	SAD170792537995	14/02/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	SAO PAULO	21.927	1176	
Atende outros convênios		Quais?		
☐ SIM ☒ NÃO		-		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	12/05/2023	R\$ 61,60		
Data início	Data final	Tempo finalização		
14/02/2024	27/03/2024	42 dia(s)		
1º contato		Data	14/02/2024	
Obs.: Referente ao protocolo SAD170611117854: Bom dia, Em contato com a Drª, a mesma informa que não deseja continuar com o plano devido a baixa demanda. Ofertamos uma ação de divulgação, suporte e treinamento, mas a mesma informa que não tem interesse em continuar e pediu o desligamento de ambas as clínicas.				
2º contato		Data	14/02/2024	
Obs.: Segue interação com a clínica: [11:14, 14/02/2024] +55 11 95366-7529: Bom dia, tudo bem? [11:14, 14/02/2024] +55 11 95366-7529: Conforme informado na solicitação, estamos com baixa demanda e gostaríamos do desligamento. [11:35, 14/02/2024] Retenção: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Agatha, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [11:35, 14/02/2024] Retenção: Obrigada pelo retorno Dra! [11:41, 14/02/2024] Retenção: Gostaríamos muito de permanecer com a parceria, visto que a Drª é importante para nós. [11:43, 14/02/2024] +55 11 95366-7529: No momento gostaria de seguir com o desligamento				
3º contato		Data	14/02/2024	
Obs.: [11:43, 14/02/2024] Retenção: Por este motivo podemos lhe ofertar uma AÇÃO DE DIVULGAÇÃO para melhorar sua visibilidade em nosso site e realizar indicações de beneficiários para o vosso atendimento e assim aumentar sua demanda, que consequentemente também irá aumentar seus repasses. [11:43, 14/02/2024] Retenção: Caso tenha alguma dificuldade, podemos lhe oferecer um novo Treinamento. Para que seja orientado da melhor forma possível a como fazer o lançamento das guias corretamente, token de beneficiário, quaisquer dúvidas sobre o sistema, entre outras dúvidas que podem surgir.				
4º contato		Data	14/02/2024	
Obs.: [11:43, 14/02/2024] Retenção: Lhe ofereço todo o Suporte necessário, temos um time habilitado somente para atendê-los da melhor maneira possível. Para que seja sanado quaisquer dúvidas ou dificuldades pelo número (41) 9233-6357, atendemos de segunda à sexta-feira das 08h00 às 18h00 . [11:44, 14/02/2024] +55 11 95366-7529: Entendo Agatha, no momento não tenho interesse em continuar [11:45, 14/02/2024] Retenção: Entendi Drª, teria algo que pudéssemos fazer para que a Dr mudasse tal decisão ? [11:46, 14/02/2024] +55 11 95366-7529: Infelizmente não. [11:46, 14/02/2024] +55 11 95366-7529: Gostaria de saber também se consigo o desligamento geral da clínica, ou precisa ser realizado de cada clínica separadamente. [11:47, 14/02/2024] +55 11 95366-7529: Sim, pode ser realizado de cada clínica separadamente. [11:48, 14/02/2024] +55 11 95366-7529: Certo, vou providenciar o desligamento geral da clínica. [11:49, 14/02/2024] +55 11 95366-7529: Muito obrigada, fico muito grata pelo suporte e pela atenção.				

5º contato	Data	26/03/2024	
Obs.: Adm Gabriela informou que: [15:12, 26/03/2024] +55 11 95366-7529: Boa tarde, bem e você? [15:12, 26/03/2024] +55 11 95366-7529: Estamos cancelando o credenciamento das clínicas.] [15:12, 26/03/2024] +55 11 95366-7529: E não saída das profissionais.			
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	☐ 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			
Drª informou que sua insatisfação é a baixa demanda, foi ofertado ação de divulgação, suporte e reajuste de tabela, porém a mesma informou que quer seguir com o desligamento de toda a clínica.			
Setor responsável			
☐ T.I	☐ Central de atendimento	☐ Análise Técnica	☐ Comercial
Poliana Andrade Silva		Maykon Dal'Negro	