



Colaborador		Qtd CRO(s)		14
DUANY VITÓRIA BALHUK			27/03/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	153372	SP	VITORIA MARIANA MELO DOS SANTOS	
CNPJ		CPF		
14784057000214		40902319817		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
25/08/2023	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?		
<input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO		-		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	12/05/2023	R\$ 61,60		
Data inicio	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 Dr^a, 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: O Dr. ofereceu 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		

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		
<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 SELECIONE "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 type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema	<input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias	<input checked="" type="checkbox"/> Encerramento de Atividades
<input type="checkbox"/> Régras Técnicas	<input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos	<input type="checkbox"/> Aposentou
<input checked="" 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 Publico	<input type="checkbox"/> Mudou de Área	
<input type="checkbox"/> 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