

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	DUANY VITORIA BALHUK			Qtd CRO(s)	2	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista			
ODONTOLIFE	9649	GO	ROBERTA KELLY KASSAOKA FURUCHO			
CNPJ	CPF			5º contato	Data	
	12270439000113			00696119129		
Data inclusão	01/08/2018	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
		J	Operadora	SAD167527416452	01/02/2023	
UF	Cidade	nº de vidas		nº CRO(S) únicos divulgados		
GO	ANAPOLIS	594		16		
Atende outros convênios						
Quais?						
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.				
0,47	SEM GUIAS	R\$ -				
Data inicio	Data final	Tempo finalização				
01/02/2023	06/11/2023	278 dia(s)				
1º contato	Data	01/02/2023				
Obs.:						
Em tratativa do protocolo SAD166819117316, foram feitas tentativas de contato nos telefones (62) 30983222, (62)993996868, (62) 91861715, nos dias 17/11/2022 09:43, 22/11/2022 16:07, 22/11/2022 16:24, 01/12/2022 10:56, 21/12/2022 15:39, 05/01/2023 13:00, porém sem sucesso. Divulgação suspensa.						

2º contato	Data	01/08/2023
------------	------	------------

Obs.:					
Entrado em contato via fone -(62) 30983222, em 01/08/2023 às 11:16 , conversado com secretária Maria cuja qual informou que o Dr. Plínio estaria em atendimento, mas que pediria a ele que verificasse à tabela de reajuste , mas de antemão já informou que pelo que ela vem verificando , à clínica está atendendo apenas particular , mas ficou de confirmar com ele . Quanto à nota inicial sobre à saída da DRA ROBERTA KELLY KASSAOKA FURUCHO CRO 9649, A secretária informa que ela ainda atende lá, mas não mais por nenhum plano, porém ainda não entrou com desligamento de prestar o/ou da Clínica, nós anuardarei retorno quanto ao reajuste contratual					

3º contato	Data	10/10/2023
------------	------	------------

Obs.:					
[09:47, 10/10/2023] +55 62 9154-4100: Bom dia [09:47, 10/10/2023] +55 62 9154-4100: Sim! Sou eu [09:48, 10/10/2023] +55 62 9154-4100: Como faço pra tirar meu nome do cadastro? [10:06, 10/10/2023] Retenção - Odontolife: Então Dr ^a , nós estamos esperando a secretária do Dr Plínio enviar os valores para análise, para conseguir melhorar os valores. [10:06, 10/10/2023] Retenção - Odontolife: Seria por este motivo?? [10:07, 10/10/2023] +55 62 9154-4100: Tem outros motivos, mas não quero mencionar [10:08, 10/10/2023] +55 62 9154-4100: Se puder me explicar como faço! Eu agradeço! [10:09, 10/10/2023] Retenção - Odontolife: Entendo Dr ^a , é que a mesma é de extrema importância para nós.					

4º contato	Data	10/10/2023
------------	------	------------

Obs.:					
[10:11, 10/10/2023] Retenção - Odontolife: Entendi, seguirei com seu desligamento então, lembrando que não pode haver terceirização de atendimentos pelo nome do Dr Plínio, pois iremos atualizar os valores do mesmo e melhorar a demanda! [10:11, 10/10/2023] +55 62 9154-4100: Ok [10:11, 10/10/2023] Retenção - Odontolife: Muito obrigada pelo tempo de parceria e uma boa semana ☺ [10:12, 10/10/2023] +55 62 9154-4100: Eu que agradeço! 10:12, 10/10/2023] +55 62 9154-4100: Boa semana [10:12, 10/10/2023] +55 62 9154-4100: Desculpe não puder ajudar [10:14, 10/10/2023] Retenção - Odontolife: Tudo bem Dr ^a , só gostaríamos de ter a chance de melhorar sua satisfação conosco! Mas					

5º contato	Data	18/10/2023
------------	------	------------

Obs.:

[14:47, 13/10/2023] PLINIO 8287 ANAPOLIS GOIAS: Duany boa tarde [14:48, 13/10/2023] PLINIO 8287 ANAPOLIS GOIAS: Nossos profissionais estão sem atender o plano pelo mesmo motivo. Conforme te expliquei vamos enviar os valores para alinharmos, ok Questionei novamente os valores para poder reter a clínica. (62) 9186-1715 12h14. Sem retorno dos valores desde o dia da solicitação do desligamento!

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 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 | | |

Necessário abertura de protocolo

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

Obs. Geral

Foi realizado o reajuste de tabela, de 0,47 para 0,49 onde não concordaram com os valores, ficaram de nos enviar os valores para realizar uma contraproposta mas desde dia 29/06/2023, não temos retorno, secretária informa que irá enviar mas desde então não recebemos esses valores.

Setor responsável

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

Agata B. Gomes