

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
DUANY VITORIA BALHUK			Data	28/11/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	91258	SP	TATIANA LOPES DA SILVA GONCALVES	
CNPJ	CPF			22027691880
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
28/07/2017	F	Operadora	SAD169593241672	28/09/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	BEBEDOURO	58		
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,40	SEM GUIAS	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
28/09/2023	28/11/2023	61 dia(s)		

1º contato	Data	13/11/2023
Obs.:		
Enviado whatsapp 17 99204-0479 13/11 às 09h43, verificando se possui alguma insatisfação para reverte-la		

2º contato	Data	21/11/2023
Obs.:		
[09:48, 13/11/2023] TATIANA 91258 BEBEDOURO SP: Bom dia [09:48, 13/11/2023] TATIANA 91258 BEBEDOURO SP: Sim, me desliguei do plano sim [10:51, 13/11/2023] Retenção - Odontolife: Teria alguma insatisfação? [11:14, 13/11/2023] TATIANA 91258 BEBEDOURO SP: Sim [11:50, 13/11/2023] Retenção - Odontolife: Poderia me informar qual é? [11:50, 13/11/2023] Retenção - Odontolife: Para poder deixar registrado em protocolo [11:47, 21/11/2023] Retenção - Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni [11:47, 21/11/2023] Retenção - Odontolife: Poderia me informar sua insatisfação Drº nor gentileza? Auardando retorno		

3º contato	Data	24/11/2023
Obs.:		
Por gentileza retirar a mesma do site de divulgação e após devolver para setor de RETENÇÃO seguir com a tratativa.		

4º contato	Data	28/11/2023
Obs.:		
A divulgação foi suspensa. [17:39, 24/11/2023] TATIANA 91258 BEBEDOURO SP: Motivo_problema com patient [17:39, 24/11/2023] TATIANA 91258 BEBEDOURO SP: Já era para ter sido desativada [17:40, 24/11/2023] Retenção - Odontolife: Entendi, peço desculpas, mas é que não estava no protocolo. [17:41, 24/11/2023] TATIANA 91258 BEBEDOURO SP: Quero que seja feito meu desligamento hoje [17:41, 24/11/2023] Retenção - Odontolife: Ok [17:41, 24/11/2023] TATIANA 91258 BEBEDOURO SP: URGENTE		

5º contato Data _____

Obs.:

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 checked="" 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 type="checkbox"/> Encerramento de Atividades |
| <input type="checkbox"/> Régras 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 Publico | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

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

Obs. Geral

A mesma informou que teve vários problemas com beneficiários e solicitou ser desligada o quanto antes com urgência, não possui nenhum interesse em continuar.

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

Maykon Dal'Negro