



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
DUANY VITORIA BALHUK		Data		22/12/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	20069	GO	CLARICE GONCALVES DA SILVA		
CNPJ		CPF			
-		70436128101			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?		Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
06/10/2023	F	Operadora		SAD170065996886	22/11/2023
UF	Cidade	nº de vidas		nº CRO(S) únicos divulgados	
GO	JATAI	51			
Atende outros convênios			Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO			-		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,30	sem guias	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
22/11/2023	12/12/2023	20 dia(s)			
1º contato Data 24/11/2023					
Obs.: Contato com a Drª no (64) 984581468 08h50 24/11/2023 para propor ação de divulgação, aguardando retorno.					
2º contato Data 27/11/2023					
Obs.: [10:32, 27/11/2023] +55 64 8458-1468: Tem muita pouca procura pelo plano e eu já sou credenciada em outros que dão mais rentabilidade e ocupam mais meus horários [10:34, 27/11/2023] +55 64 8458-1468: E o ocorrido da divulgação pelo Facebook não me agradou achei invasivo [12:10, 27/11/2023] Retenção - Odontolife: Referente a demanda podemos realizar uma ação de melhorar sua divulgação em nosso site e também realizar indicações de beneficiários para vosso atendimento [12:11, 27/11/2023] Retenção - Odontolife: Verifiquei que a Drª foi credenciada a pouco tempo 06/10/2023. Questionei o que houve com o... E o ocorrido da divulgação pelo Facebook não me agradou achei					
3º contato Data 07/12/2023					
Obs.: [12:10, 27/11/2023] Retenção - Odontolife: Referente a demanda podemos realizar uma ação de melhorar sua divulgação em nosso site e também realizar indicações de beneficiários para vosso atendimento. [12:11, 27/11/2023] Retenção - Odontolife: Verifiquei que a Drª foi credenciada a pouco tempo 06/10/2023. [12:51, 27/11/2023] +55 64 8458-1468: Sim 12:51, 27/11/2023] +55 64 8458-1468: Mas eu quero descredenciar mesmo					
4º contato Data 08/12/2023					
Obs.: Bom dia, A mesa tinha informado sobre a divulgação dela no facebook, analisado toda a situação e informado a mesma que só realizamos divulgação no próprio site da dental uni, informou que uma Bianca entrou em contato de uma publicação do facebook, onde não possui a divulgação da mesma, passando valores e informando o nome da Drª para a beneficiária. Pedi que orientasse a beneficiária de que ra golpe, visto que só realizamos indicação dentro do painel próprio da dental uni onde apenas oss beneficiários que possui o plano tem acesso! Ofertei ação de divulgação para a mesma, aguardando um retorno!					

5º contato Data 12/12/2023

Obs.:

A mesma decidiu em seguir com o desligamento, informou não ter problema em esperar 60 dias para o desligamento, mas não tem interesse em continuar.

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 Grossoeiro |
| <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 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"/> 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

Solicitou desligamento por conta da baixa demanda, ofertado ação de divulgação e indicação de beneficiários para o atendimento, informei sobre a clausula do contrato onde informa sobre o prazo de vigencia e duração do contrato. A mesma insiste no desligamento.

Setor responsável

☐ T.I. ☐ Central de atendimento ☐ Análise Técnica ☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro