



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

DUANY VITORIA BALHUK

Qtd CRO(s)

5

Data

16/11/2023

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

41529

RJ

FABIANE FERNANDA DO CARMO MELO

CNPJ

CPF

10882440000173

11538650762

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

13/08/2019

J

Operadora

SAD169443963697

11/09/2023

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RJ

RIO DE JANEIRO

5.345

687

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,41

sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

11/09/2023

16/11/2023

66 dia(s)

1º contato

Data

27/10/2023

Obs.:

Enviado whats app- 21 98730-2222 (localizado no google), em 27/10/2023 às 14:22 questionando o motivo da solicitação de desligamento e se há algo que possamos fazer p/ que reconsiderem à decisão.Aguardando retorno.

2º contato

Data

09/11/2023

Obs.:

[14:07, 31/10/2023] +55 21 98730-2222: Nelson (Gerente): Olá, Camila, tudo bem? Espero que sim. Me chamo Nelson e sou o gerente da clínica Espaço Família. Eu entrei em contato com o meu setor financeiro e percebi que atender os pacientes da Odonto-life estava me gerando prejuízo devido ao valor da tabela não ser compatível com nossos gastos em cada atendimento. [15:06, 31/10/2023] Retenção - Odontolife: Boa tarde , Nelson [15:06, 31/10/2023] Retenção - Odontolife: verifiquei que em agosto houve reajuste da tabela de procedimentos, o senhor chegou a ter acesso à ela [16:16, 31/10/2023] +55 21 98730-2222- Nelson (Gerente): não me mande pdf

3º contato

Data

14/11/2023

Obs.:

[09:12, 14/11/2023] Retenção - Odontolife: Bom dia, tudo bem?
Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.
[09:13, 14/11/2023] Retenção - Odontolife: Tudo bem Nelson? Conseguiu verificar a tabela atualizada?
[09:15, 14/11/2023] Retenção - Odontolife: Podemos oferecer todo suporte que necessitar, agora também dispomos de um setor exclusivo para suporte.

4º contato

Data

16/11/2023

Obs.:

[09:29, 16/11/2023] +55 21 98730-2222: bom dia
[10:05, 16/11/2023] +55 21 98730-2222: Nelson (Gerente):
pode dar continuidade no processo de desligamento
Mesmo após enviar tabela já atualizada, oferecer todo suporte e auxilio, treinamento e ação de diuivlgação o mesmo insistiu no desligamento!!

5º contato

Data

Obs.:

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

☒ Valores

☐ Removido Prestador

☐ Dificuldades com o Sistema

☐ Régras Técnicas

☐ Baixa Procura

☐ Cobrança indevida

☐ Ameaça Judicialização

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Servidor Publico

☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde

☐ Franquia

☐ Sem Local de Atendimento

☐ Prazo Liberação de Guias

☐ Apenas procedimentos Estéticos

☐ Dificuldade de Contato com a Central

☐ Burocracia Operadora

☐ Terceirização de Atendimento

☐ Estudos

☐ Mudou de Área

☐ Beneficiário Grosseiro

☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Glosas

☐ Encerramento de Atividades

☐ Aposentou

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Negativa de Atendimento

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Enviado tabela de valores ATUALIZADA, ofertado suporte, ação de divulgação, porém o mesmo solicita o desligamento do plano!!

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes