

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			5
	Data			16/11/2023
DUANY VITORIA BALHUK				
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?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,41	sem guias	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
11/09/2023	16/11/2023	66 dia(s)		

Status retenção

- Retenção Efetiva
- Desligamento
- Não se trata de Retenção

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):- onde me mandar nfv

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 divulgação 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
- Problemas de Saúde
- Valores
- Franquia
- Removido Prestador
- Sem Local de Atendimento
- Dificuldades com o Sistema
- Prazo Liberação de Guías
- Régras Técnicas
- Apenas procedimentos Estéticos
- Baixa Procura
- Dificuldade de Contato com a Central
- Cobrança indevida
- Burocracia Operadora
- Ameaça Judicialização
- Mudou de Área
- Carteira de Clientes Particular
- Terceirização de Atendimento
- Servidor Publico
- Estudos
- Óbito
- 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