



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
ELLEN AGATHA DE OLIVEIRA CORDOVIL		Data		23/02/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	46713	RJ	MILENA COELHO ALVERCA		
CNPJ		CPF			
38168890000118		15162938785			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
25/03/2021	J	Operadora	SAD170255884382	14/12/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
RJ	DUQUE DE CAXIAS	802	67		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,40	09/12/2023	R\$ 184,40			
Data início	Data final	Tempo finalização			
14/12/2023	23/02/2024	71 dia(s)			
1º contato		Data		14/12/2023	
Obs.: Boa tarde, em contato (21) 995058989 14:03 com a Drª para tentar uma possível retenção. Aguardando retorno.					
2º contato		Data		15/02/2024	
Obs.: Bom dia, Encaminhamos uma nova mensagem às 09:34, para saber se a mesma analisou nossa tabela atualizada. Aguardando retorno.					
3º contato		Data		21/02/2024	
Obs.: Bom dia, Encaminhamos uma nova mensagem às 09:01, para verificar se a mesma analisou a tabela com os valores atualizados. Aguardando retorno, visto que não tivemos retorno da mensagem anterior.					
4º contato		Data		23/02/2024	
Obs.: Bom dia, Após encaminhar a tabela atualizada para a Drª, a mesma informa que não deseja continuar com o plano. A Drª informou que o plano exige muita burocracia para fazer as liberações de guias, a mesma também não concordou com os valores, ela afirma que os valores são muito baixos e por estes motivos, pediu para seguir com o desligamento. Segue interação com a Drª:[22:05, 21/02/2024] +55 21 99505-8989: Gostaria de cancelar o plano.[22:05, 21/02/2024] +55 21 99505-8989: Não tenho interesse no momento.[08:10, 22/02/2024] Retenção: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Agatha, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.					

5º contato Data 23/12/2024

Obs.:
CONTINUAÇÃO:[09:12, 22/02/2024] Retenção: Obrigada pelo retorno Drª!
[09:13, 22/02/2024] Retenção: Para melhorar o atendimento e facilitar seu trabalho nossos prazos de liberações mudou, de 24h á 48h, mas a maioria estão sendo liberadas em questão de minutos!
[09:14, 22/02/2024] Retenção: Teria algo que pudéssemos fazer para manter a parceria ?
[10:53, 22/02/2024] +55 21 99505-8989: Nao. Obrigada

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.: **OBIGATÓRIO 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"/> 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"/> Migração
<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

Após encaminhar a tabela atualizada para a Drª, a mesma informa que não deseja continuar com o plano. A Drª informou que o plano exige muita burocracia para fazer as liberações de guias, a mesma também não concordou com os valores, ela afirma que os valores são muito baixos e por estes motivos, pediu para seguir com o desligamento.

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
----------------	------------------