

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	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 inicio	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 à 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.: **OBRIGATÓRIO 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

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