

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			21/02/2024
DUANY VITÓRIA BALHUK				
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	24154	RS	ERIKA CRISTINA DE SOUZA DA SILVA	
CNPJ	CPF			10243028490
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
08/07/2022	F	Operadora	SAD167389138792	16/01/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RS	GRAMADO	59	1	
Atende outros convênios				
Quais? *				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,45	09/12/2022	R\$ 54,90		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
16/01/2023	21/02/2024	401 dia(s)		
1º contato	Data	27/02/2023		
Obs.: Doutora relata estar ser secretaria, por isso não quer atender o plano, informo que não custo para se manter credenciada e pode atender conforme disponibilidade, e questiono se tem alguma data que vai encontrar uma secretaria, aguardo retorno				
2º contato	Data	10/03/2023		
Obs.: Doutora relata não ter previsão de contratação de uma secretaria e como esta sozinha não consegue atender nenhum plano. Aguardo formulário autorizado				
3º contato	Data	11/04/2023		
Obs.: Conforme orientado por Agata manter o protocolo em retorno agendado de 3 meses para tentarmos uma ultima vez, doutora é importante na cidade para atendimento das limitrofes Canela (farroupilha)				
4º contato	Data	10/07/2023		
Obs.: Enviado whats app -54 9636-3927 em 10/07/2023 , questionando se a informação de que a mesma estava sem atender planos odontológicos, era decorrente de não possuir quadro de funcionários , procedia , aguardando retorno. -- 22/08/2023 Enviado whatsapp (54) 996363927 22/08 às 17h28, verificando a possibilidade de continuar com os atendimentos pelo plano. 04/09/2023 -- Sem retorno dos protocolos anteriores, enviado whatsapp novamente (54) 996363927 04/09 às 08h37 e ligado no telefone, mas chama até cair, enviado e-mail erikasouzadentista@gmail.com 08h42.				

5º contato Data 11/09/2023

Obs.:

Em contato com a mesma via telefone (54) 996363927 11/09 às 15h18, informou que no momento não está atendendo nenhum convênio, por esse ano não ter sido muito bom e que está sozinha, informou que até ano que vem pretende contratar alguém para ajuda-la na clínica e voltar com os atendimentos pelo plano, disse a mesma que podemos deixá-la afastada por 6 meses no máximo e entrar em contato em fevereiro para verificar a situação e a mesma CONCORDOU! 05/02/2024 Enviado whatsapp a mesma (54) 996363927 05/02: [10:36, 05/02/2024] Retenção - Odontolife: Drª ERIKA CRISTINA DE SOUZA CRO: RS - 24154 pediu para eu entrar em contato em FEVEREIRO, pois não estava dando conta sozinha nos atendimentos. [10:37, 05/02/2024] Retenção - Odontolife: Gostaria de saber se conseguem alguém para lhe ajudar e se podemos retomar a parceria? Aguardando um retorno. 2º tentativa. -- 14/02/2024 Em retorno do e-mail foi informado que: Erika Cristina <erikasouzadentista@gmail.com> Responder a todos! Bom dia! Seguiremos com o desligamento por favor! Perguntei se a mesma teria algum motivo ou insatisfação para seguiremos com o desligamento. Ainda sem retorno via e-mail e whatsapp, enviado mensagem novamente 14/02. Sem retorno da motivo

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 SELEÇÃO "OUTROS".**

Motivo desligamento

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro |
| <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 checked="" 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

A mesma informou que estaria sem secretária e foi suspensa a divulgação da mesma 11/04/2023, entramos e contato e após 7 tentativas na 8º tentativa informou que ainda estaria sem secretária, deixamos a mesma suspensa até 02/2024, entramos em contato por e-mail e apenas informou que quer seguir com o desligamento. Aberto protocolo de prospecção de profissionais para a cidade - SAE170851858348.

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