



Formulário - Processo de Retenção



| | |
|----------------------|------------|
| Colaborador | Qtd CRO(s) |
| DUANY VITORIA BALHUK | 1 |
| Data | 09/05/2024 |

| | | | |
|------------|--------|----|---------------------------------------|
| Operadora | CRO | UF | Nome dentista |
| ODONTOLIFE | 142506 | SP | LARISSA DE MELIM TEIXEIRA DE OLIVEIRA |

| | |
|------|-------------|
| CNPJ | CPF |
| - | 44902546876 |

| | | | | |
|---------------|------|----------------|-----------------|------------------------|
| Data inclusão | Tipo | Demandado por? | Nº do protocolo | Dt. abertura protocolo |
| 23/08/2023 | F | Operadora | SAD170661400034 | 30/01/2024 |

| | | | |
|----|-----------|-------------|-----------------------------|
| UF | Cidade | nº de vidas | nº CRO(S) únicos divulgados |
| SP | SAO PAULO | 21.927 | 1176 |

| | |
|--|--------|
| Atende outros convênios | Quais? |
| <input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO | * |

| | | |
|-------|----------------|--------------------|
| Moeda | Última produç. | Valor última prod. |
| 0,30 | sem guias | R\$ 0,00 |

| | | |
|-------------|------------|-------------------|
| Data início | Data final | Tempo finalização |
| 30/01/2024 | 09/05/2024 | 100 dia(s) |

| | |
|------------|------------|
| 1º contato | Data |
| | 26/02/2024 |

Obs.:

Encaminhado mensagem via whatsapp no número (11) 988538316 no dia 26/02/24 às 10:15, porém até o momento não houve retorno.

| | |
|------------|------------|
| 2º contato | Data |
| | 20/03/2024 |

Obs.:

[10:23, 20/03/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem?
Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.
[10:23, 20/03/2024] Retenção Odontolife: Vamos realizar um novo treinamento Drª ?
Aguardando retorno .

| | |
|------------|------------|
| 3º contato | Data |
| | 26/03/2024 |

Obs.:

Liguei no telefone (11) 988538316 26/03 às 11h05 - caiu na caixa postal.

| | |
|------------|------------|
| 4º contato | Data |
| | 01/04/2024 |

Obs.:

Respondeu, ofertei a mesma treinamento e suporte, enviei o passo a passo de ortodontia! A mesma informou que: [09:13, 01/04/2024]
Retenção Odontolife: Podemos estar realizando um novo treinamento. [09:33, 01/04/2024] +55 11 99406-9464: Tá bom [09:33, 01/04/2024]
+55 11 99406-9464: Melhor [09:37, 01/04/2024] Retenção Odontolife: Irei pedir para as meninas entrarem em contato nesse telefone e marcar um dia. [09:37, 01/04/2024] +55 11 99406-9464: Tá bom [09:37, 01/04/2024] +55 11 99406-9464: Obrigada // Aberto protocolo de treinamento SAD171197601174. aguardando um realizar o mesmo.

| | |
|------------|------------|
| 5º contato | Data |
| | 15/04/2024 |

Obs.:

Ref. ao protocolo de treinamento SAD171197601174, Leticia informou que: " Bom dia! O setor de Treinamentos Odontolife CONFIRMA a participação do (a) Dr (a). no treinamento de RECICLAGEM realizado pelo (a) ministrante Leticia às 16hrs na data de 10/04." Enviado telefone, endereço e áreas de atuação para confirmação. /// Ainda sem retorno, telefone não atende e whatsapp nenhum dos telefones retornam. Enviado novamente whatsapp! Sem retorno, enviado whatsapp novamente 11 99406-9464 - (11) 988538316 29/04 às 11h49. [11:49, 29/04/2024] Retenção Odontolife: Verifiquei que já foi realizado o treinamento então preciso saber se irão continuar com os atendimentos pelo plano ou não. Realmente eu PRECISO de um retorno!! /// 09/05/2024 - SEM RETORNO VIA WHATSAPP, TELEFONE SÓ DA OCUPADO OU CAI NA CAIXA POSTAL, SEM RETORNO VIA E-MAIL!

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 Grossoeiro |
| <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 checked="" 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

A mesma informou que estava com dificuldades com o sistema, ofertei treinamento e suporte a mesma concordou, realizou o treinamento, após enviei mensagem para confirmar o telefone, endereço e áreas de atuação e questionei se continuaria com os atendimentos e desde então não obtive nenhum retorno!!

| | | | |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

| | |
|------------------------------------|-------------------------------|
| <hr/> Poliana Andrade Silva | <hr/> Maykon Dal'Negro |
|------------------------------------|-------------------------------|