

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	DUANY VITORIA BALHUK			Qtd CRO(s)	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					
<input type="checkbox"/> SIM		<input checked="" type="checkbox"/> NÃO		Quais?	
Moeda					
0,30	Última produç.	Valor última prod.			
	sem guias	R\$ 0,00			
Data inicio	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 as 10:15, porém até o momento não houve retorno.

Status retenção
<input type="checkbox"/> Retenção Efetiva
<input checked="" type="checkbox"/> Desligamento
<input type="checkbox"/> Não se trata de Retenção

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, envie 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: Ta bom [09:33, 01/04/2024] +55 11 99406-9464: Melhor [09:37, 01/04/2024] Retenção Odontolife: Irei pedir para as meninas entarem 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, Letícia informou que: ``Bom dia! O setor de Treinamentos Odontolife CONFIRMA a participação do (a) Dr (a). no treinamento de RECICLAGEM realizado pelo (a) ministrante Letícia 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 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 checked="" type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema | <input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias             | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades    |
| <input type="checkbox"/> Regras 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 Público                      | <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 obteve nenhum retorno!!

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro