



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
DUANY VITORIA BALHUK		Data		31/10/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	7252	SC	GABRIEL SCHEIDT		
CNPJ		CPF			
-		02871249911			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
18/05/2023	F	Operadora	SAD169471441914	14/09/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SC	COCAL DO SUL	1.567	9		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,35	SEM GUIAS	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
14/09/2023	31/10/2023	47 dia(s)			
1º contato		Data			
		14/09/2023			
Obs.:					
Em contato pelo WhatsApp 48 99934-7631 (que não está registrado na divulgação), o doutor informa que "tem todos os motivos possíveis" para pedir o desligamento. Segue em anexo os áudios enviados pelo doutor.					
2º contato		Data			
		26/10/2023			
Obs.:					
Enviado whatsapp 48 99934-7631 26/10 às 11h42, para verificar essa informação de "todas possíveis".					
3º contato		Data			
		31/10/2023			
Obs.:					
[15:13, 30/10/2023] +55 48 9934-7631: Boa tarde Gostaria que não entrassem mais em contato comigo [15:13, 30/10/2023] +55 48 9934-7631: Isso está me atrapalhando no meu trabalho [15:13, 30/10/2023] +55 48 9934-7631: Obrigado					
4º contato		Data			
		31/10/2023			
Obs.:					
[08:18, 31/10/2023] +55 48 9934-7631: Muito mal atendido Não tive um paciente Não estava com meu nome no site [08:18, 31/10/2023] +55 48 9934-7631: Tudo com muita dificuldade [08:19, 31/10/2023] +55 48 9934-7631: Obrigado [08:19, 31/10/2023] Retenção - Odontolife: Entendi Dr, peço desculpas até pelo ocorrido. [08:21, 31/10/2023] Retenção - Odontolife: Gostaríamos muito que nos desse uma chance de melhorar sua satisfação conosco. Disparamos de um setor exclusivo para dar o suporte e auxílio ao dentista; Realizo também uma ação junto ao setor responsável para melhorar sua divulgação e indicar beneficiários para o vosso atendimento; [08:21, 31/10/2023] +55 48 9934-7631: No					

5º contato Data 31/10/2023

Obs.:

O mesmo está credenciado menos de um ano e foi informado sobre o contrato da Cláusula Décima. O mesmo insiste no desligamento!

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 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 checked="" 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"/> 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

Dr informou que não atendia o plano pelos motivos de não possui nenhum beneficiário, seu nome não estava divulgado e que tinha sido mal atendido. Pedí desculpas pelo ocorrido e ofertei suporte e ação de divulgação para o mesmo, mas solicitou o desligamento, informei sobre a Cláusula Décima e o mesmo apenas insistiu no 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