

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	DUANY VITORIA BALHUK			Qtd CRO(s)	1
				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 inicio	Data final	Tempo finalização			
14/09/2023	31/10/2023	47 dia(s)			

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

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 entrasse 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. Dispomos 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 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 type="checkbox"/> Encerramento de Atividades
<input type="checkbox"/> Regras 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 Público	<input type="checkbox"/> Mudou de Área	
<input type="checkbox"/> Óbito		

Necessário abertura de protocolo

SIM NÃO

Obs. Geral

Dr informou que não atendia o plano pelos motivos de não possuir nenhum beneficiário, seu nome não estava divulgado e que tinha sido mal atendido. Pedi 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

T.I Central de atendimento Análise Técnica Comercial

Agata B. Gomes