

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			24/11/2023
DUANY VITORIA BALHUK				
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	42845	RJ	LETICIA LIMA BENAMOR DE SOUZA	
CNPJ	CPF			
43237939000187				05916110740
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
22/02/2022	J	Operadora	SAD169324352715	28/08/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RJ	DUQUE DE CAXIAS	744	67	
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		
28/08/2023	24/11/2023	88 dia(s)		

Status retenção

- Retenção Efetiva
- Desligamento
- Não se trata de Retenção

1º contato Data 11/10/2023

Obs.:

Enviado whatsapp (21) 979567475 11/10 às 14h49.

2º contato Data 17/10/2023

Obs.:

[08:51, 13/10/2023] +55 21 97956-7475: Sim [10:19, 17/10/2023] Retenção - Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. Drª temos uma proposta para continuar com os atendimentos pelo plano. - Irei realizar uma ação junto ao setor do comercial para melhorar sua divulgação/divulgação em nosso site e realizar indicações de beneficiários ao vosso atendimento - Drª possui direito ao reajuste de tabela de valores, podendo me enviar os valores que gostaria de receber para eu enviar para o setor responsável responsável analisar ou anexar enviar ela reajustada conforme o cálculo IPCA desse mês - Disponemos de um setor EXCLUSIVO

3º contato Data 24/10/2023

Obs.:

Liguei no telefone (21) 26533992 24/10 às 11h54, chamada caiu, liguei novamente 11h55, Vitoria informou que a Drª não se encontra na clínica, informou que apenas amanhã às 09h00. Enviado whatsapp novamente pedi a secretária que informasse a Drª que estamos precisando de um retorno no whatsapp.

A mesma solicitou o desligamento, enfatizei que iríamos melhorar sua tabela de valores e sua demanda iria aumentar! Aguardando retorno.

4º contato Data 08/11/2023

Obs.:

A mesma ainda não me deu um retorno.
[15:04, 08/11/2023] Retenção - Odontolife: Boa tarde, tudo bem?
Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.
[15:05, 08/11/2023] Retenção - Odontolife: Caso tenha interesse no reajuste e querer me enviar os valores que gostaria de receber sem problemas.

5º contato Data 24/11/2023

Obs.:

Informou em mensagem que: ``Desligamento, por favor``

Mesmo sendo oferecida ação de divulgação, reajuste de tabela e suporte, enfatizei que era de extrema importância mas a mesma está decidida em seguir com o desligamento.

Ação Retenção

- Ofertado Novos Valores
- Ofertado Suporte
- Ofertado Divulgação
- Ofertado Treinamento
- Ofertado Reciclagem
- Outros

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELEÇÃO "OUTROS".**

Motivo desligamento

- Perda de Contato
- Problemas de Saúde
- Valores
- Franquia
- Removido Prestador
- Sem Local de Atendimento
- Dificuldades com o Sistema
- Prazo Liberação de Guias
- Régras Técnicas
- Apenas procedimentos Estéticos
- Baixa Procura
- Dificuldade de Contato com a Central
- Cobrança indevida
- Burocracia Operadora
- Ameaça Judicialização
- Terceirização de Atendimento
- Carteira de Clientes Particular
- Estudos
- Servidor Público
- Mudou de Área
- Óbito
- Beneficiário Grosseiro
- Alteração Responsável Técnico
- Glosas
- Encerramento de Atividades
- Aposentou
- Falta de Suporte da Operadora
- Negativa de Atendimento

Necessário abertura de protocolo

- SIM
- NÃO

Obs. Geral

Ofertado ação de divulgação, suporte e reajuste de tabela mas a mesma está decidida em seguir com seu desligamento. Pedi a mesma até que me enviasse os valores que normalmente cobra no particular para avaliarmos mas mesmo assim pediu para seguir com seu desligamento!!

Setor responsável

- T.I
- Central de atendimento
- Análise Técnica
- Comercial

Agata B. Gomes