



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
DUANY VITORIA BALHUK		Data		24/11/2023	
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 início	Data final	Tempo finalização			
28/08/2023	24/11/2023	88 dia(s)			
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 apenas enviar ela reajustada conforme o cálculo IPCA deste mês - Disponho 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 ofertado 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

<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

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

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

Agata B. Gomes