

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			2
Data				29/12/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	15631	MG	ANA LUCIA BARBOSA FAJARDO BALBI	
CNPJ	CPF			
08029330000111		82530203687		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
30/06/2023	J	Operadora	SAD170024310766	17/11/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
MG	UBA	16	3	
Atende outros convênios		Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	SEM GUIAS	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
17/11/2023	29/12/2023	42 dia(s)		
1º contato	Data	13/11/2023		
Obs.:				
REFERENTE AO PROTOCOLO: SAD169926895986 Boa tarde, Contato pelo (32) 98259972 13/12/2023 16h39, verificando quais as dificuldades encontradas pela Drª para oferecer auxílio, aguardando retorno.				
2º contato	Data	18/12/2023		
Obs.:				
REFERENTE AO PROTOCOLO: SAD169926895986 Bom dia. Contato pelo (32) 98259972 09h23, verificando quais os motivos do desligamento para uma possível reversão, aguardando retorno.				
3º contato	Data	20/12/2023		
Obs.:				
REFERENTE AO PROTOCOLO: SAD169926895986 Nova mensagem enviada no (32) 99825-9972 10:06, tentativa de ligação sem sucesso. Aguardando retorno das mensagens. [10:06,20/12/2023] Retenção: Bom dia, Drª Ana Lucia [10:06, 20/12/2023] Retenção: Gostaria de entender melhor suas queixas e insatisfações para que possamos seguir da melhor maneira possível.[10:24, 20/12/2023] +55 32 9825-9972: Bom dia.!				
4º contato	Data	20/12/2023		
Obs.:				
CONTINUAÇÃO:[10:29, 20/12/2023] Retenção - Odontolife: Entendi, teria alguma coisa que possamos fazer para continuar a parceria? [10:29, 20/12/2023] Retenção - Odontolife: Quais seriam os motivos? Talvez possamos pensar em uma suspensão por até 6 meses [10:31, 20/12/2023] +55 32 9825-9972: O problema realmente é interno.aA firma Fajardo e Balbi não poderá mais atender ao Convênio. [10:31, 20/12/2023] +55 32 9825-9972: Infelizmente. [10:31, 20/12/2023] +55 32 9825-9972: Desde já agradeço a compreensão.				

5º contato Data

Obs.:

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 checked="" type="checkbox"/> Encerramento de Atividades |
| <input type="checkbox"/> Régras 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 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

Em contato com a clínica, informaram que por problemas internos não poderiam prosseguir com o plano, tentamos oferecer a suspensão de 6 meses para os mesmos tenham um prazo para resolver os problemas particulares. Infelizmente optaram por prosseguir com o desligamento, pedimos a retirada de divulgação, a divulgação dos mesmos foi tirada dia 09/11/2023.

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

Maykon Dal'Negro