



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Qtd CRO(s)

1

Colaborador

Data

DUANY VITORIA BALHUK

23/10/2023

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

45471

RJ

LUIZA PRATA CUNHA

CNPJ

CPF

02103252000171

11588562700

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

17/10/2019

J

Operadora

SAD169230305053

17/08/2023

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RJ

RIO DE JANEIRO

5.345

687

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

SEM GUIAS

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

17/08/2023

23/10/2023

67 dia(s)

1º contato

Data

29/09/2023

Obs.:

Enviei whatsapp (21) 965643657 29/09 às 10h32, questionando se a mesma possui previsão de retorno.

2º contato

Data

03/10/2023

Obs.:

[10:39, 29/09/2023] +55 21 96564-3657: Bom dia
[10:39, 29/09/2023] +55 21 96564-3657: na verdade solicitamos o descredenciamento
Questionei se possui algum motivo ou insatisfação para solicitar o desligamento.

3º contato

Data

13/10/2023

Obs.:

[12:33, 09/10/2023] +55 21 96564-3657: Bom dia [12:33, 09/10/2023] +55 21 96564-3657: já conversamos sobre [12:33, 09/10/2023] +55 21 96564-3657: inclusive me mandaram email com protocolo e tudo Enviei whatsapp 21 96564-3657 13/10 às 14h42 [14:45, 13/10/2023] Retenção - Odontolife: Drª verifiquei que a mesma possui direito ao reajuste de tabela. Agora também dispomos de um setor exclusivo para prestar suporte ao profissional, sempre que necessitar de auxílio sobre o sistema ou tiver qualquer dúvida o suporte estará disponível. Podemos verificar a questão de sua demanda, caso esteja com pouca demanda, podemos realizar uma ação junto ao setor comercial para melhorar sua demanda e [14:45, 13/10/2023] Retenção - Odontolife: Gostaria de prosseguir com o desligamento, pois não atende a

4º contato

Data

20/10/2023

Obs.:

Liguei no telefone 21 96564-3657 20/10 às 10h17, caiu na caixa postal, enviado whatsapp questionando se nos dará a segunda chance ou seguiremos com o desligamento.

5º contato

Data

23/10/2023

Obs.:

[11:35, 23/10/2023] +55 21 96564-3657: Bom dia
[11:35, 23/10/2023] +55 21 96564-3657: Gostaria de prosseguir com o desligamento

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.:

OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato

☐ Problemas de Saúde

☐ Beneficiário Grossoeiro

☐ Valores

☐ Franquia

☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Removido Prestador

☐ Sem Local de Atendimento

☐ Glosas

☐ Dificuldades com o Sistema

☐ Prazo Liberação de Guias

☐ Encerramento de Atividades

☐ Régras Técnicas

☐ Apenas procedimentos Estéticos

☐ Aposentou

☐ Baixa Procura

☐ Dificuldade de Contato com a Central

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Cobrança indevida

☒ Burocracia Operadora

☐ Negativa de Atendimento

☐ Ameaça Judicialização

☐ Terceirização de Atendimento

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Estudos

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Ofertado suporte, ação de divulgação e reajuste de tabela de valores mas a mesma insiste em prosseguir com o desligamento.

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes