



## Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
DUANY VITORIA BALHUK		Data		18/10/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	55149	SP	ROSECLER ILAUDECYR RIVA		
CNPJ		CPF			
35067480000192		17624191814			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
11/05/2020	J	Operadora	SAD168840600724	03/07/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SP	PRAIA GRANDE	588	17		
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			
03/07/2023	18/10/2023	107 dia(s)			
1º contato		Data			
		07/08/2023			
Obs.:					
ENviado whatsapp 13 99755-2222 07/08 às 10:11, para verificar as insatisfações, Drª teve o último reajuste dia 21/02/2022. Aguardando retorno.					
2º contato		Data			
		11/08/2023			
Obs.:					
INTERAÇÃO PROTOCOLO - O Motivo do meu contato refere-se a lhe ofertar um reajuste contratual para que a Dra permaneça conosco. Referente ao operacional do sistema, podemos lhe ofertar um novo treinamento e possuímos um whats app de contato p/ suporte ao dentista, cujo qual temos uma colaboradora exclusiva para auxiliá-la em relação dúvidas que a senhora possa vir a ter em relação aos atendimentos prestados.					
3º contato		Data			
		05/10/2023			
Obs.:					
Enviado whatsapp (13) 997552222 05/10 às 10h22, para reter a mesma!					
4º contato		Data			
		09/10/2023			
Obs.:					
[10:23, 05/10/2023] Retenção - Odontolife: É referente a informação de que a mesma solicitou o desligamento, poderia me informar o motivo por gentileza? [10:38, 05/10/2023] +55 13 99755-2222: Sim Bom dia Já informei umas 3 vezes o motivo a vocês, gostaria somente de fazer o descredenciamento [10:49, 05/10/2023] Retenção - Odontolife: valores, o transtorno com o sistema, token, envio de imagens inicial e final. Referente ao sistema qual sua dúvida?O envio de imagens inicial e final são regras da empresa, onde não podemos altera-las, e a Drª estava cliente e de acordo quando assinou o contrato! Token tinha sido informado no treinamento, sobre o envio do token para concluir a guia, pois					

5º contato Data 18/10/2023

Obs.:

Foi informado sobre o token e o envio de imagem inicial e final, ofertei o reajuste de tabela para a mesma, porém informou que:

`` pode seguir com 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"/> 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 checked="" 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

Foi informado a mesma sobre a questão de envio de imagem final e inicial e sobre o token para poder concluir a guia, ofertei o reajuste de sua tabela de valores, porém a mesma está decidida em seguir com o 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