

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 ILADECYR 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 inicio	Data final	Tempo finalização				
03/07/2023	18/10/2023	107 dia(s)				

Status retenção

Retenção Efetiva
 Desligamento
 Não se trata de Retenção

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 alterá-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 SELEÇÃO "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

- SIM 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

- T.I Central de atendimento Análise Técnica Comercial

Agata B. Gomes