

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			2	
DUANY VITORIA BALHUK				Data	31/10/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	11501	SC	CLAUDIO JOAQUIM GONCALVES ROGERIO		
CNPJ	CPF				
43105986000177		00542799928			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
13/12/2021	J	Operadora	SAD169204354218	14/08/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SC	TUBARAO	164	5		
Atende outros convênios			Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO				
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,45	SEM GUIAS	R\$ -			
Data inicio	Data final	Tempo finalização			
14/08/2023	31/10/2023	78 dia(s)			
1º contato	Data	27/09/2023			
Obs.:					
Enviado whatsapp 48) 999338016 27/09 ás 09h12, questionando o motivo ou insatisfação do mesmo. Poderiam nos informar o motivo ou insatisfação de seguir com o desligamento?					

2º contato	Data	11/10/2023			
Obs.:					
Encontrado no google telefone 48 9918-0721 11/10 ás 17h01. [17:02, 11/10/2023] +55 48 9918-0721: Boa tarde [17:02, 11/10/2023] +55 48 9918-0721: Pode falar Aguardando o retorno do motivo ou insatisfação de pedir o desligamento. [17:12, 11/10/2023] +55 48 9918-0721: Já respondi isso também [17:13, 11/10/2023] +55 48 9918-0721: Isso [17:13, 11/10/2023] +55 48 9918-0721: Pedimos o encerramento da parceria [17:13, 11/10/2023] +55 48 9918-0721: Por qual sera o motivo dotor? [17:13, 11/10/2023] +55 48 9918-0721: questão de valores ou retrans. técnicas? [17:13, 11/10/2023] +55 48 9918-0721: Os.dnis [17:13, 11/10/2023] +55 48 9918-0721: Valores [17:13, 11/10/2023] +55 48					
3º contato	Data	11/10/2023			
Obs.:					
[17:20, 11/10/2023] Retenção - Odontolife: Entendi, é que não está no protocolo essa conversa [17:29, 11/10/2023] Retenção - Odontolife: Dr podemos lhe oferecer o seguinte: 1 Dr possui direito ao reajuste de tabela de valores, pode estar me enviado os valores em que acha justo receber e mando para o setor analisar os valores e melhorarmos sua tabela; 2 Temos um setor exclusivo para dar o SUPORTE ao profissional, então sempre que necessita de algum auxilio referente a sistema, guias, glosas até mesmo conclusão o suporte está disposto a te ajudar. 3 Posso fazer uma ação junto ao setor comercial para melhorar sua divulgação, podemos realizar indicações de beneficiários para o mesmo,					
4º contato	Data	23/10/2023			
Obs.:					

5º contato Data 31/10/2023

Obs.:

[17:13, 11/10/2023] +55 48 9918-0721: Assim, no momento, achamos melhor encerrarmos [17:13, 11/10/2023] +55 48 9918-0721: quem sabe num futuro possamos voltar a trabalhamos juntos [17:13, 11/10/2023] +55 48 9918-0721: Respondi em 01/09 [17:15, 11/10/2023] +55 48 9918-0721: Eu fiz a solicitação em 14/08 [17:15, 11/10/2023] +55 48 9918-0721: Quase dois meses. Após isso ofertei reajuste, suporte e ação de divulgação, mas não tive retorno!

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 checked="" 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 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

Em conversa com secretaria a mesma informou que não atende mais o plano pelos valores, burocracia e baixa demanda de beneficiários, ofertei reajuste de tabela, suporte e ação de divulgação dos mesmos, porém não obtive retorno desde então!

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