

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador				Qtd CRO(s)		1			
DUANY VITORIA BALHUK				Data		16/11/2023			
Operadora		CRO		UF		Nome dentista			
ODONTOLIFE		53364		MG		ANA PAULA CASTRO DRUMOND			
CNPJ				CPF					
48159816000199				10520519604					
Data inclusão		Tipo		Demandado por?		Nº do protocolo		Dt. abertura protocolo	
16/03/2023		J		Operadora		SAD169142561396		07/08/2023	
UF		Cidade		nº de vidas		nº CRO(S) únicos divulgados			
MG		VESPASIANO		115		1			
Atende outros convênios				Quais?					
<input type="checkbox"/> SIM		<input checked="" type="checkbox"/> NÃO							
Moeda		Última produç.		Valor última prod.					
0,30		sem guias		R\$ -					
Data inicio		Data final		Tempo finalização					
07/08/2023		16/11/2023		101 dia(s)					
1º contato		Data		11/08/2023					
Status retenção									
<input type="checkbox"/> Retenção Efetiva									
<input checked="" type="checkbox"/> Desligamento									
<input type="checkbox"/> Não se trata de Retenção									

Obs.: Entrado em contato via whatsapp app- informando que como houve credenciamento em menos de 12 meses, ainda não era viável realizar reajuste contratual, porém ofertado contraproposta de alguns atos diferenciados(uma vez que à Dra atua numa cidade importante com 114 beneficiários e apenas 4 dentistas credenciados, moeda da mesma está negociada a 0,30) . Registrado SAE169177903465 p/ credenciamento de mais dentistas na cidade , uma vez que a mesma possui 114 benef. p/ 4 dentistas e dentre eles, nenhum é da área de ENDODONTIA (solicitado cred. p/ todas às áreas, enfatizando Endo)

2º contato	Data	06/09/2023
Obs.:		
Enviado e-mail ANAPAUDRUMOND@HOTMAIL.COM, em 06/09/2023 às 10:34 ofertando uma contraproposta , visto que à cidade que atua contém apenas 4 credenciados p/ 114 beneficiários .Aguardando retorno.		

3º contato	Data	26/10/2023
Obs.:		
<p>Informamos que iniciaremos seu processo de desligamento, visto que não conseguimos contato com o(a) Sr.(a). Identificamos em nossos registros as seguintes tentativas de contato, realizadas através de ligações telefônicas (31) 988706656, (31) 36211525, (31) 971749528, whatsapp(31) 988706656,(31) 971749528 e email ANAPAUADRUMOND@HOTMAIL.COM em 08/08/2023-Whats 11/08/2023 -Whats 24/08/2023-Whats 29/08/2023 - Protocolo 06/09/2023-E-mail 27/09/2023-Telefone e Whats 05/10/2023-Whats 19/10/2023-Telefone 23/10/2023-Whats 26/10/2023-E-mail e Protocolo Enviado e-mail ANAPAUADRUMOND@HOTMAIL.COM em 26/10/2023 às 11:01, informando desligamento em 10</p>		

4º contato	Data	10/11/2023
Obs.: Segue conversa do dia 23/10/2023: [09:24, 23/10/2023] Retenção - Odontolife: Bom dia, Dra [09:25, 23/10/2023] Retenção - Odontolife: Conseguiu verificar a possibilidade de nos sugerir valores de alguns atos diferenciados ? [09:51, 23/10/2023] +55 31 8870-6656: Bom dia [09:51, 23/10/2023] +55 31 8870-6656: Vocês não acertaram comigo nem mês passado ainda ☹️ [09:52, 23/10/2023] +55 31 8870-6656: Não tive tempo ainda [09:52, 23/10/2023] +55 31 8870-6656: Pode me superior [09:52, 23/10/2023] +55 31 8870-6656: Sugerir [09:53, 23/10/2023] Retenção - Odontolife: veja com calma então Dra ... eu não tenho um embasamento de suas despesas /o que julga ser mais		

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 SELECCIONE "OUTROS".**

Motivo desligamento		
<input checked="" 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 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

Obs. Geral
Drª não nos deu retorno sobre o que foi ofertado a mesma desde o dia 08/08/2023, realizado mais de 8 contatos mas sem sucesso!

Setor responsável

☐ T.I. ☐ Central de atendimento ☐ Análise Técnica ☐ Comercial

Agata B. Gomes