

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1		
DUANY VITORIA BALHUK				Data	25/10/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista			
ODONTOLIFE	86964	SP	CARLOS HENRIQUE NUNES MAXIMO			
CNPJ	CPF					
-		28799401843				
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo		
25/06/2021	F	Operadora	SAD169394138950	05/09/2023		
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados			
SP	JACAREI	436	18			
Atende outros convênios		Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.				
0,40	SEM GUIAS	R\$ -				
Data inicio	Data final	Tempo finalização				
05/09/2023	25/10/2023	50 dia(s)				

Status retenção
<input type="checkbox"/> Retenção Efetiva
<input checked="" type="checkbox"/> Desligamento
<input type="checkbox"/> Não se trata de Retenção

1º contato Data 06/09/2023

Obs.:

Segue tratativa do protocolo 40641420230623000222 | Enviado WhatsApp (12) 991169657 06/09 às 15h02, para verificar o motivo com o mesmo.

2º contato Data 12/09/2023

Obs.:

Liguei no telefone (12) 39514280 09h58 12/09 melissa informou que não sabe o motivo mas irá entrar em contato com o mesmo para verificar informei que mandei whatsapp (12) 991169657 09h55 e pedi para que me retornasse pelo whatsapp mesmo.
Aguardando um retorno.

3º contato Data 25/10/2023

Obs.:

Em conversa 11 98398-7396, Dr informou em audio, que nem sabia que estava cadastrado pelo plano, pediu para enviar algum contrato, envie os termos de adesão com a assinatura do mesmo e até a licença que o mesmo tinha nos enviado na época. [12:02, 19/10/2023] Retenção - Odontolife: Está credenciado desde 25/06/2021 [12:02, 19/10/2023] Retenção - Odontolife: Endereço: RUA TIRADENTES nº 203 CEP: 12308470 Bairro: CENTRO Cidade: JACAREI - SP [12:04, 19/10/2023] +55 11 98398-7396: Eu preciso conversar com o clinica. Até hj não fiz nenhum atendimento [12:11, 19/10/2023] Retenção - Odontolife: Como o Dr é apenas na área de ortodontia, realmente é difícil essa procura pelo plano.

4º contato Data 25/10/2023

Obs.:

[12:13, 25/10/2023] +55 11 98398-7396: Olê. A clínica está se descredenciando mesmo [12:14, 25/10/2023] +55 11 98398-7396: Não está valendo a pena [12:14, 25/10/2023] Retenção - Odontolife: Entendi, mas seria algum insatisfação que a clínica possui? [12:15, 25/10/2023] Retenção - Odontolife: Valores, sistema ou baixa demanda? [12:15, 25/10/2023] +55 11 98398-7396: Valores e baixa demanda Informei sobre os valores de ortodontia e ofertei ação de divulgação para o mesmo. Porém Dr informou que:
``Então Duany. A clínica decidiu se desligar. Vc deveria entrar em contato com os responsáveis da clínica.``

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 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

Dr informou que a clínica está decidida em se desligar por conta de valores e baixa demanda, expliquei ao mesmo sobre os valores de ortodontia e ofertei ação de divulgação, porém o mesmo informou que querem seguir com o desligamento, pois não vale a pena!

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