

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			
DUANY VITORIA BALHUK				16/11/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	15248	DF	ADRIELLE GUEDES RIBEIRO	
CNPJ	CPF			
	02572643103			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
31/03/2023	F	Operadora	SAD169262819052	21/08/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
DF	BRASILIA	2.771	250	
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		
21/08/2023	16/11/2023	87 dia(s)		
1º contato	Data	05/10/2023		
Obs.:				
Enviado whats app- 61 8205-9599, em 05/10/2023 às 10:17 questionando o real motivo do descredenciamento, pois souo vaga a informação registrada no protocolo, deduzo que seja referente à baixa demanda, caso sim ,irei ofertar ação de divulgação.Aguardando retorno,				
2º contato	Data	30/10/2023		
Obs.:				
Enviado e-mail DENTISTASSORRIRMAIS@GMAIL.COM em 30/10/2023 às 17:10,questionando o motivo pelo qual solicitou desligamento, aguardando retorno.				
3º contato	Data	16/11/2023		
Obs.:				
[16:16, 10/11/2023] +55 61 8205-9599: Boa tarde! [16:16, 10/11/2023] +55 61 8205-9599: Segue o telefone de contato da Dra Adrielle [16:16, 10/11/2023] +55 61 8205-9599: Dra Adrielle Guedes - (61) 9572-9779 [16:18, 10/11/2023] +55 61 8205-9599: Pedimos por gentileza desligar a Dra Adrielle, pois ela não faz mais parte da clinica Sorris Mais e Sorris Prime. Obrigada pelo contato.				
4º contato	Data	16/11/2023		
Obs.:				
[14:24, 16/11/2023] +55 61 9572-9779: Boa tarde! Sim, não trabalho mais e já solicitei o cancelamento [14:25, 16/11/2023] +55 61 9572-9779: Sim e que eu não estava mais trabalhando nessa clínica [14:25, 16/11/2023] Retenção - Odontolife: Entendi. [14:25, 16/11/2023] +55 61 9572-9779: Como está o processo? [14:26, 16/11/2023] Retenção - Odontolife: Mas como a Drª está credenciada como PF, podemos apenas alterar seu endereço. [14:26, 16/11/2023] +55 61 9572-9779: Tá demorando demais 4:26, 16/11/2023] +55 61 9572-9779: Eu quero cancelar [14:26, 16/11/2023] +55 61 9572-9779: Não tenho demanda de pacientes [14:26, 16/11/2023] Retenção - Odontolife: Mas sua insatisfação é apenas				

5º contato Data 16/11/2023

Obs.:

Após enviar áudios informando sobre ação de divulgação, ofertando suporte a mesma informou que:
 [14:26, 16/11/2023] +55 61 9572-9779: Não tenho interesse em permanecer atendendo esse convênio
 [14:29, 16/11/2023] +55 61 9572-9779: Eu já solicitei esse cancelamento há meses e até hoje nada. Já informei todos os motivos de cancelamento... só queria que atendesse a minha solicitação

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 Guías | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades |
| <input type="checkbox"/> Regras Técnicas | <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos | <input type="checkbox"/> Aposentou |
| <input checked="" 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

Ofertado ação de divulgação, suporte e um reajuste assim que completasse 1 ano de credenciamento, mas a mesma informou que está a meses solicitando seu desligamento e só quer que atendam sua solicitação.

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