



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		2	
JESSICA PACHECO		Data		18/10/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	19892	BA	CAROLINA SILVA FRANCA		
CNPJ		CPF			
44291687000137		03636103598			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
25/04/2023	J	Operadora	SAD172910132036	16/10/2024	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
BA	SALVADOR	4.759	279		
Atende outros convênios		Quais?			
☐ SIM ☐ NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,30	-	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
04/09/2024	18/10/2024	44 dia(s)			
1º contato	Data	04/09/2024			
Obs.: Mensagem: Boa tarde, Encaminhado mensagem para verificar solicitação;					
2º contato	Data	14/10/2024			
Obs.: Boa tarde, Ainda sem retorno. Encaminhei nova mensagem via whatsapp. Encaminhei mensagem tambem via E-mail;					
3º contato	Data	18/10/2024			
Obs.: [14:14, 18/10/2024] +55 19 98115-4487: Sim eu informei que estava muito fora [14:14, 18/10/2024] +55 19 98115-4487: Não dá pra mim [14:15, 18/10/2024] ☹️: mas se informou que estava fora por qual motivo aceitou os valores? perdoe eu só estou tentando entender [14:15, 18/10/2024] +55 19 98115-4487: Vamos prosseguir o credenciamento [14:16, 18/10/2024] +55 19 98115-4487: Os valores não são interessantes pra mim					
4º contato	Data	18/10/2024			
Obs.: [14:17, 14/10/2024] ☹️: Vocês credenciaram conosco em 03/2023, e caso haja interesse em sair da operadora, precisamos das informações sobre o motivo, e a insatisfação de vocês junto ao convênio, para que possamos resolver. [14:26, 14/10/2024] +55 71 9336-8395: nao apareceu paciente nenhum ate hoje					

5º contato Data

Obs.:
[14:33, 14/10/2024] ☹️: Entendo que a procura pode estar baixa, mas acredito que temos potencial para aumentar o número de pacientes.
Hoje nós temos a disponibilidade de abrir um chamado ao time de campo para PROSPECÇÃO DE NOVOS BENEFICIÁRIOS, essa ação visa impulsionar a procura dos pacientes por seu atendimento, aumentando a visibilidade de seu consultório. [14:40, 14/10/2024] +55 71 9336-8395: legaaal
[14:40, 14/10/2024] +55 71 9336-8395: pode fazer sim agora tbm precisamos marcar o treinamnto que nao tivemos para o sistema
[14:53, 14/10/2024] ☹️: Com relação a isso, temo um material que creio ser mais eficaz, que é o treinamento completo gravado, onde Dra pode assistir pausando para fazer anotações. Fora este treinamento gravado, tenho também o material de apoio em PDF com o passo a passo acerca de cada processo do sistema e tambem videos tutoriais com os mesmos passo a passo somente para se localizar.

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores	☐ Ofertado Suporte	☒ Ofertado Divulgação
☐ Ofertado Treinamento	☐ Ofertado Reciclagem	☐ Outros

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**
Em resumo, nunca houve procura na clínica, ofertei divulgação abrindo um SAE- PROSPECÇÃO DE NOVOS BENEFICIÁRIOS, e ao informar que não sabe usar o sistema, enviei o treinamento gravado e todo material de apoio em PDF.

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato	☐ Problemas de Saúde	☐ Beneficiário Grosseiro
☐ Valores	☐ Franquia	☐ Alteração Responsável Técnico
☐ Removido Prestador	☐ Sem Local de Atendimento	☐ Glosas
☐ Dificuldades com o Sistema	☐ Prazo Liberação de Guias	☐ Encerramento de Atividades
☐ Régras Técnicas	☐ Apenas procedimentos Estéticos	☐ Aposentou
☒ Baixa Procura	☐ Dificuldade de Contato com a Central	☐ Falta de Suporte da Operadora
☐ Cobrança indevida	☐ Burocracia Operadora	☐ Negativa de Atendimento
☐ Ameaça Judicialização	☐ Terceirização de Atendimento	☐ Migração
☐ Carteira de Clientes Particular	☐ Estudos	☐ Outros
☐ Servidor Publico	☐ Mudou de Área	
☐ Óbito	☐ Falta de Reajuste	

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

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

Poliana Andrade Silva	Maykon Dal'Negro