



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

12/08/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

21987

SC

MARCIA FIDELIS GOMES

CNPJ

CPF

-

05584572900

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

18/09/2023

F

Dentista

SAD172009490828

04/07/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SC

JOINVILLE

27.062

99

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

18/07/2024

12/08/2024

25 dia(s)

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

1º contato

Data

18/07/2024

Obs.:
Boa tarde,
Encaminhado mensagem no número (47) 984822743 para verificar solicitação.

Nenhum outro número que consta divulgado possui whatsapp.

2º contato

Data

23/07/2024

Obs.:
[16:10, 22/07/2024] +55 47 8482-2743: Ola boa tarde Desligamento se refere por conta de mudança de endereço do consultório,que no caso está saindo de Joinville , Está aguardando contato com a operadora
[16:44, 22/07/2024] 📍: O cadastro da Dra Marcia é pessoa física. ela pode alterar o endereço para esta outra cidade que esta se mudando.Teria o contato dela para que eu verifique se ela quer alterar seu cadastro ou se ira querer desligar-se do convênio?

3º contato

Data

31/07/2024

Obs.:
Em resumo da interação em nota anterior, doutora informa que se fosse para continuar atendendo em JOINVILLE seria somente URGENCIA, mas só iria aceitar manter-se credenciada na cidade se melhorassem os valores, porém não há direito a reajuste.
Contudo, quer colocar o endereço de CAMBORIU em seu cadastro após eu passar a quantidade de vidas da cidade qual está se mudando. Então caso não consiga reter a divulgação de JOINVILLE, será atualizado o atendimento somente para os atendimentos em CAMBORIU caso doutora venha aceitar manter somente o novo endereço cadastrado, visto que queria negociar manter-se nos dois endereços.

4º contato

Data

02/08/2024

Obs.:
Bom dia
Doutora ainda não retornou as mensagens , encaminhei um audio pedindo para que me retornasse para seguirmos com a atualização dos endereços , para acrescentar o endereço da cidade de CAMBORIU ou substituir Joinville pelo novo endereço caso ela aceite continuar atendendo pelo valor atual, visto que nao possui direito ao reajuste.

5º contato

Data

09/08/2024

Obs.:
Inicialmente doutora estava cedendo em manter seu endereço e incluir um novo para continuar atendendo em duas cidades, contudo, ao verificar a tabela perdeu o interesse em continuar visto que não tem direito ao reajuste, estava negociando com ela em realizar pelo menos a atualização para o novo endereço na outra cidade. Dei a opção a ela de continuar atendendo e quando tivesse direito fariamos o reajuste, contudo, hoje retornou as mensagens solicitando o descredenciamento. Questionei o motivo, para verificar se há algo a argumentar, antes de realizar o formulário.
////////////////////////////////////Doutora retornou a mensagem enviada informando que o motivo de ter desistido de atualizar o endereço do cadastro é devido a que na nova cidade irão trabalhar mais estética,HOF,o que não contempla planos odontológicos e com base nisso quer seguir com o desligamento.

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.: **OBIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato

☐ Problemas de Saúde

☐ Beneficiário Grossoeiro

☐ 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