

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			2
Data				
JESSICA PACHECO				18/10/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	20014	BA	EMANUELA ESTRELA BESSA	
CNPJ	CPF			
44291687000137		01851216596		
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?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	-	R\$ -		
Data inicio	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 descredenciamento  
 [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] ☎: Voces credenciaram conosco em 03/2023, e caso haja interesse em sair da operadora, precisamos das informações sobre o motivo, e a insatisfação de voceis 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 PROSPEÇÃO DE NOVOS BENEFICIARIOS, 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: legal  
 [14:40, 14/10/2024] +55 71 9336-8395: pode fazer sim agora tbm precisamos marcar o treinamento 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 vídeos tutoriais com os mesmos passo a passo somente para se localizar.

**Ação Retenção**

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input type="checkbox"/> Ofertado Suporte    | <input checked="" type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento   | <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem | <input type="checkbox"/> 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**

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <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 Guias             | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades    |
| <input type="checkbox"/> Régras 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"/> Migração                      |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos                              | <input type="checkbox"/> Outros                        |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico                | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           | <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste                    |  |

**Necessário abertura de protocolo**

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

**Obs. Geral**

--

**Setor responsável**

- |                              |   |  |                                    |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro