



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

2

Data

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?

☐ 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 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 voces junto ao convênio, para que possamos resolver.
[14:26, 14/10/2024] +55 71 9336-8395: nao apareceu paciente nenhum ate hoje

Status retenção

☒ Retenção Efetiva
☐ Desligamento
☐ Não se trata de Retenção

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
☐ Valores
☐ Removido Prestador
☐ Dificuldades com o Sistema
☐ Régras Técnicas
☒ Baixa Procura
☐ Cobrança indevida
☐ Ameaça Judicialização
☐ Carteira de Clientes Particular
☐ Servidor Publico
☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde
☐ Franquia
☐ Sem Local de Atendimento
☐ Prazo Liberação de Guias
☐ Apenas procedimentos Estéticos
☐ Dificuldade de Contato com a Central
☐ Burocracia Operadora
☐ Terceirização de Atendimento
☐ Estudos
☐ Mudou de Área
☐ Falta de Reajuste

☐ Beneficiário Grosseiro
☐ Alteração Responsável Técnico
☐ Glosas
☐ Encerramento de Atividades
☐ Aposentou
☐ Falta de Suporte da Operadora
☐ Negativa de Atendimento
☐ Migração
☐ Outros

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro