



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

27/09/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

1774

SC

MARIA IVETE BONAN TESTA

CNPJ

CPF

-

37638254953

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

10/06/2014

F

Operadora

SAD171985405643

01/07/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SC

XANXERE

83

2

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,32

R\$

-

Data início

Data final

Tempo finalização

24/07/2024

27/09/2024

65 dia(s)

1º contato

Data

24/07/2024

Obs.:

Mensagem:
Bom dia.

Tentativa de contato no telefone cadastrado: (49) 34331288, sem sucesso.

2º contato

Data

12/08/2024

Obs.:

Mensagem:
Bom dia.
Feito conato via e-mail: MARIAIVETETESTA@YAHOO.COM.BR, aguardando resposta. (segue anexo)
Att.

3º contato

Data

19/09/2024

Obs.:

Em contato via ligação Dra informa que o motivo do desligamento é devido ao desconto que estariam querendo realizar devido a cobrança indevida que a mesma realizou para um paciente que quis restaurar um dente dentro do período de garantia. Em conversa, orientei a mesma sobre a questão do prazo de 2 anos ser somente em alguns procedimentos e não necessariamente em todo ato realizado, pedindo desculpas pelo ocorrido, e informando que talvez se a mesma tivesse aberto um protocolo pedindo exceção para o tratamento poderiam ter liberado ou dado alguma orientação, informando que havendo um relacionamento mais proximo conosco, pode evitar problemas deste genero futuramente, colocando-me a disposição da clinica para dar qualquer suporte necessário.

4º contato

Data

26/09/2024

Obs.:

Bom dia,
Dra retornou a mensagem , informando que não deseja voltar a atender devido a estar sobrecarregada , porém ela é a unica DENTISTA da cidade, fora ela, há somente uma RADIOLOGIA, para 106 vidas.

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

5º contato

Data

Obs.:

Devido a escassez na cidade, ofertei nos enviar sugestao de valores. Doutora deu retorno no whatsapp informando que não tem interesse em rever os valores, pois ja havia informado que vai continuar somente com o particular agora.

Ofereci suporte, ofereci valores, divulgação, e doutora não quer continuar, visto que ela é a unica dentista da rede, estarei abrindo um chamado para PROSPECÇÃO DE NOVOS PROFISSIONAIS para o credenciamento atuar na cidade.

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

Protocolo para prospectar novos profissionais na cidade: SAE172744466518

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Mavkon Dal'Nearo

Ofertei um reajuste na tentativa de tentar mante-la, contudo, sem retorno até o presente momento.

1. Oferta finalizada em 01/06/2023

2. Oferta finalizada em 01/06/2023