

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
Data				
JESSICA PACHECO				19/08/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	155071	SP	MARIA LAURA DO NASCIMENTO	
CNPJ	CPF			
-		48158440894		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
06/02/2024	F	Dentista	SAD172044525343	08/07/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	FRANCA	937	20	
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		
09/07/2024	19/08/2024	41 dia(s)		

1º contato Data 09/07/2024

Obs.:

Mensagem:
Olá Dr(a). MARIA LAURA DO NASCIMENTO, tudo bem?
Recepionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato
Dúvidas, estamos à disposição nos seguintes canais:

- Status retenção**
- Retenção Efetiva
 - Desligamento
 - Não se trata de Retenção

2º contato Data 09/07/2024

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,
Contato sem sucesso via ligação no número (16) 37212365 as 15:12.
Enviado mensagem para verificar solicitação.

3º contato Data 10/07/2024

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,
Clínica retornou a mensagem repassando o contato da Dra particular, enviei mensagem contudo ela não respondeu.
Enviado nova mensagem.

4º contato Data 16/08/2024

Obs.:

[15:14, 16/08/2024] ☺: Precisamos do motivo para incluir na justificativa do formulário do seu desligamento, visto que conforme contrato, há uma cláusula que diz que o haver interesse no desligamento, precisa informar com 60 dias de antecedência antes de parar de atender, e doutora já não estava mais atendendo os pacientes e não havia nos informado!!
[16:56, 16/08/2024] +55 16 99306-1415: Olá Boa tarde!
[16:57, 16/08/2024] +55 16 99306-1415: Não estava atendendo pois não havia procura senhora. Por isso mesmo não quero mais prosseguir com o convênio. Houve UMA pessoa, no qual eu já havia falado que já estava em processo de desligamento.

5º contato Data 16/08/2024

Obs.:

[16:57, 16/08/2024] +55 16 99306-1415: Motivo do desligamento: motivo pessoal. Já havia informado antes.
[16:57, 16/08/2024] +55 16 99306-1415: Espero que consiga resolver o mais rápido possível pois já havia solicitado.
[17:05, 16/08/2024] ☺: o motivo então seria baixa procura?
[17:05, 16/08/2024] +55 16 99306-1415: Motivo pessoal.
[17:05, 16/08/2024] ☺: Estamos com uma ação comercial de divulgação gratuita o que nos possibilita oferecer para clínica manter atendimento conosco, abrindo esta ação, prospectará novos beneficiários e com isso, impulsionará as buscas, visando aumentar a procura com indicações e divulgações .
[17:09, 16/08/2024] +55 16 99306-1415: Certo!
[17:09, 16/08/2024] +55 16 99306-1415: Mas nostra mesma do desligamento por favor.

Ação Retenção

- Ofertado Novos Valores
- Ofertado Suporte
- Ofertado Divulgação
- Ofertado Treinamento
- Ofertado Reciclagem
- Outros

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELEÇÃO "OUTROS".**

Motivo desligamento

- Perda de Contato
- Problemas de Saúde
- Valores
- Franquia
- Removido Prestador
- Sem Local de Atendimento
- Dificuldades com o Sistema
- Prazo Liberação de Guias
- Régras Técnicas
- Apenas procedimentos Estéticos
- Baixa Procura
- Dificuldade de Contato com a Central
- Cobrança indevida
- Burocracia Operadora
- Ameaça Judicialização
- Terceirização de Atendimento
- Carteira de Clientes Particular
- Estudos
- Servidor Público
- Mudou de Área
- Óbito
- 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

Motivo: Motivo Pessoal . inicialmente doutora disse que não queria mais continuar na operadora porque não há procura, quando ofertei a ação comercial a mesma informa duas vezes que quer dar continuidade no desligamento por motivo pessoal e não quis dar mais detalhes.

Setor responsável

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro

