

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			29/08/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	MG	65771	CAROLINE FERREIRA DOS SANTOS	
CNPJ	CPF			
	9448924690			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
14/07/2023		Operadora	SAD172130725291	18/07/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
MG	65771	0		
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
22/07/2024	29/08/2024	38 dia(s)		

1º contato Data 22/07/2024

Obs.:

Mensagem:
Olá Dr(a). CAROLINE FERREIRA DOS SANTOS , tudo bem?

Recepionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento . Em breve entraremos em contato!

2º contato Data 22/07/2024

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,
Encaminhado mensagem no número divulgado (34) 997159518 , contudo, sem retorno até o presente momento.
Para evitar negativas por gentileza remover a Dra. da divulgação do site e devolver protocolo para retenção conduzir solicitação.

3º contato Data 22/07/2024

Obs.:

[12:29, 22/07/2024] ?:Gostaria de verificar qual o motivo da decisão de desligar-se da operadora. Qual seria sua insatisfação conosco? Há algo que possamos lhe ofertar ou melhorar para manter a parceria?
[12:33, 22/07/2024] +55 34 9715-9518: Boa tarde! Minha insatisfação é:
- glosas referente a procedimentos que não deram certo por conta do mau uso do paciente, dificuldade no envio de guias
- guias não serem eletrônicas

4º contato Data

Obs.:

[08:28, 31/07/2024] ?: Referente as glosas, Consegue me enviar as guias glosadas para que eu possa verificar e lhe dar um respaldo? Com relação a dificuldade no envio das guias, qual seria? pois hoje temos nosso canal de suporte em tempo real para que doutora possa ter um auxílio com relação as dificuldades com o sistema, para ter orientação adequada. As guias não serem eletrônicas é padrão da operadora e não há como mudar esta parte.O que posso lhe oferecer é me prontificar a ser a consultora da clínica daqui em diante, para caso precisem de algo da operadora poder contar com minha inteira disposição, e também realizar uma ação comercial de divulgação visando impulsionar a procura dos beneficiários por vosso atendimento.
[08:28, 31/07/2024] ?: Doutora aceita mantermos a parceria?

5º contato Data 29/08/2024

Obs.:

[11:23, 29/08/2024] ?: Pode por gentileza nos dar um respaldo para que possamos sanar o protocolo do DESLIGAMENTO da melhor forma possível
[11:24, 29/08/2024] +55 34 9715-9518: o que voce precisa?
[11:26, 29/08/2024] ?: do retorno destas mensagens doutora
[11:26, 29/08/2024] +55 34 9715-9518: ah sim...
[11:26, 29/08/2024] +55 34 9715-9518: nao tenho interesse mesmo...nao tenho impressora no consultorio pra mim vai ficar inviavel
[11:27, 29/08/2024] +55 34 9715-9518: e nem tempo ira ficar fotografando as guias
[11:27, 29/08/2024] +55 34 9715-9518: nunca funciona o aplicativo
[11:27, 29/08/2024] +55 34 9715-9518: mas agradeço sua boa vontade

Ação Retenção

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

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

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 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

- SIM NÃO

Obs. Geral

<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
---------------------------------------	----------------------------------

