



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

11/10/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

32415

PR

GABRIELLE CAROLINE RODRIGUES

CNPJ

CPF

-

09737288920

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

06/08/2021

F

Operadora

SAD172138702754

19/07/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

PR

ABATIA

7

1

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,45

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

22/07/2024

11/10/2024

81 dia(s)

1º contato

Data

22/07/2024

Obs.:

Mensagem:
Olá Dr(a). GABRIELLE CAROLINE RODRIGUES, tudo bem?
Recepcionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato

Data

22/07/2024

Obs.:

Mensagem:
Bom dia,
Encaminhado mensagem no número divulgado, sem retorno até o presente momento.

3º contato

Data

30/08/2024

Obs.:

Bom dia,
Clínica informa que o numero não pertence a doutora, solicitei o contato da mesma e ainda não responderam; Realizando pesquisas GOOGLE/CONCORRENTES/REDE SOCIAL, para localizar mais contatos.

4º contato

Data

10/10/2024

Obs.:

Nenhum numero foi localizado no GOOGLE no nome da Dra, só pelo endereço, mas é da clinica que ela não atende mais.
Encaminhei novamente mensagem para clinica questionando o contato da dra, visto que pediram o desligamento dela por não atenderem ao convenio, porem a doutora é PF precisamos verificar com ela o desligamento, para saber se não gostaria de alterar o endereço.

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

5º contato

Data

Obs.:

Em retorno do whatsapp da clinica, me passaram o contato da Dra. para verificar com ela 43 9906-9848, encaminhei mensagem e a mesma já deu o retorno, segue interação:
[14:55, 10/10/2024] +55 43 9906-9848: Boa tarde Jessica. Tudo bem e vc?
[14:57, 10/10/2024] +55 43 9906-9848: Na verdade estou me desligando de todos os planos que atendo. O motivo é que minha agenda está reduzida e não estou tendo tempo para atender pacientes particulares e de planos. Então optei por desligar-me dos planos já que meu lucro é menor
[15:01, 10/10/2024] 📞: Entendi doutora. Neste caso, não gostaria de rever os valores em uma nova tabela reajustada?
[15:12, 10/10/2024] +55 43 9906-9848: Vou deixar mesmo
[15:12, 10/10/2024] +55 43 9906-9848: Tenho uma bebê e por isso precisei reduzir minha agenda

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

em resumo, Dra parou de atender pois reduziu sua agenda devido a sua recém nascida, e então optou atender somente pelo particular que a renda é maior e esta se desligando de todos os convenios que atende. Ofertei valores e a mesma recusou, quer seguir com o desligamento.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro