

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			
JESSICA PACHECO				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?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,45	-	R\$ -		
Data inicio	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?
Repcionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

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

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,
Clinica 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.

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 preciso reduzir minha agenda

Ação Retenção

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

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "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 Publico
- 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

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 convênios 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