



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

22/08/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

1771

SE

LUCIANA OLIVEIRA BARROS

CNPJ

CPF

40073191000136

00202289532

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

31/07/2023

J

Operadora

SAD172019115199

05/07/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SE

ESTANCIA

223

8

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

10/07/2024

22/08/2024

43 dia(s)

1º contato

Data

12/07/2024

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,

Encaminhado mensagem via whatsapp no número (79) 991373700 para verificar motivo da solicitação.

2º contato

Data

17/07/2024

Obs.:

[15:00, 12/07/2024] : Antes de seguir com a solicitação gostaria de verificar qual seria o motivo , para conversarmos e vermos se há algo que possamos lhe ofertar ou melhorar visando manter a parceria.
[15:50, 12/07/2024] +55 79 9137-3700: Não tenho mais interesse
[08:58, 17/07/2024] : Bom dia Dra tudo bem?
Eu preciso incluir um motivo na justificativa. Ocorreu alguma coisa?

3º contato

Data

17/07/2024

Obs.:

[09:07, 17/07/2024] +55 79 9137-3700: Não ocorreu nada Eu não quero mais
[09:07, 17/07/2024] +55 79 9137-3700: Senhor Será possível q eu vou ter q tomar outra medida p me desligar de um plano?
[09:07, 17/07/2024] +55 79 9137-3700: Vc n são obrigados a me mater aí n
[09:11, 17/07/2024] : Não somos obrigados porém foi realizado um contrato e neste caso conforme consta nele um dentista quer se desligar precisar informar com 60 dias de antecedência. Doutora ainda esta atendendo aos beneficiários?

4º contato

Data

17/07/2024

Obs.:

[09:13, 17/07/2024] +55 79 9137-3700: E eu estou avisando
[09:13, 17/07/2024] +55 79 9137-3700: Com antecedência
[09:13, 17/07/2024] +55 79 9137-3700: Pois eh ai eh q ta
[09:13, 17/07/2024] +55 79 9137-3700: Eu n tive nenhum paciente

5º contato

Data

17/07/2024

Obs.:

[09:28, 17/07/2024] : Entendi. Neste caso, quando ocorre baixa demanda nas clinicas, nós temos uma equipe que realiza uma AÇÃO COMERCIAL DE DIVULGAÇÃO, para PROSPECTAR NOVOS BENEFICIÁRIOS ao consultório, para impulsionar a procura. Aceita que façamos essa ação comercial em seu consultório para que haja volume de pacientes para seus atendimentos?
[09:28, 17/07/2024] : : assim podemos manter a parceria e o problema da baixa demanda será resolvido.
[09:29, 17/07/2024] :

[09:43, 17/07/2024] +55 79 9137-3700: quero o desligamento por favor

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☐ 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

Conforme conversa com a doutora em nota anterior, a mesma estava frustrada de ser questionada do motivo , e não quer negociar. Informou nunca ter atendido pelo plano, e ao ofertar a divulgação a mesma não aceitou e pediu para eu dar continuidade.

Setor responsável

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro