

Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)				14
Colaborador				Data
DUANY VITÓRIA BALHUK				27/03/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	153372	SP	VITORIA MARIANA MELO DOS SANTOS	
CNPJ		CPF		
14784057000133		40902319817		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
25/08/2023	J	Operadora	SAD170792537995	14/02/2024
UF	Cidade	nº de vidas		nº CRO(S) únicos divulgados
SP	SAO PAULO	21.927		1176
Atende outros convênios		Quais?		
☐ SIM		☒ NÃO		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	12/05/2023	R\$ 61,60		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
14/02/2024	27/03/2024	42 dia(s)		
1º contato	Data			
	14/02/2024			
Status retenção				
☐ Retenção Efetiva				
☒ Desligamento				
☐ Não se trata de Retenção				

Obs.:
Referente ao protocolo SAD170611117854:
Bom dia,
Em contato com a Dr^a, a mesma informa que não deseja continuar com o plano devido a baixa demanda. Ofertamos uma ação de divulgação, suporte e treinamento, mas a mesma informa que não tem interesse em continuar e pediu o desligamento de ambas as clínicas.

2º contato	Data	14/02/2024
Obs.: Segue interação com a clínica: [11:14, 14/02/2024] +55 11 95366-7529: Bom dia, tudo bem? [11:14, 14/02/2024] +55 11 95366-7529: Conforme informado na solicitação, estamos com baixa demanda e gostaríamos do desligamento. [11:35, 14/02/2024] Retenção: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Agatha, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [11:35, 14/02/2024] Retenção: Obrigada pelo retorno Dra! [11:41, 14/02/2024] Retenção: Gostaríamos muito de permanecer com a parceria, visto que a Drª é importante para nós. [11:43, 14/02/2024] +55 11 95366-7529: No momento gostaria de seguir com o desligamento.		

3º contato	Data
	14/02/2024

Obs.:

[11:43, 14/02/2024] Retenção: Por este motivo podemos lhe ofertar uma AÇÃO DE DIVULGAÇÃO para melhorar sua visibilidade em nosso site e realizar indicações de beneficiários para o vosso atendimento e assim aumentar sua demanda, que consequentemente também irá aumentar seus repasses. [11:43, 14/02/2024] Retenção: Caso tenha alguma dificuldade, podemos lhe oferecer um novo Treinamento. Para que seja orientado da melhor forma possível a como fazer o lançamento das guias corretamente, token de beneficiário, quaisquer dúvidas sobre o sistema, entre outras dúvidas que podem surgir.

4º contato	Data	14/02/2024
Obs.: ([11:43, 14/02/2024] Retenção: Lhe ofereço todo o Suporte necessário, temos um time habilitado somente para atendê-los da melhor maneira possível. Para que seja sanado quaisquer dúvidas ou dificuldades pelo número (41) 9233-6357, atendemos de segunda à sexta-feira das 08h00 às 18h00 . [11:44, 14/02/2024] +55 11 95366-7529: Entendo Agatha, no momento não tenho interesse em continuar [11:45, 14/02/2024] Retenção: Entendi Drª, teria algo que pudéssemos fazer para que a Dr mudasse tal decisão ? [11:46, 14/02/2024] +55 11 95366-7529: Infelizmente não. [11:46, 14/02/2024] +55 11 95366-7529: Gostaria de saber também se consigo o desligamento geral da clínica, ou precisa ser realizado de cada		

5º contato	Data	26/03/2024
-------------------	-------------	------------

Obs.:

Adm Gabriela informou que:

[15:12, 26/03/2024] +55 11 95366-7529: Boa tarde, bem e você?

[15:12, 26/03/2024] +55 11 95366-7529: Estamos cancelando o credenciamento das clínicas.]

[15:12, 26/03/2024] +55 11 95366-7529: E não saída das profissionais.

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 Grosseiro
☐ 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	
☐ Servidor Publico	☐ Mudou de Área	
☐ Óbito		

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

Drª informou que sua insatisfação é a baixa demanda, foi ofertado ação de divulgação, suporte e reajuste de tabela, porém a mesma informou que quer seguir com o desligamento de toda a clínica.

Setor responsável

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro