

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			31/07/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	52862	RJ	SILVIA CAROLINA BABI	
CNPJ	CPF			85109495572
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
18/08/2022	F	Operadora	SAD171776923165	07/06/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RJ	RIO DE JANEIRO	13.102	739	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
04/07/2024	31/07/2024	27 dia(s)		

1º contato Data 04/07/2024

Obs.:

Mensagem:
Olá Dr(a). SILVIA CAROLINA BABI, tudo bem?

Recepionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve daremos o retorno!

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

2º contato Data 23/07/2024

Obs.:

Bom dia,

Encaminhado mensagem para verificar solicitação.

3º contato Data 23/07/2024

Obs.:

Baia tarde Dra. SILVIA CAROLINA BABI tudo bem? Estimo que sim.
Me chamo Jessica, falo em nome da OdontoLife em parceria com a Dental Uni.
Motivo do contato é referente ao protocolo de desligamento que Dra. abriu em nosso site. Antes de dar andamento na solicitação, gostaria de verificar qual o motivo da decisão de desligar-se da operadora. Qual seria sua insatisfação conosco? Há algo que possamos lhe oferecer ou melhorar para manter a parceria?

4º contato Data 23/07/2024

Obs.:

[11:31, 23/07/2024] +55 21 98003-6632: Bom dia! Eu estou me desligando porque estou trabalhando em outra área melhor paga que os planos de saúde. Si não fosse por isso ainda estaria na minha clínica. Obrigada
[11:46, 23/07/2024] 📲: Doutora não trabalha mais com Odontologia?
[11:46, 23/07/2024] +55 21 98003-6632: Quem sabe mas na frente volte a pegar plano de saúde mas assim com os pagamento tão fora da realidade não dá para repor material. Esa é a realidade

5º contato Data 31/07/2024

Obs.:

Bom dia,

Em retorno via whatsapp em anexo, doutora confirma que esta atendendo em outra área devido aos valores que recebia teve que fechar sua clínica.

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 Público
- Mudou de Área
- Óbito
- Glosas
- Encerramento de Atividades
- Aposentou
- Falta de Suporte da Operadora
- Negativa de Atendimento
- Migração

Necessário abertura de protocolo

SIM NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro