

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)	1		
		Data	09/02/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	5635	AM	RYAN GOMES DA FROTA SAMPAIO	
CNPJ	CPF			
-	01601690207			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
20/10/2021	F	Operadora	SAD170672621795	31/01/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
AM	MANAUS	4.886	212	
Atende outros convênios		Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	08/01/2024	R\$ 25,55		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
31/01/2024	09/02/2024	9 dia(s)		
1º contato	Data	05/02/2024		
Obs.: Boa tarde, Encaminhamos uma mensagem às 17:55, para verificar o motivo de desligamento. Aguardando retorno do mesmo.				
2º contato	Data	06/02/2024		
Obs.: Bom dia, Em contato com o Dr, o mesmo informa que o motivo pelo qual deseja se descredenciar seria pela demora de liberação das guias. Explicamos para o Dr que o processo de liberação diminuiu e ofertamos reajuste de tabela, treinamento e suporte. Aguardando retorno do Dr.				
3º contato	Data	07/02/2024		
Obs.: Boa tarde, Em contato com o Dr, o mesmo informa que não possui interesse em continuar com o plano e pediu para prosseguir com o desligamento. Segue interação com o Dr:[17:57, 05/02/2024] Retenção: Falo com o Dr RYAN GOMES DA FROTA SAMPAIO CRO: AM - 5635, estou entrando em contato referente a sua solicitação de desligamento do plano, gostaria de saber qual seria sua insatisfação com o plano?[18:08, 05/02/2024] +55 92 9490-7547: A principal é a autorização imediata dos procedimentos, a grande maioria dos convênios odontológicos, autorizam os procedimentos básicos imediatamente[08:52, 06/02/2024] Retenção: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Agatha, falo				
4º contato	Data	07/02/2024		
Obs.: CONTINUAÇÃO: [08:53, 06/02/2024] Retenção: Agradeço pelo retorno Dr! [08:53, 06/02/2024] Retenção: Entendo Dr, para melhorar o atendimento e facilitar seu trabalho nossos prazos de liberações mudou, de 24h á 48h, mas a maioria estão sendo liberadas em questão de minutos! [08:58, 06/02/2024] Retenção: Podemos lhe ofertar também um Reajuste de Tabela verifiquei que possui direito a esse reajuste de tabela de valores, nesse caso precisamos apenas de sua permissão para poder enviar ao setor responsável para analise.				

5º contato **Data** 07/02/2024

Obs.:

CONTINUAÇÃO: [08:59, 06/02/2024] Retenção: Caso tenha alguma dificuldade, podemos lhe oferecer um novo Treinamento. Para que seja orientado da melhor maneira possível a como fazer o lançamento das guias corretamente, token de beneficiário, quaisquer dúvidas sobre o sistema, entre outras dúvidas que podem surgir.
[09:00, 06/02/2024] Retenção: Lhe ofereço todo o Suporte necessário, temos um time habilitado somente para atendê-lo da melhor maneira possível. Para que seja sanado quaisquer dúvidas ou dificuldades pelo número (41) 9233-6357, atendemos de segunda á sexta-feira das 08h00 ás 18h00 .
[14:03, 06/02/2024] +55 92 9490-7547: Desejou me desligar
[13:13, 07/02/2024] Retenção: Tem algo que pudesssemos fazer para manter a parceria Dr?
[13:13, 07/02/2024] +55 92 9490-7547: Não
[11:31- 07/02/2024] Retenção: Obrigada pelo retorno!

Ação Retenção

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input type="checkbox"/> Ofertado Suporte | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento | <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem | <input type="checkbox"/> Outros |

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Motivo desligamento

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro |
| <input type="checkbox"/> Valores | <input type="checkbox"/> Franquia | <input type="checkbox"/> Alteração Responsável Técnico |
| <input type="checkbox"/> Removido Prestador | <input type="checkbox"/> Sem Local de Atendimento | <input type="checkbox"/> Glosas |
| <input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema | <input checked="" type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades |
| <input type="checkbox"/> Régras Técnicas | <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos | <input type="checkbox"/> Aposentou |
| <input type="checkbox"/> Baixa Procura | <input type="checkbox"/> Dificuldade de Contato com a Central | <input type="checkbox"/> Falta de Suporte da Operadora |
| <input type="checkbox"/> Cobrança indevida | <input type="checkbox"/> Burocracia Operadora | <input type="checkbox"/> Negativa de Atendimento |
| <input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização | <input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento | <input type="checkbox"/> Migração |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos | |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

Obs. Geral

Em contato com o Dr, o mesmo informa que o motivo pelo qual deseja se descredenciar seria pela demora de liberação das guias. Explicamos para o Dr que o processo de liberação diminuiu e ofertamos reajuste de tabela, treinamento e suporte. No entanto, o mesmo informa que não possui interesse em continuar com o plano e recusou todas as nossas propostas, pediu para prosseguir com o desligamento.

Setor responsável

- | | | | |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro