

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s) 8		
JESSICA PACHECO			Data 07/05/2025
Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	39591	RJ	ANNA CAROLINA CARVALHO DA CONCEICAO
CNPJ	CPF		
36727040000187		13143892706	
Data inclusão	14/09/2020	Tipo	Demandado por?
		Operadora	Nº do protocolo SAD174471852688
UF	RJ	Cidade VOLTA REDONDA	Nº de vidas 1.422
			Nº CRO(S) únicos divulgados 72
Atende outros convênios			
Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.	
0,49	-	R\$ -	
Data inicio	Data final	Tempo finalização	
15/04/2025	07/05/2025	22 dia(s)	

1º contato Data 15/04/2025

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,
Dra retornou no Email com um número de contato informando que o desligamento era devido a baixa procura inicialmente e passou o numero de celular correto visto que no cadastro não há whatsapp .

Status retenção

- Retenção Efetiva
- Desligamento
- Não se trata de Retenção

2º contato Data 29/04/2025

Obs.:

[12:24, 29/04/2025] ☺: Referente a insatisfação de baixa demanda, podemos impulsionar os atendimentos da clínica ao realizar uma ação comercial de divulgação para indicações de beneficiários assim melhorando sua visibilidade em nosso site
[12:24, 29/04/2025] +55 24 98815-0158: Como funciona os envios dos guias?
[12:25, 29/04/2025] ☺: A Dra lança a guia no site, qual é liberado dentro de 48 horas uteis, aps a liberação a Dra imprime a guia, e conclui ela no aplicativo do celular scanando o codigo de barras que fica na guia

3º contato Data 29/04/2025

Obs.:

[12:26, 29/04/2025] +55 24 98815-0158: Esse plano não consigo liberar nada na hora? Me manda por favor a tabela dos valores
[12:27, 29/04/2025] ☺: na hora não, mas oriento dra lançar o pedido e deixar ele pre agendado para dois dias depois, sua clínica atende com agendamento, se fosse que atendesse urgencia aí seria lançado como consulta de urgencia, que não precisa aguardar liberação [12:31, 29/04/2025] +55 24 98815-0158: Resinas tem que mandar foto? Como funciona???
[12:33, 29/04/2025] ☺: Depende, eu tenho uma lista dos procedimentos que ao lado consta o que é necessário de envio, raios x, foto inicial ou final, quando precisar confirmar é sempre bom dar uma olhadinha nesse material.

4º contato Data 29/04/2025

Obs.:

[12:35, 29/04/2025] +55 24 98815-0158: Sim Vi aqui
[12:35, 29/04/2025] +55 24 98815-0158: Vamos continuar então mas eu não tenho acesso ao código e senha
[12:41, 29/04/2025] ☺: Vamos mantendo contato, no seu primeiro atendimento lançamos a guia juntas se houver necessidade
[12:52, 29/04/2025] +55 24 98815-0158: Me manda por favor o tutorial
[12:56, 29/04/2025] ☺: Claro, só um momento / Material de apoio em PDF / Material de apoio - tutorial em video

Áreas Divulgadas

<input checked="" type="checkbox"/> Cirurgia	<input checked="" type="checkbox"/> Periodontia
<input checked="" type="checkbox"/> Dentística	<input type="checkbox"/> Prótese Dentalria
<input checked="" type="checkbox"/> Endodontia	<input checked="" type="checkbox"/> Clínico Geral
<input checked="" type="checkbox"/> Ortodontia	<input type="checkbox"/> Urgencia e Emergência
<input type="checkbox"/> Radiologia	<input checked="" type="checkbox"/> Odontopediatria



Quantidade de dentistas por área		
Cirurgia	Periodontia	
Dentística	Prótese Dentalria	
Endodontia	Clínico Geral	
Ortodontia	Urgencia e Emergência	
Radiologia	Odontopediatria	

Ação Retenção

<input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores	<input checked="" 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 SELEÇÃO "OUTROS".**

em resumo , Dra informou pouca procura, e não sabe utilizar o site e nem o seu acesso. Além da oferta de divulgação, ofertei suporte e meu apoio, para utilização do site visto que a mesma não tem conhecimento.
Encaminhei material de apoio em PDF e vídeos tutoriais, e encaminhei o link do site juntamente com o login e senha da Dra.

Motivo desligamento

<input checked="" 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 type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias	<input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades
<input type="checkbox"/> Regras 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"/> Outros
<input type="checkbox"/> Servidor Público	<input type="checkbox"/> Mudou de Área	
<input type="checkbox"/> Óbito	<input type="checkbox"/> Falta de Reajuste	

Foi evidenciado com prints no protocolo Buscado contato nas REDES CONCORRENTES

Obs. Desligamento

Kelly Oliveira **Maykon Dal'Negro**

