

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			14		
DUANY VITÓRIA BALHUK				Data	27/03/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista			
ODONTOLIFE	153372	SP	VITORIA MARIANA MELO DOS SANTOS			
CNPJ	CPF					
14784057000214		40902319817				
Data inclusão	25/08/2023	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
		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?						
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO	-				
Moeda	Última produç.	Valor última prod.	Status retenção			
0,35	12/05/2023	R\$ 61,60	<input type="checkbox"/> Retenção Efetiva	<input checked="" type="checkbox"/> Desligamento	<input type="checkbox"/> Não se trata de Retenção	
Data inicio	Data final	Tempo finalização				
14/02/2024	27/03/2024	42 dia(s)				

1º contato Data 14/02/2024

Obs.:

Referente ao protocolo SAD17061117854:

Bom dia,
Em contato com a Drª, 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 ontem a seguir com o desligamento.

3º contato Data 14/02/2024

Obs.:

[11:43, 14/02/2024] Retenção: Por este motivo podemos lhe oferecer uma AÇÃO DE DIVULGAÇÃO para melhorar sua visibilidade em nosso site e realizar indicações de beneficiários para o seu 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-lo 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: Entendido 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: Não saída das profissionais.

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 type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias | <input checked="" type="checkbox"/> Encerramento de Atividades |
| <input type="checkbox"/> Regras Técnicas | <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos | <input type="checkbox"/> Aposentou |
| <input checked="" 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

- SIM NÃO

Obs. Geral

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

Setor responsável

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro