

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
Data				
JESSICA PACHECO				11/10/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	49584	SP	NELSON MENDES JUNIOR	
CNPJ	CPF			
-		12182240888		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
24/10/2014	F	Operadora	SAD172131720314	18/07/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	CACAPAVA	212	2	
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		
22/07/2024	11/10/2024	81 dia(s)		
1º contato	Data	22/07/2024		
Obs.:				
Born dia, Número do cadastro não possui whatsapp. Visto que foi confirmado a negativa por parte da secretaria , para evitar negativas por gentileza suspender Dr. da divulgação do site e posteriormente devolver protocolo para retenção conduzir solicitação.				
2º contato	Data	29/08/2024		
Obs.:				
Boa tarde Número divulgado não possui whatsapp. Realizando bucas no google.				
3º contato	Data	02/10/2024		
Obs.:				
Em contato via ligação no telefone (12) 36531842 as 09:18 falei com secretária, qual informou que doutor esta trabalhando em SAO JOSE hoje, e que retorna somente semana que vem. Solicitei numero de whatsapp e me foi informado o contato da clinica mas que Dr. também tem acesso: Encaminhado mensagem no número 12 991797127				
4º contato	Data			
Obs.:				
[15:27, 10/10/2024] +55 12 99179-7127: ola boa tarde, o cancelamento do convenio foi feito a demanda baixa de procura [15:28, 10/10/2024] +55 12 99179-7127: no momento nao temos o interesse de renovar [15:28, 10/10/2024] +55 12 99179-7127: Entendo que a procura pode estar baixa, mas acredito que temos potencial para aumentar o número de pacientes. Podemos pensar em algumas estratégias de divulgação que podem ajudar a atrair mais pessoas para o consultório. Estou disposta a ajudar no que for necessário para que possamos fortalecer essa parceria				

5º contato Data 10/10/2024

Obs.:

[15:28, 10/10/2024] ?: Aceita realizarmos esta ação? É gratuita , Dr. é importante para nós e eu me disponibilizo para dar suporte exclusivo para o doutor, será um diferencial enorme para a eficácia em seu atendimento junto ao plano, pois se precisar consultar carteirinha, verificar liberação de guia, tirar dúvida, pode estar me acionando.
[15:29, 10/10/2024] ?: Podemos alinhar isso? Aguardo uma resposta ?:
[17:35, 10/10/2024] +55 12 99179-7127: Boa tarde, realmente queremos desligamento do convênio, não temos atendido nenhum paciente deste convênio a muito tempo, obrigada. Mais manteremos com o desligamento . Muito obrigada pelo interesse mais realmente estamos alinhando com os convênios que realmente tem alta procura e encerrando com os que não tenha procura.

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 SELEÇÃO "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 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"/> Outros |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste | |

Necessário abertura de protocolo

- SIM NÃO

Obs. Geral

em resumo, eles reclamaram de baixa demanda, argumentei inumeras coisas em cima desta questão ofertando divulgação, e recusaram então encaminhei audio perguntando se havia alguma outra insatisfação pois o que eles relataram sobre demanda podíamos resolver e não aceitaram, e responderam agradecendo pela tentativa porém estão ficando somente com convênio que realmente tem alta procura e os que não tem nesse momento já estão desligamento. Ofertei 3x a divulgação e de fato não querem;

Setor responsável

- T.I Central de atendimento Análise Técnica Comercial

_____ Poliana Andrade Silva	_____ Maykon Dal'Negro
---------------------------------------	----------------------------------