

Formulário - Processo de Retenção



| | | | | | | | |
|--|------------------------------|--------------------|-----------------------------|------------------------|---|--|---|
| Colaborador | Qtd CRO(s) | | | 1 | | | |
| Data | | | | 03/01/2024 | | | |
| Operadora | CRO | UF | Nome dentista | | | | |
| ODONTOLIFE | 30377 | RS | MARLA PIRES PERAZZO | | | | |
| CNPJ | CPF | | | | | | |
| 51125397000189 | | 85509833068 | | | | | |
| Data inclusão | Tipo | Demandado por? | Nº do protocolo | Dt. abertura protocolo | | | |
| 01/08/2023 | J | Operadora | SAD170138623641 | 30/11/2023 | | | |
| UF | Cidade | nº de vidas | nº CRO(S) únicos divulgados | | | | |
| RS | PORTO ALEGRE | 3.264 | 77 | | | | |
| Atende outros convênios | | | | | | | |
| Quais? | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO | | | | | | |
| Moeda | Última produç. | Valor última prod. | | | | | |
| 0,30 | 28/11/2023 | R\$ 10,20 | | | | | |
| Data inicio | Data final | Tempo finalização | | | | | |
| 30/11/2023 | 03/01/2024 | 34 dia(s) | | | | | |
| <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Retenção Efetiva</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Desligamento</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Não se trata de Retenção</td> </tr> </table> | | | | | <input type="checkbox"/> Retenção Efetiva | <input checked="" type="checkbox"/> Desligamento | <input type="checkbox"/> Não se trata de Retenção |
| <input type="checkbox"/> Retenção Efetiva | | | | | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Desligamento | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Não se trata de Retenção | | | | | | | |

1º contato Data 06/12/2023

Obs.:

Boa tarde, Enviado whatsapp a mesma 51 8251-2222 06/12 ás 17h08. [17:08, 06/12/2023] Retenção: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [17:08, 06/12/2023] Retenção - Odontolife: Drª MARLA PIRES PERAZZO CRO: RS - 30377 verifiquei que abrir um protocolo de desligamento, mas não possui informação nenhuma. [17:08, 06/12/2023] Retenção - Odontolife: Poderia me informar o motivo ou insatisfação com o plano, por gentileza?

2º contato Data 22/12/2023

Obs.:

Interação da Drª [09:43, 20/12/2023] Retenção: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [09:43, 20/12/2023] Retenção: Drª MARLA PIRES PERAZZO CRO: RS - 30377 verifiquei que abrir um protocolo de desligamento, mas não possui informação nenhuma. [09:44, 20/12/2023] Retenção: Poderia me informar o motivo ou insatisfação com o plano, por gentileza? [10:05, 20/12/2023] +55 51 3239-6405: olá, [10:05, 20/12/2023] +55 51 3239-6405: não vou ter mais agenda para dar copia do plano [10:06, 20/12/2023] Retenção - Odontolife: Entendi, mas teria mais alguma insatisfação com o plano? Valores, sistema

3º contato Data 26/12/2023

Obs.:

Interação com a Drª: [12:41, 22/12/2023] +55 51 3239-6405: olá, então Monize, os paciente vem com necessidades - restaurações por exemplo, me relatando que não encontrou nenhum dentista pelo plano que fizesse restauração, que faziam somente limpeza. acredito que os colegas façam so limpeza pelo plano e nada mais, isso implica em além de eu não poder em geral realizar limpeza com a consulta inicial, ter que fazer restaurações muito complexas que são pagas por um valor que não paga o material que utilize - 20 e poucos reais. então acaba por não compensar, e eu não acho correto eu seguir credenciada e dizer aos pacientes que não realizo os procedimentos, fazendo somente limpeza como

4º contato Data 26/12/2023

Obs.:

CONTINUAÇÃO: Estou em contato com a Drª explicando que existem profissionais na área que atendem e verificando a melhor maneira de reter.

5º contato Data 03/11/2024

Obs.:

Bom dia,
Entramos em contato com a Drª ás 10:39 , para saber o motivo de descredenciamento, a mesma informa que seria pelos valores. Ofertamos ação de divulgação, suporte e treinamento, mas a Drª não possui interesse em continuar com o plano, pediu para prosseguir com o desligamento.

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 checked="" 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"/> 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 Publico | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

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

Obs. Geral

Entramos em contato com a Drª Marla para entender o motivo de descredenciamento, a mesma informa que seria pelos valores, pois não cobrem os gastos que ela possui com o material que utiliza. Tentamos reter a Drª ofertando ação de divulgação, suporte e treinamento, a mesma informa que não possui interesse em continuar com o plano e 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