

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			5
	Data			14/10/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	131486	SP	LARISSA CAIRES SILVA	
CNPJ	CPF			
33564290000155		48508501897		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
30/11/2021	J	Operadora	SAD172831017179	07/10/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	SANTO ANDRE	2.073	138	
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		
09/10/2024	14/10/2024	5 dia(s)		

1º contato Data 09/10/2024

Obs.:

Mensagem:
Olá Dr(a). PATRICIA FEITOSA DE OLIVEIRA MOURA, tudo bem?

Recepionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato Data 09/10/2024

Obs.:

Visto que o único número do cadastro não possui whatsapp verifiquei na pasta do credenciamento da dentista, contudo também não há telefone lá.
Realizando pesquisa no GOOGLE/

3º contato Data 10/10/2024

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,
Localizado no GOOGLE o numero : (11) 99147-5499 no mesmo endereço; Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

4º contato Data 11/10/2024

Obs.:

Motivo do meu contato, é referente a solicitação de desligamento em nosso site da clinica. Antes de seguirmos com o formulário do seu desligamento, gostaria de conversar com a doutora para entender sua insatisfação, para que possamos verificar se há algo que possamos lhe oferecer ou melhorar para mantermos a parceria.

[11:37, 11/10/2024] +55 11 99147-5499: Bom dia, então a tabela está muito baixa. Para nós não está mais viável.
[12:39, 11/10/2024] 📲: Bom dia. E não gostariam de verificar os valores? Podemos realizar um reajuste pelo IPCA

5º contato Data 11/10/2024

Obs.:

[13:28, 11/10/2024] +55 11 99147-5499: Infelizmente no momento não, obrigada pela parceria.

[13:29, 11/10/2024] +55 11 99147-5499: poderia dar continuidade com o desligamento?

[14:42, 11/10/2024] 📲: Tudo bem, seguirei com a desativação. De qualquer forma agradeço o tempo em que esteve em parceria conosco 🌟

[14:46, 11/10/2024] +55 11 99147-5499: obrigada

[15:01, 11/10/2024] +55 11 99147-5499: Nos que agradecemos ☺

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 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"/> Outros |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público | <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, clínica esta descredenciando de todos os convênios para atender somente particular devido aos valores. Ofertado reajustem contudo, oferta recusada.

Setor responsável

- T.I Central de atendimento Análise Técnica Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro