

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador			Qtd CRO(s)		14	
DUANY VITÓRIA BALHUK				Data		
				27/03/2024		
Operadora		CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE		154702	SP	LARISSA FERREIRA SILVA		
CNPJ			CPF			
14784057000214			23815359856			
Data inclusão		Tipo		Dn. abertura protocolo		
29/09/2023		J		Operadora		
				SAD170792537995		
				14/02/2024		
UF		Cidade		nº de vidas		
SP		SAO PAULO		21.927		
				nº CRO(S) únicos divulgados		
				1176		
Atende outros convênios			Quais?			
☐ SIM			☒ NÃO			
Moeda		Última produç.		Valor última prod.		
0,35		12/05/2023		R\$ 61,60		
Data início		Data final		Tempo finalização		
14/02/2024		27/03/2024		42 dia(s)		
1º contato		Data				
		14/02/2024				
Status retenção						
☐ Retenção Efetiva						
☒ Desligamento						
☐ Não se trata de Retenção						

Obs.:

Referente ao protocolo SAD170611117854:

Bom dia,

Em contato com a Dr^a, 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 costuma de seguir com o desligamento.		

3º contato	Data	
		14/02/2024
Obs.:		
[11:43, 14/02/2024] Retenção: Por este motivo podemos lhe ofertar uma AÇÃO DE DIVULGAÇÃO para melhorar sua visibilidade em nosso site e realizar indicações de beneficiários para o vosso 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-los 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: Entendi 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: E não saída das profissionais.

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores	☐ Ofertado Suporte	☐ Ofertado Divulgação
☐ Ofertado Treinamento	☐ Ofertado Reciclagem	☐ Outros

Obs.: OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

--

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato	☐ Problemas de Saúde	☐ Beneficiário Grosseiro
☐ Valores	☐ Franquia	☐ Alteração Responsável Técnico
☐ Removido Prestador	☐ Sem Local de Atendimento	☐ Glosas
☐ Dificuldades com o Sistema	☐ Prazo Liberação de Guias	☒ Encerramento de Atividades
☐ Régras Técnicas	☐ Apenas procedimentos Estéticos	☐ Aposentou
☒ Baixa Procura	☐ Dificuldade de Contato com a Central	☐ Falta de Suporte da Operadora
☐ Cobrança indevida	☐ Burocracia Operadora	☐ Negativa de Atendimento
☐ Ameaça Judicialização	☐ Terceirização de Atendimento	☐ Migração
☐ Carteira de Clientes Particular	☐ Estudos	
☐ Servidor Publico	☐ Mudou de Área	
☐ Óbito		

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

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

Setor responsável

☐ T.I ☐ Central de atendimento ☐ Análise Técnica ☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro