



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

15/10/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

158465

SP

ESPEDITO AFONSO FERNANDES

CNPJ

CPF

-

07936021817

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

05/03/2024

F

Operadora

SAD172857661228

10/10/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

CARAPICUIBA

814

28

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

10/10/2024

15/10/2024

5 dia(s)

1º contato

Data

11/10/2024

Obs.:

Mensagem:
Olá Dr(a). ESPEDITO AFONSO FERNANDES, tudo bem?
Recepcionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato.

2º contato

Data

12/10/2024

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,
Realizado pesquisas GOOGLE/CONCORRENTES/REDES SOCIAIS/ PASTA DE CREDENCIAMENTO.
Localizado contato no INSTAGRAM conforme print abaixo. Encaminhado mensagem no número (11)998720327

3º contato

Data

14/10/2024

Obs.:

[15:57, 14/10/2024] 📞: eu localizei esse seu numero no instagram da clinica, e não tínhamos ele. Mas podemos atualizar os dados para que não percamos o contato. Ai cancelamos esta solicitação e fazemos uma divulgação do numero correto.
[15:59, 14/10/2024] 📞: Como esta a procura dos beneficiários?
[16:01, 14/10/2024] +55 11 99872-0327: Só uma momento Jessica.
Estou vendo se foi alguém do consultório que tem acesso e solicitou o cancelamento por algum motivo ou acidentalmente.

4º contato

Data

Obs.:

[16:07, 14/10/2024] +55 11 99872-0327: Mas será se está fazendo esse contato corretamente, pois não fizeram nenhum contato comigo, o ideal é fazer o que vc está fazendo falar direto comigo.
[16:10, 14/10/2024] 📞: Posso colocar esse seu contato na divulgação da clinica? O unico que temos é o 11 4184602
[16:10, 14/10/2024] 📞: para agendar as consultas com o Dr. é neste aqui ou tem algum outro?
[16:11, 14/10/2024] +55 11 99872-0327: Deixa eu pegar um só ora convênios, direto no zap

5º contato

Data

14/10/2024

Obs.:

[16:13, 14/10/2024] +55 11 99872-0327: 11 949426187 , Mais 11 998720327
[16:15, 14/10/2024] 📞: Maravilha doutor. O endereço está correto? Me informa por favor:
[16:19, 14/10/2024] +55 11 99872-0327: Correto Av Delfino Cerqueira, 672 O telefone é o fixo que está no cadastro.
[16:23, 14/10/2024] 📞: Perfeito, vou solicitar ao nosso setor de cadastro para que atualizem os telefones de whatsapp então . Abri o chamado para a divulgação do seus atendimentos agora Obrigada por sua atenção, e qualquer dúvida pode me chamar que estou a disposição 📞
[16:24, 14/10/2024] +55 11 99872-0327: Ok. Muito obrigado pelo contato.
[16:25, 14/10/2024] 📞: Eu que agradeço. Vamos fortalecer esta parceria 🤝👤
[16:25, 14/10/2024] +55 11 99872-0327: Com esses números do WhatsApp consegue fazer contato qualquer horário

Ação Retenção

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

Obs.:

OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".
O mesmo concordou em continuar com a operadora após a atualização e relata nunca ter atendido pelo plano e nunca recebido nenhum contato de ninguém. Feito validação das áreas e do endereço. Realizado protocolo para PROSPECÇÃO DE NOVOS BENEFICIÁRIOS no protocolo: SAE172893495656

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato
☐ Valores
☐ Removido Prestador
☐ Dificuldades com o Sistema
☐ Régras Técnicas
☐ Baixa Procura
☐ Cobrança indevida
☐ Ameaça Judicialização
☐ Carteira de Clientes Particular
☐ Servidor Publico
☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde
☐ Franquia
☐ Sem Local de Atendimento
☐ Prazo Liberação de Guias
☐ Apenas procedimentos Estéticos
☐ Dificuldade de Contato com a Central
☐ Burocracia Operadora
☐ Terceirização de Atendimento
☐ Estudos
☐ Mudou de Área
☐ Falta de Reajuste

☐ Beneficiário Grosseiro
☐ Alteração Responsável Técnico
☒ Glosas
☐ Encerramento de Atividades
☐ Aposentou
☐ Falta de Suporte da Operadora
☐ Negativa de Atendimento
☐ Migração
☐ Outros

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM☐ NÃO

Obs. Geral

Ofertei suporte para a doutora e passei algumas orientações, para verificarmos as glosas e auxilia-la com relação aos pagamentos e as informações dos motivos. Contudo, a mesma informou que realmente não quer continuar, não quer nem ver os pagamentos se há algo que possamos fazer, pois o estresse não compensa.

Setor responsável

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro