

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
Data				
JESSICA PACHECO				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				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO	Quais?		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	-	R\$ -		
Data inicio	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?
Repcionamos 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] WhatsApp: eu localizei esse seu numero no instagram da clinica, e não tinhamos 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] WhatsApp: Como esta a procura dos beneficiários?
[16:01, 14/10/2024] +55 11 99872-0327: Só um 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] WhatsApp: Posso colocar esse seu contato na divulgação da clinica? O unico que temos é o 11 4184602
[16:10, 14/10/2024] WhatsApp: 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] WhatsApp: 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] WhatsApp: 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 à disposição WhatsApp:
[16:24, 14/10/2024] +55 11 99872-0327: Ok. Muito obrigado pelo contato.
[16:25, 14/10/2024] WhatsApp: Eu que agradeço. Vamos fortalecer essa parceria WhatsApp:
[16:25, 14/10/2024] +55 11 99872-0327: Com esses números da WhatsApp conseguimos fazer contato qualquer horário.

Ação Retenção

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input type="checkbox"/> Ofertado Suporte | <input checked="" type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento | <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem | <input type="checkbox"/> Outros |

Obs.: OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELEÇÃO "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

- | | | |
|--|---|--|
| <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 checked="" 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 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

Ofereci suporte para a doutora e passei algumas orientações, para verificarmos as glosas e auxiliá-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

- | | | | |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro