

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
Operadora		CRO		MARIA LUIZA	
ODONTOLIFE		116564		SP	
Nome dentista		LARISSA FALCO PEREIRA NUNES		11/05/2023	
CPF		35827235000136		44261326817	
Data inclusão		Tipo		Demandado por?	
25/06/2020		PJ		Operadora	
				SAD16657666522	
Cidade		UF		nº de vidas	
SAO PAULO		SP		16.827	
				nº CRO(S) únicos divulgados	
				831	
Atende outros convênios		Quais?			
Moeda		Sim		Não	
0,32		Última produç.		Valor última prod.	
Data início		Data final		Tempo finalização	
14/10/2022		11/05/2023		209 dias(s)	
1º contato		Data		25/11/2022	
Obs.:		Atim de evitar negativas de atendimentos, favor retirar a divulgação e devolver para o setor de retenção.			
2º contato		Data		08/12/2022	
Obs.:		Encaminhado mensagem no e-mail questionando se pode nos dar uma oportunidade com a parceria, informo que em sua região temos mais de 5 mil vidas podemos realizar uma análise onde a doutora divulga sendo referência no atendimento prestado, em relação ao ao baixo valor podemos verificar junto a diretoria a possibilidade de reajuste na tabela, aguardando retorno			
3º contato		Data		28/02/2023	
Obs.:		Encaminhado whatsapp informando sobre o reajuste Autorizado o Reajuste de 100% do IPCA na Moeda Base. Índice IPCA: 5,77% Moeda Base: De 0,30 p/ 0,32			
4º contato		Data		01/03/2023	
Obs.:		Em contato com o telefone da clínica, a dra me passa seu whatsapp particular, Doutora informa que não vai continuar com o atendimento, pois a tabela está baixa, informo sobre a vantagem de atender o plano. Doutora responde que o pagamento do plano não ruim, questiono se possui guias que não obtive o repasse aguardo retorno			

5º contato		Data		11/05/2023	
Obs.:		Apesar de oferecer suporte, divulgação e negociação, dra. não deseja continuar. Seguei com formulário de desligamento visto que divulgação da mesma está suspensa desde 2022.			
Motivo Retenção		Ofertado novos valores		Ofertado suporte	
		Ofertado treinamento/ ou redigagem		Ofertado Divulgação	
Obs.:					
Motivo desligamento		Perda de Contato		Problemas de Saúde	
		Valores		Franquia	
		Renovio prestador		Burocracia	
		Dificuldade Sistema		Sem local de Atendimento	
		Regras Técnicas		Prazo de Liberação de Guia	
		Baixa procura		Dificuldade de contato com a Central	
		Cobrança indevida		Apenas procedimentos estético	
		Ameaça judicialização		Sem interesse em convênio	
		Carteira de clientes particular		Terceirização de atendimento	
		Servidor Público		Vendeu a Clínica	
		Óbito			
Necessário abertura de protocolo		Sim		Não	
Obs. Geral					
Setor responsável		T.I		Análise técnica	
		Central de atendimento		Comercial	
Assinado		Agda B. de Aguiar		11/05/2023	