



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

17/10/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

136511

SP

LETICIA TALITA DA SILVA ITO

CNPJ

CPF

-

40713475897

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

14/03/2024

F

Operadora

SAD172608788924

11/09/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

ARARAQUARA

630

20

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

12/09/2024

17/10/2024

35 dia(s)

1º contato

Data

12/09/2024

Obs.:

Mensagem:
Olá Dr(a). LETICIA TALITA DA SILVA ITO, tudo bem?

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

2º contato

Data

12/09/2024

Obs.:

Mensagem:
Bom dia,
Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

3º contato

Data

16/09/2024

Obs.:

[08:08, 16/09/2024] +55 16 99109-8548: Oi! bom dia
[08:08, 16/09/2024] +55 16 99109-8548: Tudo bem e você ?
[08:09, 16/09/2024] +55 16 99109-8548: Então , precisa imprimir a ficha não tenho impressora no consultório
[08:09, 16/09/2024] +55 16 99109-8548: Se fosse tudo por app seria melhor pra mim

4º contato

Data

17/10/2024

Obs.:

Conforme interação em nota anterior, em resumo, doutora informa que o motivo de não atender ao plano é que ela não tem impressora no consultório e que se fosse tudo no app seria muito melhor.
Ofertei meu suporte a ela acerca da insatisfação de achar o processo difícil, contudo a questão da guia impressa é um padrão, dito isso, ela não me respondeu.
Encaminhado nova mensagem solicitando um respaldo.

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

5º contato

Data

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,

Em retorno via whats conforme print abaixo, doutora informa que até gostaria de atender o convênio, mas não tem impressora , todos os outros convenios que atende é por app, e sem a impressora impossibilita e fica inviável continuar com a parceria:

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☐ 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 Grossoeiro☐ 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

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro