



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

GABRIELY MORENA PACHECO

Data

26/02/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

4526

RN

MICHEL DE LIMA ALVES

CNPJ

CPF

19495368000104

04106057786

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

06/12/2022

J

Operadora

SAD170679923092

01/02/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RN

NATAL

796

99

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

SEM GUIAS

-

Data início

Data final

Tempo finalização

01/02/2024

26/02/2024

25 dia(s)

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☐ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

1º contato

Data

26/02/2024

Obs.:

INTERAÇÃO VIA PROTOCOLO: Recebemos a sua solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento.

2º contato

Data

26/02/2024

Obs.:

Em contato via whatsapp no telefone 84 9499-0404 dia 26/02/2024 com a atendente a mesma informa que querem o desligamento pois nunca atenderam ninguém do plano, verifiquei que tem algumas guias canceladas lançadas em sistema, repassei a informação, a mesma disse que foi em outra gestão e agora querem o cancelamento. Ofertei ação de divulgação mas ainda não me deram retorno.

3º contato

Data

26/02/2024

Obs.:

Em contato com a atendente via whatsapp, solicitam o cancelamento por baixa demanda. [16:10, 26/02/2024] +55 84 9499-0404: unca veio paciente por isso pedimos o desligamento [16:11, 26/02/2024] +55 84 9499-0404: pode prosseguir com desligamento [16:11, 26/02/2024] Retenção - Odontolife: Verifiquei que a clinica tem cadastro desde 2012 e já foi lançado algumas guias, porém todas canceladas [16:12, 26/02/2024] Retenção - Odontolife: Vocês chegaram a entrar em contato conosco para verificar o motivo da baixa procura e tentar reverter a situação? [16:12, 26/02/2024] +55 84 9499-0404: pq em 2012 era outra gestão e ai dr, Michel assumiu mais e não queremos mais (CONTINUA)

4º contato

Data

26/02/2024

Obs.:

(CONTINUAÇÃO) [16:14, 26/02/2024] Retenção - Odontolife: Desde 06/12/2022, perdão [16:16, 26/02/2024] Retenção - Odontolife: Teria algum motivo além disso? Pois referente a baixa procura, podemos solicitar 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. [16:42, 26/02/2024] +55 84 9499-0404: não queremos mais Conforme mensagem acima, ofertado ação de divulgação mas a clinica não aceitou.

5º contato

Data

Obs.:

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

Clinica solicita o cancelamento por baixa procura, não aceitaram proposta de ação de divulgação

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro