



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

25/09/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

54811

mg

DANIEL CASTRO E SILVA

CNPJ

CPF

-

12355467641

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

14/09/2021

F

Operadora

SAD172173279172

23/07/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

MG

VARGINHA

186

9

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

23/07/2024

25/09/2024

64 dia(s)

1º contato

Data

23/07/2024

Obs.:

Mensagem:
Olá Dr(a). DANIEL CASTRO E SILVA, tudo bem?

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

2º contato

Data

23/07/2024

Obs.:

Bom dia,
Encaminhado mensagem via whatsapp no número (35) 992164693 para verificar solicitação
Para evitar negativas, por gentileza suspender o Dr. da divulgação do site, e posteriormente devolver protocolo para retenção conduzir solicitação.

3º contato

Data

23/07/2024

Obs.:

[14:58, 23/07/2024] 🗉: O recurso de glosa acerca das guias já foi realizado a mais de 60 dias?
[14:59, 23/07/2024] 🗉: com relação a parte burocratica do sistema, é o padrão da operadora mesmo, liberação em até 48 horas, foto ou raio x para comprovar alguns procedimentos, não são todos, somente alguns, o processo das guias não há como mudar [15:00, 23/07/2024] 🗉: Mas doutor não aceita permanecer com uma oferta de ação comercial de divulgação? Pois temos esta possibilidade de realizar gratuitamente indicações para prospeccionar beneficiários novos.

4º contato

Data

23/07/2024

Obs.:

[15:17, 23/07/2024] +55 35 9216-4693: infelizmente não, já me ofereceram e da ultima vez não houve melhora... Agradeço a intenção, mas realmente prefiro fazer o descredenciamento
[15:36, 23/07/2024] 🗉: Entendi doutor, tudo bem. Neste caso seguirei com a solicitação do seu desligamento, contudo, gostaria de qualquer forma agradecer o tempo em que esteve em parceria conosco. E caso queira retornar futuramente estarei à inteira disposição. 🙏

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

5º contato

Data

19/09/2024

Obs.:

Conforme interação em nota anterior, em resumo, doutor se queixa do sistema, e das glosas que ocorrem que na visão dele são errôneas, questionou o repasse dos recursos que nunca foram feitos , e ao informar que o prazo era de 60 dias não relatou mais insatisfação acerca disso. Contudo, relata insatisfação também em prazo de liberação e procura, informei que a questão do prazo é padrão, e a baixa procura podíamos resolver com a prospecção de novos beneficiários , porem ele não aceitou, informando que já foi ofertado isso a ele mas nunca resolveu, conforme evidencia abaixo:

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 Grossoeiro

☐ 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☐ Outros

☐ Servidor Publico☐ Mudou de Área

☐ Óbito☐ Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM☒ NÃO

Obs. Geral

Dr. Não aceitou a oferta de divulgação visto que já foi retido anteriormente com prospecção e informa que nada resolveu, não aceitando novamente.

Setor responsável

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro