



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Qtd CRO(s)

1

Data

09/02/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

5635

AM

RYAN GOMES DA FROTA SAMPAIO

CNPJ

CPF

-

01601690207

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

20/10/2021

F

Operadora

SAD170672621795

31/01/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

AM

MANAUS

4.886

212

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

08/01/2024

R\$ 25,55

Data início

Data final

Tempo finalização

31/01/2024

09/02/2024

9 dia(s)

1º contato Data 05/02/2024

Obs.: Boa tarde, Encaminhamos uma mensagem às 17:55, para verificar o motivo de desligamento. Aguardando retorno do mesmo.

2º contato Data 06/02/2024

Obs.: Bom dia, Em contato com o Dr, o mesmo informa que o motivo pelo qual deseja se descredenciar seria pela demora de liberação das guias. Explicamos para o Dr que o processo de liberação diminuiu e ofertamos reajuste de tabela, treinamento e suporte. Aguardando retorno do Dr.

3º contato Data 07/02/2024

Obs.: Boa tarde, Em contato com o Dr, o mesmo informa que não possui interesse em continuar com o plano e pediu para prosseguir com o desligamento. Segue interação com o Dr:[17:57, 05/02/2024] Retenção: Falo com o Dr RYAN GOMES DA FROTA SAMPAIO CRO: AM - 5635, estou entrando em contato referente a sua solicitação de desligamento do plano, gostaria de saber qual seria sua insatisfação com o plano?[18:08, 05/02/2024] +55 92 9490-7547: A principal é a autorização imediata dos procedimentos, a grande maioria dos convênios odontológicos, autorizam os procedimentos básicos imediatamente[08:52, 06/02/2024] Retenção: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Agatha, falo com o Setor de Suporte e vou te ajudar a resolver o seu problema.

4º contato Data 07/02/2024

Obs.: CONTINUAÇÃO: [08:53, 06/02/2024] Retenção: Agradeço pelo retorno Dr! [08:53, 06/02/2024] Retenção: Entendo Dr, para melhorar o atendimento e facilitar seu trabalho nossos prazos de liberações mudou, de 24h à 48h, mas a maioria estão sendo liberadas em questão de minutos! [08:58, 06/02/2024] Retenção: Podemos lhe ofertar também um Reajuste de Tabela verifiquei que possui direito a esse reajuste de tabela de valores, nesse caso precisamos apenas de sua permissão para poder enviar ao setor responsável para analise.

5º contato Data 07/02/2024

Obs.: CONTINUAÇÃO: [08:59, 06/02/2024] Retenção: Caso tenha alguma dificuldade, podemos lhe oferecer um novo Treinamento. Para que seja orientado da melhor maneira possível a como fazer o lançamento das guias corretamente, token de beneficiário, quaisquer dúvidas sobre o sistema, entre outras dúvidas que podem surgir. [09:00, 06/02/2024] Retenção: Lhe ofereço todo o Suporte necessário, temos um time habilitado somente para atendê-los da melhor maneira possível. Para que seja sanado quaisquer dúvidas ou dificuldades pelo número (41) 9233-6357, atendemos de segunda à sexta-feira das 08h00 às 18h00 . [14:03, 06/02/2024] +55 92 9490-7547: Desejo me desligar [13:13, 07/02/2024] Retenção: Tem algo que pudessémos fazer para manter a parceria Dr? [13:13, 07/02/2024] +55 92 9490-7547: Não [13:13, 07/02/2024] Retenção: Obrigada pelo retorno!

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

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral Em contato com o Dr, o mesmo informa que o motivo pelo qual deseja se descredenciar seria pela demora de liberação das guias. Explicamos para o Dr que o processo de liberação diminuiu e ofertamos reajuste de tabela, treinamento e suporte. No entanto, o mesmo informa que não possui interesse em continuar com o plano e recusou todas as nossas propostas, pediu para prosseguir com o desligamento.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro