



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

ELLEN AGATHA

Qtd CRO(s)

1

Data

15/02/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

126717

SP

RODRIGO DE FREITAS MELAO

CNPJ

CPF

-

36732837826

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

05/04/2019

F

Operadora

SAD170741577050

08/02/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

SAO PAULO

21.927

1176

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

SEM GUIAS

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

08/02/2024

15/02/2024

7 dia(s)

1º contato

Data

08/02/2024

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

Obs.:

Boa tarde, Encaminhamos uma mensagem ás 15:55, para confirmar o motivo pelo qual o Dr deseja se descredenciar. Aguardando retorno do mesmo.

2º contato

Data

15/02/2024

Obs.:

Boa tarde, Encaminhamos uma nova mensagem ás 12:35, para verificar se existe uma possibilidade de reversão. Aguardando retorno. Boa tarde, Em contato com o Dr, o mesmo informa que não deseja prosseguir com planos. O Dr informou que deseja fazer os atendimentos apenas no particular e pediu para seguir com o desligamento. Segue interação com o Dr:[15:56, 08/02/2024] Retenção: Falo com o Dr RODRIGO DE FREITAS MELAO CRO: SP - 126717, estou entrando em contato referente a sua solicitação de desligamento do plano, gostaria de saber qual seria o motivo pelo qual o Dr deseja se descredenciar?

3º contato

Data

15/02/2024

Obs.:

CONTINUAÇÃO[15:56, 08/02/2024] Retenção: O Dr possui alguma insatisfação ? [18:28, 08/02/2024] +55 11 95917-9656: Olá boa noite [18:28, 08/02/2024] +55 11 95917-9656: Eu estou atendendo só particular harmonização facial

4º contato

Data

Obs.:

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

Em contato com o Dr, o mesmo informa que não irá mais atender convênios, ele deseja atender apenas no particular. Perguntamos se poderíamos fazer algo para que possamos permanecer com a parceria, mas o Dr informa que não possui interesse e pediu para seguir com o desligamento.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro