



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

2

Data

28/06/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

152171

SP

VANUZA VIANA TAVARES DOS SANTOS

CNPJ

CPF

50158711000167

92560563568

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

29/09/2023

J

Dentista

SAD171465661577

02/05/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

SAO PAULO

33.492

1176

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

R\$

-

Data início

Data final

Tempo finalização

13/06/2024

28/06/2024

15 dia(s)

1º contato

Data

13/06/2024

Obs.:

Mensagem:
Olá Dr(a). VANUZA VIANA TAVARES DOS SANTOS, tudo bem?

Recepcionamos sua solicitação e já vamos dar sequencia ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato

Data

25/06/2024

Obs.:

Bom dia,
Contato sem sucesso via ligação nos telefones (11) 50115633, (11) 995011275 as 11:49.
Visto que doutora encontra-se divulgada ainda no site e não lança guias a dois meses, por gentileza remove-la das divulgações e posteriormente devolver protocolo para retenção conduzir solicitação.

3º contato

Data

27/06/2024

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,
Contato sem sucesso nos telefones (11) 50115633, (11) 995011275 as 10:12
Enviado mensagem para verificar solicitação.
Atenciosamente;

4º contato

Data

28/06/2024

Obs.:

[15:07, 27/06/2024] 🗉: Motivo do meu contato, seria acerca da solicitação do desligamento em nosso site. Gostaria de verificar qual seria a insatisfação da Dra. com o plano, para sanarmos a questão da melhor maneira possível.
[17:31, 27/06/2024] +55 11 99501-1275: Boa tarde, a Clínica está passando por mudanças e devido ao numero muito baixo de pacientes que vem por convênio, a clinica estará deixando de atender a convênios
[17:51, 27/06/2024] +55 11 99501-1275: Não muito obrigado, mas a clinica está deixando de atender a todos os convênios devido a mudanças

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 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

☐ Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

☒ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro