

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Kamila de Carvalho

Data 14/04/2022

Operadora

CRO

47312

UF

Nome dentista

Yuri Lopes Silva

Odontolife

Tipo

Demandado por?

Dentista

Nº do protocolo

SA016496431953

17/11/2021

Data inclusão

14/02/2020

PI

UF

nº de vidas

5.131

nº CRO(S) únicos divulgados

732

Cidade

Rio de Janeiro

RJ

Quais?

Atende outros convênios

Moeda

Sim

Não

Última produção

1,55

Data início

17/11/2021

Data final

08/04/2022

Tempo finalização

142 dias(s)

Status retenção

☒ Retenção efetiva

☐ Desligamento

☐ Não trata-se de retenção

1º contato

Data

14/12/2021

Obs.:

Consultora Melissa: Encaminhado mensagem (21)981931731 para entender melhor o motivo da solicitação de desligamento. Aguardando retorno

2º contato

Data

15/12/2021

Obs.:

Consultora Melissa: Em contato via Whatsapp doutor informa que o motivo da solicitação de desligamento é devido a problema de desligamento. Aguardando retorno

3º contato

Data

22/03/2022

Obs.:

Em contato com sua secretária informa que doutor Yuri não está, pede retorno mais tarde. Encaminhado mensagem pelo Whats Informa que as guias demoram para ser liberadas, pede uma oportunidade e oferta suporte daqui para frente.

4º contato

Data

25/03/2022

Obs.:

Em contato com sua secretária thais pelo telefone (21) 35466620 as 08:55, informa que doutor Yuri não está, solicita que retorne as 16 hrs. Encaminhado mensagem, doutor enumera alguns pontos que o fez solicitar o desligamento, dificuldade para encontrar o paciente no sistema, guias que eram liberadas e depois canceladas, dificuldade para entrar em contato com a life, valores, datas de pagamento das guias, explico ao doutor cada ponto mencionado e peço uma oportunidade.

5º contato

Data

07/04/2022

Obs.:

eria se for reajustado o valor da consulta de atendimento para R\$90,00 visto que em suas palavras o valor atual está demasiadamente defasado, encaminhado

Motivo Retenção

☒ Ofertado novos valores

☐ Ofertado treinamento/ ou reciclagem

☒ Ofertado suporte

☐ Ofertado Divulgação

Obs.:

Perda de de Contato

Problemas de Saúde

Beneficiário Grossoeiro

Alteração responsável técnico

Glossas

Outros

Divulgação indevida

Informação prestada incorreta

Regras Técnicas

Sem local de Atendimento

Migração

Dificuldade de contato com a Central

Obs.:

Doutor em tratativa de retenção reclama sobre dificuldade com sistema, guias que eram liberadas e depois canceladas, dificuldades de contato com a central, valores, datas de pagamentos das guias, explico o processo de liberação das guias, informo telefones disponíveis de contato, informo do calendário disponível de pagamentos das guias, solicita reajuste valor da consulta R\$90,00 encaminhado a diretoria que aprova, informa que com a aplicação do reajuste e treinamento continua com a parceria e confirma atender normalmente pelo plano.

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise técnica

☐ Comercial