



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Jessica Pacheco

Qtd CRO(s)

7

Data

05/06/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

13784

PE

FELIPE CONSTANTINO DE ANDRADE

CNPJ

CPF

18784433000140

09858273436

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

14/09/2023

J

Dentista

SAD171758877985

05/06/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

PE

RECIFE

2.043

186

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

Sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

17/05/2024

05/06/2024

19 dia(s)

1º contato

Data

31/05/2024

Obs.:

Em contato no (81) 30761643 falei com Regina, a qual informou que leu as mensagens enviadas mas não é ela quem resolve. Informou que o RT não encontra-se na clínica, e que assim que ele estiver na clínica irá pedir para que ele de o retorno no whatsapp.

2º contato

Data

04/06/2024

Obs.:

Conforme retorno via wpp, informou que um dos motivos é que ninguém liga e só mandam mensagem , a clinica informa estar disposta a conversar sobre uma possível permanência, se eu entrar em contato com LEONARDO que é quem audita as operadoras. Contudo, ainda nao consegui falar com ele por ligação, fiquei de entrar em contato na sexta porém só chamou.

3º contato

Data

04/06/2024

Obs.:

Em contato via ligação no 81 8949-1141 as 12:31 , falei com LEONARDO, o administrados dos convênios da clinica através do número do suporte. Ficamos meia hora no telefone, onde o mesmo relatou diversas insatisfações, em demora das liberações das guias de urgência , em beneficiário impaciente, burocracia , baixa demanda e suporte. Cada ponto citado por ele foi argumentado com as devidas orientações, relacionado a atendimento de guias de urgencia , sobre os processos do sistema, ofertando a ele todo suporte, e ofertando tambem a ação comercial de divulgação.

4º contato

Data

05/06/2024

Obs.:

Clinica retornou a mensagem com o DE ACORDO para seguir com os atendimentos ao plano conforme print em anexo.

5º contato Data 05/06/2024

Obs.:

Prezados, bom dia

Feito beneficiário oculto, segue print.

Confirma atendimento ao plano.

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

Foi aberto o desligamento no CRO de um dos prestadores, SAD171233655994 qual toda tratativa foi conduzida. Encerrei e abri um novo no CRO do RT para enviar o formulário da retenção .

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro