



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

3

Data

13/09/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

147718

SP

RAFAEL DE ANDRADE BAZILIO

CNPJ

CPF

49765059000160

46148408848

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

20/07/2023

J

Operadora

SAD172382374748

16/08/2024

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

19/08/2024

13/09/2024

25 dia(s)

1º contato

Data

19/08/2024

Obs.:

Mensagem:  
Olá Dr(a). ALINE LIMA MARCELINO, tudo bem?  
  
Recepcionamos a solicitação e estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato

Data

19/08/2024

Obs.:

Mensagem:  
Bom dia,  
  
Encaminhado mensagem para verificar solicitação.

3º contato

Data

19/08/2024

Obs.:

Motivo do meu contato, é referente a solicitação de desligamento em nosso site. Antes de seguirmos com o formulário do seu desligamento, gostaria de conversar com a doutora para entender sua insatisfação, para que possamos verificar se há algo que possamos lhe ofertar ou melhorar para mantermos a parceria.  
[12:09, 19/08/2024] +55 11 94766-8653: Bom dia, tudo bem ?  
[12:10, 19/08/2024] +55 11 94766-8653: É que infelizmente não estou dando mais conta

4º contato

Data

Obs.:

[11:42, 20/08/2024] ☺: Bom dia doutora. Obrigada pelo retorno.  
No caso, dando conta de atender na operadora porque a procura por nossos beneficiários esta alta, ou a doutora está com muita demanda no particular e por isso nao está conseguindo atender o plano?  
[09:35, 13/09/2024] +55 11 94766-8653: Oi!, bom dia  
[09:36, 13/09/2024] +55 11 94766-8653: Umas questões particulares ☹

5º contato

Data

Obs.:

[09:51, 13/09/2024] ☹: Mas não seria nada com a operadora então? É que precisamos entender o motivo para colocar na justificativa visto que é necessário realizar um formulário de descredenciamento ai preciso assinalar um motivo.  
[09:51, 13/09/2024] ☹: é questão de saúde dra?  
[10:03, 13/09/2024] +55 11 94766-8653: Não, não é nada com vocês  
[10:04, 13/09/2024] +55 11 94766-8653: Mas é basicamente isso, muita demanda

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☐ Valores☐ Removido Prestador☐ Dificuldades com o Sistema☐ Régras Técnicas☐ Baixa Procura☐ Cobrança indevida☐ Ameaça Judicialização☒ Carteira de Clientes Particular☐ Servidor Publico☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde☐ Franquia☐ Sem Local de Atendimento☐ Prazo Liberação de Guias☐ Apenas procedimentos Estéticos☐ Dificuldade de Contato com a Central☐ Burocracia Operadora☐ Terceirização de Atendimento☐ Estudos☐ Mudou de Área☐ Falta de Reajuste

☐ Beneficiário Grosseiro☐ Alteração Responsável Técnico☐ Glosas☐ Encerramento de Atividades☐ Aposentou☐ Falta de Suporte da Operadora☐ Negativa de Atendimento☐ Migração☐ Outros

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Em resumo doutora informa que o motivo de seu desligamento não é nada com a operadora, é que a mesma não está mais dando conta pois está com muita demanda no particular então ela optou por desligar do convênio pois o motivo é particular nao com o convênio.  
Print da conversa em anexo no protocolo.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro