



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Jessica Pacheco

Qtd CRO(s)

2

Data

18/06/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

151156

SP

LUCAS BENITEZ HIGA

CNPJ

CPF

49241362000163

08007354980

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

16/08/2023

J

Dentista

SAD171477189219

03/05/2024

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

17/06/2024

18/06/2024

1 dia(s)

1º contato

Data

17/06/2024

Obs.:

Contato realizado sem sucesso nos telefones (11) 32896011, (11) 933106645 via ligação as 11:58

2º contato

Data

17/06/2024

Obs.:

17/06/2024 14:59De: JESSICA PACHECO - ODONTOLIFE 27428Status: Boa tarde , Encaminhado mensagem via whatsapp. ~~Aguardando retorno~~

3º contato

Data

18/06/2024

Obs.:

[15:15, 17/06/2024] +55 11 93310-6645: Exatamente.
[15:23, 17/06/2024] 🗨️: mas qual o motivo da solicitação para entendermos melhor
[15:53, 17/06/2024] +55 11 93310-6645: Na verdade é uma questão interna organizacional
[15:54, 17/06/2024] +55 11 93310-6645: Estou sem uma secretária para o envio das guias
[15:57, 17/06/2024] 🗨️: Entendi doutora. mas neste caso , a Dra. ao invés de desligar-se, pode solicitar a suspensão da divulgação por um período máximo de 6 meses, para que eu possa me dedicar ao atendimento das guias

4º contato

Data

18/06/2024

Obs.:

Em retorno , doutor informou que está sem secretária e que vai querer seguir com o desligamento mesmo pois não tem como atender e lançar guias ao mesmo tempo, demanda muito tempo, e um tempo que eles não tem. Eu dei a possibilidade de ficarem suspensos por 6 meses para que organizarem, contudo , preferiram seguir com o desligamento.

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

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☒ NÃO

Obs. Geral

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro