



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

3

Data

20/08/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

7787

BA

RAFAEL SANTOS SE SENA

CNPJ

CPF

48056549000124

81076410510

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

30/05/2023

J

Operadora

SAD172262017687

02/08/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

BA

SALVADOR

4.134

244

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

07/08/2024

20/08/2024

13 dia(s)

1º contato

Data

07/08/2024

Obs.:

Mensagem:  
Olá Dr(a). FABIO XIMENES VIANA PINTO , tudo bem?  
  
Recepcionamos a sua solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato

Data

12/08/2024

Obs.:

Mensagem:  
Bom dia,  
  
Encaminhado mensagem para verificar solicitação

3º contato

Data

14/08/2024

Obs.:

Mensagem:  
Boa tarde,  
Mensagem encaminhada ainda não foi dado retorno.  
Encaminhado novamente!

4º contato

Data

15/08/2024

Obs.:

Mensagem:  
Boa tarde,  
  
Tendo em vista que não estamos obtendo nenhuma resposta no whatsapp, encaminhei também no E-mail, ainda sem retorno.

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

5º contato

Data

20/08/2024

Obs.:

Conforme retorno via E-mail anexado, Dr. informou que o motivo do desligamento é "a demora na liberação de procedimentos, o que gera uma insatisfação dos pacientes que desejam agendar e, principalmente, daqueles que estão com dor."

Haja vista que não há como mudar prazo de liberação e regras da operadora, seguirei com o desligamento.

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 Grossoeiro☐ 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

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro