



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

12/08/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

18441

SC

CAROLINE MARCON DAL PIVA

CNPJ

CPF

-

01216580901

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

18/10/2023

F

Dentista

SAD172253670342

01/08/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SC

CHAPECO

467

26

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

06/08/2024

12/08/2024

6 dia(s)

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

1º contato

Data

06/08/2024

Obs.:

06/08/2024 15:29De: JESSICA PACHECO - RETENÇÃO ODONTOLIFE 27428Status: Mensagem: Olá Dr(a). CAROLINE MARCON DAL PIVA, tudo bem? Recepcionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato

Data

07/08/2024

Obs.:

07/08/2024 17:44De: JESSICA PACHECO - RETENÇÃO ODONTOLIFE 27428Status: Mensagem: Boa tarde, Encaminhado mensagem para verificar solicitação

3º contato

Data

07/08/2024

Obs.:

[17:43, 07/08/2024] :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.
[18:06, 07/08/2024] +55 49 9133-1020: Boa tarde Pode fazer o desligamento. Entrei em contato para enviar a carteirinha dos pacientes atendidos e me passaram que não estava ligada ao plano

4º contato

Data

08/08/2024

Obs.:

[08:13, 08/08/2024] : Não há nada que possamos fazer para manter a parceria? eu coloco-me à inteira disposição da doutora para lhe dar todo e qualquer suporte necessário da operadora
[08:15, 08/08/2024] : seu credenciamento é pela ODONTOLIFE, quando precisar de algo, é nós que deve acionar, eu vi agora no protocolo que a doutora ligou para DENTAL UNI. lá seu CRO não consta cadastrado , de fato, por isso lhe passaram essa informação, pois o único vínculo que temos com eles, é o atendimento aos beneficiários, esta é nossa parceria, nós credenciamos os dentistas na Life, para atender os pacientes

5º contato

Data

08/08/2024

Obs.:

[08:21, 08/08/2024] +55 49 9133-1020: Não, pode desligar
[08:21, 08/08/2024] +55 49 9133-1020: Obrigada
[08:24, 08/08/2024] : Mesmo se melhorarmos sua visibilidade aos nossos beneficiários? Hoje temos a possibilidade de realizarmos uma ação comercial de divulgação gratuita aos profissionais, visando impulsionar a procura, onde é realizado indicações para designar os beneficiários a vosso atendimento.
[20:34, 09/08/2024] +55 49 9133-1020: Já pedi 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 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

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro