



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

23/08/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

131611

SP

VERIDIANE JESSICA DA SILVA

CNPJ

CPF

-

45609199840

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

21/03/2024

F

Dentista

SAD172372440593

15/08/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

ARARAQUARA

630

20

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

16/08/2024

23/08/2024

7 dia(s)

1º contato

Data

16/08/2024

Obs.:

Mensagem:
Olá Dr(a). VERIDIANE JESSICA DA SILVA, tudo bem?

Recepcionamos a solicitação e já 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

20/08/2024

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.
[09:36, 20/08/2024] +55 16 99782-0078: Ola bom dia tudo bem ? O site é extremamente difícil para autorizar as guias
E não consigo cancelar depois

4º contato

Data

Obs.:

[09:38, 20/08/2024] : o prazo de liberação das guias é de até 48 horas, passado disso pode nos enviar o numero da guia que verificamos o porque não foi autorizado, visto que se passa do prazo, algum motivo tem, ou solicitação de outro profissional, ou pendencia no cadastro do beneficiário, é só nos enviar que verificamos. Com relação ao cancelamento da guia, temos esta opção no site. Se doutora permanecer conosco, eu me coloco a inteira disposição para lhe enviar todo material de apoio que temos com o passo a passo de cada processo do sistema.E fico a disposição para lhe dar todo suporte necessario para ajudar com as guias, com carteirinha de beneficiário, o que precisar. Poderia manter-se conosco, recebendo meu auxilio acerca dos processos do sistema?

5º contato

Data

Obs.:

[09:40, 20/08/2024] +55 16 99782-0078: Pode ser vou tentar mais um pouco então
[09:42, 20/08/2024] : Não vai se arrepender doutora, as vezes o que falta é um relacionamento melhor com alguém que possa lhe ajudar sabe? Pode salvar meu contato como principal da operadora, precisando só me acionar. Eu vou abrir um protocolo de ação comercial de divulgação para que o time de campo a indique para os beneficiários.
[09:42, 20/08/2024] : Quando houver procura pode conduzir atendimento, e precisando só me chamar ta bom?

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☒ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.:

OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".
Conforme retorno em interação apresentada em nota anterior, doutora aceita continuar após orientações e oferta de suporte.

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato☐ Problemas de Saúde☐ Beneficiário Grosseiro

☐ 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☐ Outros

☐ Servidor Publico☐ Mudou de Área

☐ Óbito☐ Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Gerar

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro