



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

4

Data

14/10/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

52673

rj

JULIA CRISTINA VOLU DA SILVA PEREIRA

CNPJ

CPF

28840057000118

15773711788

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

30/06/2022

J

Operadora

SAD172105116313

15/07/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RJ

SEROPEDICA

80

5

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

17/07/2024

14/10/2024

89 dia(s)

1º contato

Data

17/07/2024

Obs.:

Mensagem:
Olá Dr(a). JULIANA SANTANA LEGENTIL, tudo bem?
Recebemos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato

Data

29/08/2024

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,
Clínica ainda não retornou a mensagem enviada no whatsapp.
Encaminhado novamente;

3º contato

Data

10/10/2024

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,
Mensagens anteriores não foi dado retorno;
Encaminhado E-mail , e enviado novamente mensagem solicitando resposta;

4º contato

Data

14/10/2024

Obs.:

Mensagem:
Bom dia,

Segue audio da secretária de 2 minutos relatando a insatisfação da clinica, e em seguida meu texto de resposta, na tentativa de argumentar para mante-los credenciados, sem retorno até o presente momento.

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

5º contato

Data

14/10/2024

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,
Após oferta de suporte, divulgação e material de apoio enviado na nota anterior, clínica enviou um novo audio informando que não aceitam as ofertar pedindo para seguir com o desligamento.
Segue áudio em anexo;

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

☐ Outros

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

☐ Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Em resumo, a insatisfação é acerca de precisar enviar foto inicial, comprovação, e a demora na liberação das guias, pois ai eles demoram muito tempo pra atender, e atende somente 1 vez por semana na clinica, entao fica inviavel tirar foto numa semana e tratar na semana seguinte, devido a isso não aceitaram oferta de suporte, mesmo passado orientações sobre as instruções técnicas.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro