



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

GABRIELY MORENA PACHECO

Data

28/02/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

122987

SP

PAULA FERNANDA DE LIMA TAKAYANAGI

CNPJ

CPF

-

31273614836

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

13/10/2023

F

Operadora

SAD170834785657

19/02/2024

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

29/11/2023

R\$ 26,40

Data início

Data final

Tempo finalização

19/02/2024

28/02/2024

9 dia(s)

1º contato

Data

21/02/2024

Obs.:

INTERAÇÃO VIA PROTOCOLO: Recebemos a sua solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento.

2º contato

Data

21/02/2024

Obs.:

Em contato com secretária via WhatsApp no telefone (11) 989380534 ela informa que a doutora tá viajando e retorna na quarta dia 28/02/24, passei levantamento de guias e ofertei treinamento e suporte.

3º contato

Data

28/02/2024

Obs.:

Em contato via whatsapp no telefone (11) 989380534, secretária informa que a doutora não aceitou nossas propostas e vai seguir com o desligamento. [10:45, 28/02/2024] +55 11 98938-0534: Bom dia! Conversei com a Dra, e ela realmente não deseja continuar com a parceria! Obrigada [11:13, 28/02/2024] Retenção - Odontolife: Bom dia, como vai? [11:14, 28/02/2024] Retenção - Odontolife: Teria mais algum motivo ou insatisfação para a doutora solicitar o desligamento? [11:15, 28/02/2024] +55 11 98938-0534: Não, só isso, obrigada! Ciente da clausula décima do contrato. Encaminhado email a gestão pois doutora tem menos de 12 meses de credenciamento.

4º contato

Data

Obs.:

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 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

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

DOUTORA PEDE O DESLIGAMENTO POR CONTA DA DIFICULDADE COM A BUROCRACIA DA OPERADORA, NÃO ACEITOU TREINAMENTO NEM SUPORTE.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro