

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			4
			Data	14/10/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	41612	RJ	JULIANA SANTANA LEGENTIL	
CNPJ	CPF			13842871759
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
12/02/2021	F	Operadora	SAD172105116313	15/07/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RJ	SEROPEDICA	80	5	
Atende outros convênios Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	-	R\$ -		
Data inicio	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?
Repcionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

- Status retenção**
- Retenção Efetiva
 - Desligamento
 - Não se trata de Retenção

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 secretaria 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.

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 ofertas 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 SELEÇÃO "OUTROS".**

Motivo desligamento

- Perda de Contato
- Problemas de Saúde
- Beneficiário Grosseiro
- Valores
- Franquia
- Alteração Responsável Técnico
- Removido Prestador
- Sem Local de Atendimento
- 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
- Migrar
- Carteira de Clientes Particular
- Estudos
- Outros
- Servidor Público
- 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 clínica, entao fica inviável tirar foto numa semana e tratar na semana seguinte, devido a isso não aceitaram oferta de suporte, mesmo passando orientações sobre as instruções técnicas.

Setor responsável

- T.I
- Central de atendimento
- Análise Técnica
- Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro