



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

ELLEN AGATHA DE OLIVEIRA CORDOVIL

Qtd CRO(s)

1

Data

03/01/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

31643

PR

ISABELE MORAIS RATIN

CNPJ

CPF

-

10395506905

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

05/04/2023

F

Operadora

SAD170196337465

07/12/2023

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

PR

CASTRO

8.814

24

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

SEM GUIAS

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

07/12/2023

03/01/2024

27 dia(s)

1º contato

Data

29/12/2023

Obs.:

Boa tarde,
enviado mensagem no (42) 999947350 14:02 para tentar uma possível retenção. Aguardando retorno.

2º contato

Data

03/01/2024

Obs.:

Boa tarde,
Em contato com a Drª às 14:04, a mesma informa que não deseja prosseguir com o plano e não possui interesse de receber as ofertas de retenção. Ela está pedindo a mais de dois meses, localizei um protocolo de desligamento no sistema que foi aberto no mês 04/2023 40641420230821000254 e que tomou rumo de reajuste em 08/2023 porém não foi autorizado até o momento.

3º contato

Data

03/01/2024

Obs.:

Boa tarde, Segue interação com a Drª:[14:05, 03/01/2024] Retenção: Por gentileza Drª, poderia me informar o motivo ou insatisfação com o plano ?[15:54, 03/01/2024] +55 42 9994-7350: Aaaah cansei[15:55, 03/01/2024] +55 42 9994-7350: Sempre tenho que ta repetindo a mesma coisa[15:55, 03/01/2024] +55 42 9994-7350: Há meses to pedindo pra cancelar ai ficam com essa enrolação [15:56, 03/01/2024] +55 42 9994-7350: Ficam jogando um pro outro e nao resolvem nada[15:58, 03/01/2024] +55 42 9994-7350: Um dos motivos da minha insatisfação e isso, preciso nem falar mais nada

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 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☐ Servidor Publico☐ Mudou de Área☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Entramos em contato com a Drª Isabele, para entender o motivo de descredenciamento. A mesma informa que esta cansada de ser encaminhada para vários setores e não resolverem seu problema. Ela não deseja receber nenhuma proposta de retenção e pediu para prosseguir com o seu desligamento.

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro