



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

DUANY VITORIA BALHUK

Qtd CRO(s)

2

Data

08/05/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

23278

BA

LIVIA SALDANHA GOMES LIMA

CNPJ

CPF

48374510000155

05126251589

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

15/09/2023

J

Operadora

SAD170921527046

29/02/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

BA

VITORIA DA CONQUISTA

195

5

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

*

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

sem guias

R\$ 0,00

Data início

Data final

Tempo finalização

29/02/2024

08/05/2024

69 dia(s)

1º contato

Data

29/02/2024

Obs.:

Conforme o protocolo: 40641420231213000094 e 40641420240109000019 ao qual foi fechado indevidamente por outro setor enquanto estava realizando a abertura do protocolo.

2º contato

Data

08/03/2024

Obs.:

Encaminhada mensagem via wpp 77 9842-1060, para verificar e confirmar o motivo de descredenciamento.

3º contato

Data

25/04/2024

Obs.:

Liguei no telefone (77) 34215920 25/04 às 10h17, Amanda informou que não sabe informar o motivo do desligamento seria somente com ela, me passou o contato (77) 999202387, onde já foi enviado whatsapp mas não tive retorno pedi para que ela me respondesse nesse whats e questionasse a Drª o motivo ou insatisfação. Aguardo um retorno

4º contato

Data

02/05/2024

Obs.:

6ª TENTATIVA:
Enviado whatsapp (77) 999202387 02/05, pedindo um retorno da mesma!

5º contato

Data

08/05/2024

Obs.:

[08:54, 02/05/2024] Retenção Odontolife: Drª TALITA QUEZIA SERAFIM RIBEIRO CRO: BA - 23331 foi nos informado que não atende mais ao plano, por ter tido dificuldades com o sistema isso?? [08:55, 02/05/2024] Retenção Odontolife: Realmente eu preciso de um retorno para poder seguir com o desligamento, já estamos na 6ª tentativa de contato com a Drª e não tivemos nenhum retorno! [09:34, 02/05/2024] +55 77 9920-2387: Oi, bom dia! tudo bem? [09:35, 02/05/2024] +55 77 9920-2387: Vocês entraram em contato comigo no dia 25/04, e como combinado, eu entrei em contato com a Dra [09:35, 02/05/2024] +55 77 9920-2387: a Dra disse que apenas não viu vantagem.. [09:54, 02/05/2024] Retenção Odontolife: Por conta dos valores mesmo? [09:58, 02/05/2024] +55 77 9920-2387: A Dra não trabalha mais com plano, com nenhum plano [09:58, 02/05/2024] +55 77 9920-2387: Agradecemos o contato, tenham um excelente dia e bom trabalho

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☐ Valores☐ Removido Prestador☐ Dificuldades com o Sistema☐ Régras Técnicas☐ Baixa Procura☐ Cobrança indevida☐ Ameaça Judicialização☒ Carteira de Clientes Particular☐ Servidor Publico☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde☐ Franquia☐ Sem Local de Atendimento☐ Prazo Liberação de Guias☐ Apenas procedimentos Estéticos☐ Dificuldade de Contato com a Central☐ Burocracia Operadora☐ Terceirização de Atendimento☐ Estudos☐ Mudou de Área

☐ Beneficiário Grossoeiro☐ Alteração Responsável Técnico☐ Glosas☐ Encerramento de Atividades☐ Aposentou☐ Falta de Suporte da Operadora☐ Negativa de Atendimento☐ Migração

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM☐ NÃO

Obs. Geral

A mesma havia informado que não tinha interesse em atender ao plano, questionada o motivo apenas informou que não compensava, questionei se seria os valores mas retornou informando que não atende mais NENHUM plano!

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro