



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Qtd CRO(s)

1

Colaborador

Data

ELLEN AGATHA DE OLIVEIRA CORDOVIL05/01/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

26822

PR

CAMILA APARECIDA MENDES FERRARI

CNPJ

CPF

42855541000141

07152243956

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

19/10/2021

J

Operadora

SAD169832619022

26/10/2023

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

PR

UMUARAMA

1.212

28

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,40

SEM GUIAS

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

26/10/2023

05/01/2024

71 dia(s)

1º contato

Data

19/11/2023

Obs.:

Mensagem enviada 12:05 (44) 984550561 para tentar uma possível reversão, aguardando retorno.

2º contato

Data

21/12/2023

Obs.:

Boa tarde, novo contato realizado (44) 984550561 17:52, sem retorno ao contato anterior.

3º contato

Data

05/01/2024

Obs.:

Bom dia, Entramos em contato com a Drª Camila às 11:47, a mesma informa que não possui interesse em continuar com o plano. Segue interação com a Drª:[11:47, 05/01/2024] Retenção: Falo com a Drª CAMILA APARECIDA MENDES FERRARI PR - 26822, estou entrando em contato referente a sua solicitação de desligamento do plano, gostaria de saber qual seria sua insatisfação com o plano?[11:48, 05/01/2024] +55 44 8455-0561: Olá[11:48, 05/01/2024] +55 44 8455-0561: Eu simplesmente quero me desligar do plano [11:49, 05/01/2024] +55 44 8455-0561: Inclusive pelo tempo q pedi o desligamento achei q tinha sido feito esse desligamento,

4º contato

Data

05/01/2024

Obs.:

[11:50, 05/01/2024] Retenção: Entendo Drª Camila, mas teria algum motivo ou insatisfação com o plano ? Preciso desta informação para dar seguimento ao desligamento.[11:50, 05/01/2024] +55 44 8455-0561: Eu tive muitos problemas com glosas [11:50, 05/01/2024] +55 44 8455-0561: E não tenho interesse em receber essas glosas e nem em atender pelo plano de vca [11:51, 05/01/2024] +55 44 8455-0561: Eu já dei essa informação [11:51, 05/01/2024] +55 44 8455-0561: Então peço por gentileza q vcs não entrem mais em contato em relação a esse assunto

5º contato

Data

05/01/2024

Obs.:

[11:52, 05/01/2024] Retenção - Odontolife: Muito obrigada pelas informações, peço desculpas por todo esse transtorno. [11:53, 05/01/2024] Retenção: Teria algo que pudéssemos fazer para manter a parceria ? Verifiquei que a Drª possui direito ao Reajuste de Tabela de valores, posso estar enviando a tabela reajustada conforme o calculo IPCA para o setor responsável analisar [11:54, 05/01/2024] +55 44 8455-0561: Não tenho interesse

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

Em contato com a Drª a mesma informa que não tem interesse em continuar com o plano, ela havia pedido para se descredenciar a quase 1 ano. Tentamos saber o que poderíamos fazer para que a Drª continuasse com a parceria, mas ela informa que não tem interesse, ofertamos reajuste de tabela e a Drª reafirmou que não tem interesse e pediu para prosseguir com o desligamento.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro