



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

DUANY VITORIA BALHUK

Qtd CRO(s)

1

Data

28/11/2023

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

91258

SP

TATIANA LOPES DA SILVA GONCALVES

CNPJ

CPF

-

22027691880

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

28/07/2017

F

Operadora

SAD169593241672

28/09/2023

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

BEBEDOURO

58

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,40

SEM GUIAS

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

28/09/2023

28/11/2023

61 dia(s)

1º contato

Data

13/11/2023

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

Obs.:

Enviado whatsapp 17 99204-0479 13/11 às 09h43, verificando se possui alguma insatisfação para reverter-la

2º contato

Data

21/11/2023

Obs.:

[09:48, 13/11/2023] TATIANA 91258 BEBEDOURO SP: Bom dia [09:48, 13/11/2023] TATIANA 91258 BEBEDOURO SP: Sim, me desliguei do plano sim [10:51, 13/11/2023] Retenção - Odontolife: Teria alguma insatisfação? [11:14, 13/11/2023] TATIANA 91258 BEBEDOURO SP: Sim [11:50, 13/11/2023] Retenção - Odontolife: Poderia me informar qual é? [11:50, 13/11/2023] Retenção - Odontolife: Para poder deixar registrado em protocolo [11:47, 21/11/2023] Retenção - Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [11:47, 21/11/2023] Retenção - Odontolife: Poderia me informar sua insatisfação Drª por gentileza? Aguardando retorno.

3º contato

Data

24/11/2023

Obs.:

Por gentileza retirar a mesma do site de divulgação e após devolver para setor de RETENÇÃO seguir com a tratativa.

4º contato

Data

28/11/2023

Obs.:

A divulgação foi suspensa.
[17:39, 24/11/2023] TATIANA 91258 BEBEDOURO SP: Motivo_ problema com pacient [17:39, 24/11/2023] TATIANA 91258 BEBEDOURO SP: Já era para ter sido desativada [17:40, 24/11/2023] Retenção - Odontolife: Entendi, peço desculpas, mas é que não estava no protocolo. [17:41, 24/11/2023] TATIANA 91258 BEBEDOURO SP: Quero que seja feito meu desligamento hoje [17:41, 24/11/2023] Retenção - Odontolife: Ok [17:41, 24/11/2023] TATIANA 91258 BEBEDOURO SP: URGENTE

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

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Estudos

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

A mesma informou que teve vários problemas com beneficiários e solicitou ser desligada o quanto antes com urgência, não possui nenhum interesse em continuar.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro