



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

ELLEN AGATHA DE OLIVEIRA CORDOVIL

Qtd CRO(s)

5

Data

11/01/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

29080

MG

GISELE FERNANDES GONCALVES TOGNI

CNPJ

CPF

39411112000170

22336403811

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

25/08/2023

J

Operadora

SAD170136577311

30/11/2023

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

MG

POCOS DE CALDAS

137

12

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

14/11/2023

R\$ 14,00

Data início

Data final

Tempo finalização

30/11/2023

11/01/2024

42 dia(s)

1º contato

Data

27/12/2023

Obs.:

Boa tarde, mensagem enviada para (35) 997483479 15:30 para tentar uma possível reversão, aguardando retorno.

2º contato

Data

11/01/2024

Obs.:

Bom dia, Encaminhamos uma nova mensagem às 09:32, para entender o motivo de descredenciamento. Não tivemos um retorno da mensagem anterior, aguardando retorno. Em contato com a clínica os mesmo informam que não tem interesse em continuar com o plano, pois acharam o plano muito burocrático. Ofertamos o treinamento e iríamos ofertar ação de divulgação e suporte, mas os mesmos deixaram claro que desejam seguir o quanto antes com o desligamento. A mesma está ciente sobre o contrato de vigência, foi aberto protocolo dia 30/11, e está ciente que foi ofertado treinamento e suporte mas recusou. Daremos seguimento ao descredenciamento.

3º contato

Data

11/01/2024

Obs.:

Bom dia, Segue interação com a Dra:  
[09:32, 11/01/2024] Retenção: Gostaria de entender melhor suas queixas e insatisfações com o plano, para que possamos seguir da melhor maneira possível .  
[10:04, 11/01/2024] Retenção: Entendo Dra, peço desculpa por todo o transtorno causado.  
[10:05, 11/01/2024] +55 35 9748-3479: Imagina, sempre fomos muito bem assessorados por vocês atendentes. São as particularidades do plano que não conseguimos atender.

4º contato

Data

11/01/2024

Obs.:

[10:05, 11/01/2024] Retenção: Gostaríamos muito de continuar com essa parceria e melhorar sua satisfação conosco, podemos lhe ofertar um novo Treinamento caso tenha alguma dificuldade com o sistema podemos mandar um vídeo gravada de um treinamento, e após pode questionar o que tiver dúvidas ou podemos agendar um treinamento com o próprio setor responsável, onde será online.  
[10:06, 11/01/2024] +55 35 9748-3479: Não queremos, obrigada  
[10:06, 11/01/2024] +55 35 9748-3479: Favor prosseguir o quanto antes com o cancelamento

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☐ 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

Em contato com a Drª para saber o motivo de descredenciamento, a mesma informa que não tem interesse de continuar com plano devido achar o plano burocrático. Ofertamos treinamento e suporte, a dra informa que não possui interesse e pediu para prosseguir com o desligamento.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro