

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	MARILLIA FILLA			Qtd CRO(s)	1
				Data	23/05/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	28764	RS	VITORIA DE ANDRADE URBAN		
CNPJ	CPF				
	03381648047				
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
01/07/2021	PF	Dentista	SAD1679660501	24/03/2023	
Cidade	UF	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
PORTO ALEGRE	RS	2.625	85		
Atende outros convênios	Quais?				
<input type="checkbox"/> Sim	<input checked="" type="checkbox"/> Não	NÃO INFORMADO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,40	jan/23	R\$ 115,20			
Data inicio	Data final	Tempo finalização			
24/03/2023	16/05/2023	53 dia(s)			
1º contato	Data	24/03/2023			
Obs.:	<p>Bom dia!</p> <p>Dentista solicitou os desligamento do plano pois informou que esta tendo muito problemas cancelamento das guias e com o prazo de liberação que a dental uni esta trabalhando</p>				
2º contato	Data	03/04/2023			
Obs.:	<p>VITORIA DE ANDRADE URBAN: Eu quero que meu número saia do site, as ligações continuam e não quero ter mais meu contato relacionado com vocês</p>				
3º contato	Data	17/04/2023			
Obs.:	<p>DUANE VITÓRIA BALHUK: Em contato para validação, Drª informou que ``Não atendo mais, porque pra vocês não faz diferença - Não respeitam os dentistas - E nem os pacientes``.</p> <p>Enviou áudios explicando especificamente o motivo de não atender mais o plano.</p>				
4º contato	Data	08/05/2023			
Obs.:	<p>KAUANE NOGUEIRA DA SILVA - ODONTOLIFE: Encaminhado whats 51) 991395524 questionando a solicitação, relatando que nossa parceria é de extrema importância, aguardo retorno 08/05/2023: Dra insiste que não obteve o suporte necessário, oferto todo o suporte daqui pra frente e questiono se podemos recomeçar, aguardo retorno</p>				

5º contato Data 09/05/2023

Obs.:

Em retorno pelo wpp, encaminha áudios explicando o quanto brava esta, reclama que não aceitaram a limpeza dela como urgência Oferto todo o suporte, peço para recomeçar, questiono se pode nos dar mais uma chance Segue em anexo os áudios e os prints da conversa

Motivo Retenção

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado novos valores | <input type="checkbox"/> Ofertado suporte | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado treinamento/ ou reciclagem | <input type="checkbox"/> Outros | |

Obs.:

Motivo desligamento

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro |
| <input type="checkbox"/> Valores | <input type="checkbox"/> Franquia | <input type="checkbox"/> Alteração Responsável Técnico |
| <input type="checkbox"/> Removido Prestador | <input type="checkbox"/> Sem Local de Atendimento | <input type="checkbox"/> Glosas |
| <input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema | <input checked="" type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades |
| <input type="checkbox"/> Regras Técnicas | <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos | <input type="checkbox"/> Aposentou |
| <input type="checkbox"/> Baixa Procura | <input type="checkbox"/> Dificuldade de Contato com a Central | <input type="checkbox"/> Falta de Suporte da Operadora |
| <input type="checkbox"/> Cobrança indevida | <input type="checkbox"/> Burocracia Operadora | |
| <input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização | <input type="checkbox"/> Tercerização de Atendimento | |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos | |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | <input type="checkbox"/> Motivos Particulares | |

Necessário abertura de protocolo

- | | |
|------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Sim | <input checked="" type="checkbox"/> Não |
|------------------------------|---|

Obs. Geral

Em tratativa com a Dra a mesma a todo momento em áudios enviados foi arrogante e insiste no desligamento, informando que nunca teve auxílio do suporte que não temos consideração pelos dentistas e beneficiários.

Setor responsável

- | | | |
|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Análise técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
| <input type="checkbox"/> Central de atendimento | | |

Agata B. Gomes