



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Qtd CRO(s)

1

Data

06/03/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

49285

RJ

THAINA AMORIM DE ARAUJO

CNPJ

CPF

49524113000185

11250673739

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

05/04/2023

J

Operadora

SAD170014446714

16/11/2023

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RJ

RIO DE JANEIRO

7.488

739

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

\*

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

Sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

16/11/2023

06/03/2024

111 dia(s)

1º contato

Data

27/12/2023

Obs.:

Entramos em contato com a Drª Thaina às 16:03, para entender o motivo de desligamento. Aguardando retorno da mesma.

2º contato

Data

09/01/2024

Obs.:

Segue interação com a Dra: [08:57, 28/1 2023] Retenção: Falo com a Drª THAINA AMORIM DE ARAUJO CRO: RJ - 49285? Estou entrando em contato referente a sua solicitação de desligamento do plano, gostaria de saber qual seria sua insatisfação com o plano? [10:52, 08/01/2024] +55 21 96969-6916: Estou tomando um processo pela falta de comprometimento de vocês comigo e com o paciente [08:47, 09/01/2024] Retenção: Peço desculpas por todo o transtorno causado a Dra, poderíamos fazer algo para que pudéssemos continuar com a parceria?

3º contato

Data

17/01/2024

Obs.:

Encaminhamos uma nova mensagem para a Dr às 13:02, para verificar se podemos fazer algo para continuar a parceria. Segue interação com a Drª: [19:50, 11/01/2024] +55 21 96969-6916: Vocês nunca me ajudaram quando liguei, inclusive diversos funcionarios que me atenderam falavam que o problema era meu e eu deveria resolver com a paciente. [19:50, 11/01/2024] +55 21 96969-6916: Vocês prometeram algo a ela, nao cumpriram e eu que tomei

4º contato

Data

22/02/2024

Obs.:

Encaminhamos uma nova mensagem às 08:53, para verificar se a mesma deseja prosseguir com o plano ou se podemos fazer algo para manter a parceria. Infelizmente não tivemos respostas das mensagens anteriores. Tentativa de contato pelos números (21) 969696916, (21) 26668464, (21) 990775132, sem sucesso. Encaminhamos um e-mail para tentar contato com a Drª, sem retorno do e-mail anterior.

5º contato

Data

27/02/2024

Obs.:

Em contato com a Drª, a mesma informou que não tem desejo em continuar com o plano e pediu para seguir com o desligamento. [13:34, 27/02/2024] +55 21 96969-6916: Não, ja tinha enviado por esse mesmo canal as gravações. Seila qual atendente viu e nao deu importância [13:35, 27/02/2024] +55 21 96969-6916: So voce subir na conversa que vai ver todas as minhas reclamações e nada foi feito para me ajudar. Como voce quer que eu continue trabalhando com um convenio que nao me ajuda? Que nao ve minha necessidade ? Fica inviavel [14:06, 27/02/2024] Retenção: Infelizmente não tenho acesso aos outros contatos, estava tentando ajudar Drª [14:09, 27/02/2024] Retenção: Deseja seguir com o desligamento ? [14:10, 27/02/2024] +55 21 96969-6916: Até desculpa, mas eu ja tentei todos os acordos com voces e ninguem quis me ajudar. Tive que gastar com adv e so tive prejuizo. --- 01/03/2024 - A divulgação esta suspensa.

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

A mesma informou que não atende mais ao plano, pelos beneficiários serem problematicos, não entregarem a mesma o raio x final para poder anexar nos tratamentos, informou que pediu ajuda várias vezes do plano, porém o plano havia informado que era para a mesma resolver com a beneficiária. Está totalmente insatisfeita e quer seguir com o desligamento o quanto antes!

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro