

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			
JESSICA PACHECO				17/07/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	101312	SP	LETICIA DO CARMO AQUOTTE	
CNPJ	CPF			
-				36854666821
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
07/02/2020	F	Operadora	SAD172122552829	17/07/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	MARTINOPOLIS	75	3	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,32	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
17/07/2024	17/07/2024	0 dia(s)		

Status retenção

- Retenção Efetiva
- Desligamento
- Não se trata de Retenção

1º contato Data 17/07/2024

Obs.:

Mensagem:
Bom dia,
Encaminhado mensagem via whatsapp no número (18) 997057549 para verificar solicitação
Att;

2º contato Data 17/07/2024

Obs.:

[11:28, 17/07/2024] : Olá bom dia Dra. LETICIA DO CARMO AQUOTTE tudo bem? Estimo que sim.
Me chamo Jessica, falo em nome da OdontoLife em parceria com a Dental Uni.
Motivo do meu contato, é referente a solicitação de desligamento em nosso site. Antes de seguirmos com o formulário do seu desligamento, gostaria de conversar com a doutora para entender sua insatisfação, para que possamos verificar se há algo que possamos lhe oferecer ou melhorar para mantermos a parceria.

3º contato Data 17/07/2024

Obs.:

[13:39, 17/07/2024] +55 18 99705-7549: Jessica Dra esta com uma filha pequena e não estaa tendendo como antes
[13:39, 17/07/2024] +55 18 99705-7549: Ela não quer melhoria
[13:39, 17/07/2024] +55 18 99705-7549: só que saber como faz o desligamento do convenio
[13:39, 17/07/2024] +55 18 99705-7549: por favor

4º contato Data 17/07/2024

Obs.:

[16:21, 17/07/2024] : Sobre quais guias a doutora se refere? para verificarmos o motivo do cancelamento da guias +55 18 99705-7549: Jessica todas as guias dela foram canceladas,ja cansamos de mandar msg entrar no chat e nada ser resolvido...so fala aguarde enquanto verifico e nada
[17:01, 17/07/2024] +55 18 99705-7549: Mais Não é sobre isso que a Dra quer
[17:01, 17/07/2024] +55 18 99705-7549: ela quer se desligar do plano

5º contato Data

Obs.:

[17:14, 17/07/2024] : mesmo que eu me disponha a dar todo o suporte a voces sempre que necessario , e revermos essas guias para auxilia-los a terem o repasse sobre elas?
[17:17, 17/07/2024] +55 18 99705-7549: Vou conversar com a Dra
[17:19, 17/07/2024] +55 18 99705-7549: Ela quer se desligar do plano
[17:34, 17/07/2024] : tudo bem, de qualquer forma agradeço o tempo em que estiveram conosco

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
- Dificuldades com o Sistema
- Prazo Liberação de Guias
- Glosas
- Régras Técnicas
- Apenas procedimentos Estéticos
- Encerramento de Atividades
- Baixa Procura
- Dificuldade de Contato com a Central
- Aposentou
- Cobrança indevida
- Burocracia Operadora
- Falta de Suporte da Operadora
- Ameaça Judicialização
- Terceirização de Atendimento
- Negativa de Atendimento
- Carteira de Clientes Particular
- Estudos
- Migração
- Servidor Publico
- Mudou de Área
- Óbito
- Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

- SIM
- NÃO

Obs. Geral

doutora não quer melhorias, só quer se desligar do plano, pois agora está com filha pequena e não está mais atendendo como antes.
Mesmo eu oferecendo ajuda acerca da questão do cancelamento das guias para que doutora recebesse o repasse, visto que informaram terem ficado por muito tempo tentando suporte no chat sobre esta questão e ninguém nunca ajudou, recusaram meu suporte e querem seguir com o descredenciamento.

Setor responsável

- T.I
- Central de atendimento
- Análise Técnica
- Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro