



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

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?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,32

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

17/07/2024

17/07/2024

0 dia(s)

1º contato

Data

17/07/2024

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

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 ofertar 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
[17:34, 17/07/2024] 📞: tudo bem, de qualquer forma agradeço o tempo em que estiveram conosco

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.: **OBIGATÓRIO 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

☐ Falta de Reajuste

☐ Beneficiário Grosseiro

☐ 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
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