



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

DUANY VITORIA BALHUK

Qtd CRO(s)

1

Data

22/04/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

80818

SP

LUIZ GOMES DE SOUSA

CNPJ

CPF

-

25520882878

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

14/04/2021

F

Operadora

SAD170964606461

05/03/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

SANTOS

643

46

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

*

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,40

sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

05/03/2024

22/04/2024

48 dia(s)

1º contato

Data

11/03/2024

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

Obs.:
Encaminhado mensagem via wpp 13 99603-6350, para verificar e confirmar o motivo de descredenciamento.

2º contato

Data

17/04/2024

Obs.:
Sem retorno, enviado novamente whatsapp 13 99603-6350, 17/04.

3º contato

Data

22/04/2024

Obs.:
[09:39, 22/4/2024] Retenção Odontolife: Estou entrando em contato referente a sua solicitação de desligamento do plano, gostaria de saber qual seria o motivo ou insatisfação, por gentileza?
[09:39, 22/4/2024] Retenção Odontolife: Por acaso seria negociação de valorse?
[09:40, 22/4/2024] Retenção Odontolife: Realmente precisamos de um RETORNO para dar continuidade ao seu desligamento.
Ainda aguardando retorno do mesmo 13 99603-6350 22/04

4º contato

Data

22/04/2024

Obs.:
O mesmo informou que:
[09:41, 22/4/2024] +55 13 99603-6350: Bom dia
[09:41, 22/4/2024] +55 13 99603-6350: Já solicitei o cancelamento a mais de 6 meses
[09:41, 22/4/2024] +55 13 99603-6350: Já entraram em contato 3 vezes e já foi informado
[09:41, 22/4/2024] +55 13 99603-6350: Favor fazer o cancelamento
[09:42, 22/4/2024] +55 13 99603-6350: Obrigado!

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
Já havia sido reajustado a tabela de valores, onde o mesmo não concordou com os valores e por se tratar de IAMSPÉ não podiamos mexer no protocolo, aberto protocolo novo para seguir com o desligamento do mesmo!

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro