



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

ELLEN AGATHA DE OLIVEIRA CORDOVL

Qtd CRO(s)

1

Data

15/02/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

25504

RS

MARIELLE STEIN

CNPJ

CPF

-

01515961079

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

11/05/2023

F

Operadora

SAD170440019156

04/01/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RS

NOVO HAMBURGO

311

9

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

SEM GUIAS

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

04/01/2024

15/02/2024

42 dia(s)

1º contato

Data

09/02/2024

Obs.:

Boa tarde,  
Encaminhamos uma mensagem às 15:33, para confirmar o motivo pelo qual a Drª deseja se descredenciar. Aguardando retorno.

2º contato

Data

15/02/2024

Obs.:

Bom dia, Em contato com a Drª a mesma informa que não deseja continuar com o plano, pois está dando prioridade para os pacientes particulares. Segue interação com a Drª: [15:33, 09/02/2024] Retenção: Falo com o Dr MARIELLE STEINCRO:RS - 25504, estou entrando em contato referente a sua solicitação de desligamento do plano, gostaria de saber qual seria sua insatisfação com o plano? [15:37, 09/02/2024] +55 51 9202-9936: Eu já estou tentando cancelar desde o ano passado[15:37, 09/02/2024] +55 51 9202-9936: Já entraram em contato várias vezes caminho para saber o porque[15:38, 09/02/2024] +55 51 9202-9936: F eu já respondi inúmeras vezes

3º contato

Data

15/02/2024

Obs.:

CONTINUAÇÃO: [15:38, 09/02/2024] +55 51 9202-9936: Eu não estou mais atendendo pelo plano porque para mim não está valendo mais a pena, eu só vou uma vez por semana atender na cidade de Novo Hamburgo entao estou dando prioridade para os pacientes particulares[15:39, 09/02/2024] +55 51 9202-9936: E também pelo fato de que a maioria dos pacientes que vem do plano pra mim, querem fazer prótese e eu não faço prótese! Daí acaba sendo uma situação desconfortável porque eles dizem que o plano diz cobrir prótese e acabam vindo para fazer nada [16:43, 09/02/2024] Retenção: Pego desculpas pelos transtornos gerados Drª e agradeço pelo retorno.[16:44, 09/02/2024] Retenção: Encaminhamos uma mensagem às 16:44, para confirmar o motivo pelo qual a Drª deseja se descredenciar. Aguardando retorno.

4º contato

Data

15/02/2024

Obs.:

CONTINUAÇÃO: [16:44, 09/02/2024] Retenção: Teria algo que pudéssemos fazer para manter a parceria ? [16:44, 09/02/2024] Retenção: A Drª teria alguma área que pudéssemos incluir no cadastro ? [20:04, 09/02/2024] +55 51 9202-9936: É que realmente para mim não está mais valendo muito a pena o plano [20:05, 09/02/2024] +55 51 9202-9936: Atendo pouco em Novo Hamburgo entao estou focando apenas nos pacientes particulares [20:05, 09/02/2024] +55 51 9202-9936: Pois não tenho mais horário para preencher com os pacientes do plano [20:05, 09/02/2024] +55 51 9202-9936: F

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

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

☐ 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

Em contato com a Drª a mesma informa que não deseja mais continuar com o plano, visto que para ela já não é mais vantajoso. A Drª tem dado prioridade para os pacientes particulares e não tem mais horários em sua agenda para os pacientes do plano. Sendo assim, iremos prosseguir com o seu desligamento.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro