

Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador Data

Operadora CRO UF Nome dentista

CNPJ CPF

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo

UF Cidade nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados

Atende outros convênios SIM NÃO Quais?

Moeda Última produç. Valor última prod.

Data início Data final Tempo finalização

Status retenção Retenção Efetiva Desligamento Não se trata de Retenção

1º contato Data

Obs.: [15:42, 06/12/2023] Retenção - Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [15:42, 06/12/2023] Retenção - Odontolife: Gostaria de falar com o Dr MARCOS VINICIUS SILVERIO MORAES CRO: GO - 15292 por gentileza. [15:43, 06/12/2023] Retenção - Odontolife: É referente a informação de que o mesmo solicitou o desligamento.

2º contato Data

Obs.: [15:43, 06/12/2023] +55 62 3942-8922: Boa tarde Duany [15:43, 06/12/2023] +55 62 3942-8922: Tudo bem? [15:43, 06/12/2023] +55 62 3942-8922: Neste momento ele está em atendimento [15:43, 06/12/2023] +55 62 3942-8922: Mas sim, ele solicitou desligamento [15:44, 06/12/2023] Retenção - Odontolife: Assim que ele estiver disponível pode me informar por gentileza? [15:44, 06/12/2023] +55 62 3942-8922: Se você quiser eu posso dar andamento aqui [15:44, 06/12/2023] +55 62 3942-8922: Qual seria a dúvida? [15:46, 06/12/2023] Retenção - Odontolife: Gostaria de saber o motivo ou insatisfação que o mesmo teve para seguir com o desligamento do plano [15:51, 06/12/2023] +55 62 3942-8922: Que percebemos a inviabilidade, considerando o valor de repasse dentro da tabela [16:40, 06/12/2023] Retenção - Odontolife:

3º contato Data

Obs.: Enviado whatsapp 62 3942-8922 15/12, novamente. Aguardando retorno dos valores poara prosseguir com o reajuste.

4º contato Data

Obs.: Enviado e-mail ao mesmo SHOWRISOODONTOLOGIA2016@OUTLOOK.COM 20/12 às 09h57.

5º contato Data

Obs.: Encaminhamos uma nova mensagem às 11:16, para saber se o mesmo poderia encaminhar os valores de cada procedimento. Não tivemos retorno das mensagens anteriores. Tentativa de contato pelos números (62) 35344388, (62) 39428922, sem sucesso. Aguardando retorno. --- 29/01/2024 Informamos que iniciaremos seu processo de desligamento, visto que não conseguimos contato com o(a) Sr.(a). Identificamos em nossos registros as seguintes tentativas de contato, realizadas através de ligações telefônicas e whatsapp (62) 35344388, (62) 39428922 e email SHOWRISOODONTOLOGIA2016@OUTLOOK.COM 15/12/2023 10:34 19/12/2023 10:08 0/12/2023 09:58 28/12/2023 14:13 05/01/2024 15:55 10/01/2024 11:19 15/01/2024 09:39 18/01/2024 13:06 24/01/2024 11:23 --- Se não tivermos nenhum retorno até dia 14/02 SEGUIR COM O DESLIGAMENTO POR PERDA DE CONTATO.

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 Problemas de Saúde Beneficiário Grosseiro 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 Sem retorno do mesmo desde o dia 15/12/2023, telefone não atende, só cai na caixa postal ou da ocmo chamada não atendida, whatsapp e e-mail sem retorno. Não encontrado nenhum meio de contato no google, redes sociais e concorrentes, único telefone encontrado era o que estava cadastrado.

Setor responsável T.I Central de atendimento Análise Técnica Comercial

