

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
Data				
JESSICA PACHECO				10/09/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	26500	RS	MARIANA BISOL BERTOLUCCI	
CNPJ	CPF			02096584019
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
30/09/2021	F	Dentista	SAD172548254966	04/09/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RS	CANELA	143	3	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,60	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
06/09/2024	10/09/2024	4 dia(s)		

1º contato Data 06/09/2024

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,
Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

2º contato Data 06/09/2024

Obs.:

[16:54, 6/9/2024] :Antes de seguirmos com o formulário do seu desligamento, gostaria de conversar para entender sua insatisfação, para que possamos verificar se há algo que possamos lhe ofertar ou melhorar para mantermos a parceria.
[17:11, 6/9/2024] +55 54 9957-1453: Oiii. Quero encerrar
[17:11, 6/9/2024] +55 54 9957-1453: Não é mais vantagem pra mim

3º contato Data 06/09/2024

Obs.:

[14:27, 10/9/2024] +55 54 9957-1453: Oii Quero continuar o cancelamento
[14:28, 10/9/2024] +55 54 9957-1453: Qual próximo passo?
[14:34, 10/9/2024] : Boa tarde doutora, obrigada por seu retorno.
[14:35, 10/9/2024] : Mas qual seria o motivo de sua insatisfação e interesse em desligar-se?
[14:35, 10/9/2024] : para entendermos melhor a situação.

4º contato Data

Obs.:

[14:35, 10/9/2024] +55 54 9957-1453: Eu só quero me desligar E quero agilizar isso, Por favor. Eu não quero mais atender pelo plano [14:36, 10/9/2024] : entendo, porém há um formulário a ser preenchido para desativação e não posso enviá-lo em branco, preciso de uma justificativa, visto que se doutora se cadastrou e formalizou um contrato, e agora quer desistir, há um motivo e gostaríamos de sanar a questão da melhor maneira possível.
[14:37, 10/9/2024] +55 54 9957-1453: Não quero mais atender porque não é lucrativo pra mim

5º contato Data

Obs.:

[14:37, 10/9/2024] : então seria questão de valores
[14:37, 10/9/2024] +55 54 9957-1453: Isso
[14:38, 10/9/2024] : não gostaria de verificar uma melhoria ? damos a possibilidade da doutora nos enviar uma sugestão de valores dos procedimentos que mais realiza para que o reajuste seja feito baseado-se em suas sugestões.
[14:38, 10/9/2024] +55 54 9957-1453: Não
[14:38, 10/9/2024] : Esta bem doutora, seguirei com seu desligamento. De qualquer forma agradeço o tempo em que esteve em parceria conosco.
[14:38, 10/9/2024] +55 54 9957-1453: Show!!

Ação Retenção

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input type="checkbox"/> Ofertado Suporte | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento | <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem | <input type="checkbox"/> Outros |

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Motivo desligamento

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro |
| <input checked="" type="checkbox"/> Valores | <input type="checkbox"/> Franquia | <input type="checkbox"/> Alteração Responsável Técnico |
| <input type="checkbox"/> Removido Prestador | <input type="checkbox"/> Sem Local de Atendimento | <input type="checkbox"/> Glosas |
| <input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema | <input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades |
| <input type="checkbox"/> Regras Técnicas | <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos | <input type="checkbox"/> Aposentou |
| <input type="checkbox"/> Baixa Procura | <input type="checkbox"/> Dificuldade de Contato com a Central | <input type="checkbox"/> Falta de Suporte da Operadora |
| <input type="checkbox"/> Cobrança indevida | <input type="checkbox"/> Burocracia Operadora | <input type="checkbox"/> Negativa de Atendimento |
| <input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização | <input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento | <input type="checkbox"/> Migração |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos | <input type="checkbox"/> Outros |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste | |

Necessário abertura de protocolo

- SIM NÃO

Obs. Geral

Conforme interação em nota anterior, doutora insistiu no desligamento sem informar o motivo, ao questioná-la diversas vezes por fim a mesma informou que o motivo seria valores, ofertei reajuste, ofertei que nos enviasse sugestões para aumentarmos o valor da tabela, contudo, não aceitou e deseja seguir com o descredenciamento.

Setor responsável

- T.I Central de atendimento Análise Técnica Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro