

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			2
Data				13/09/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	144325	SP	JOICE DE JESUS SOUZA	
CNPJ	CPF			
4777753000171		45051512801		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
26/10/2022	J	Operadora	SAD172417439896	20/08/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	ARARAS	321	4	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
22/08/2024	13/09/2024	22 dia(s)		
1º contato	Data	22/08/2024		
Obs.:				
Mensagem: Bom dia, Encaminhado mensagem para verificar solicitação;				

2º contato Data 22/08/2024

Obs.:

[11:50, 13/09/2024] ☺: 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.  
+55 19 97416-9825 (AUDIO ENCAMINHADO PARA DOUTORA, EM ANEXO)

3º contato Data 13/09/2024

Obs.:

[11:57, 13/09/2024] ☺: Estamos com uma ação comercial de divulgação gratuita o que nos possibilita oferecer para clínica manter atendimento consenso, abrindo esta ação, prospectará novos beneficiários e com isso, impulsionará as buscas, visando aumentar a procura com indicações e divulgações. Aumentará a visibilidade de seu consultório. Posso abrir este chamado doutora? Não temos interesse em perder a parceria  
[11:58, 13/09/2024] +55 19 97416-9825: Infelizmente não

4º contato Data 13/09/2024

Obs.:

[11:58, 13/09/2024] +55 19 97416-9825: Quero mesmo o desligamento  
[12:01, 13/09/2024] ☺: mas então teria algum outro motivo? Pois se a doutora relata insatisfação sobre a procura e damos uma solução e doutora não aceita então o motivo não seria esse, pois é algo que podemos resolver e doutora não tem interesse.  
[12:01, 13/09/2024] ☺: ha mais algum problema?  
[12:02, 13/09/2024] +55 19 97416-9825: Não vou atender convênio por enquanto. Vou dar uma paradinha

5º contato Data 13/09/2024

## Obs.:

Mensagem:  
Boa tarde,  
Conforme interação em nota anterior, em resumo, primeiramente doutora se queixou sobre a procura, disse que não quer mais ficar na operadora porque pra ela não faz sentido ficar e não atender ninguém do convênio, informou isso em audio qual anexei ao protocolo. Dito isso, ofertei divulgação e a mesma não aceitou. Ao questioná-la sobre o motivo, visto que se fosse somente procura e nós dessemos uma solução a mesma iria aceitar, então questionei se havia algum outro motivo, e a mesma informou que não atenderá mais convênios por enquanto, por isso vai seguir com o desligamento.

## 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 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"/> Régras 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 checked="" 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

em resumo, primeiramente doutora se queixou sobre a procura, disse que não quer mais ficar na operadora porque pra ela não faz sentido ficar e não atender ninguém do convênio, informou isso em audio qual anexei ao protocolo. Dito isso, ofertei divulgação e a mesma não aceitou. Ao questioná-la sobre o motivo, visto que se fosse somente procura e nós dessemos uma solução a mesma iria aceitar, então questionei se havia algum outro motivo, e a mesma informou que não atenderá mais convênios por enquanto, por isso vai seguir com o desligamento.

## Setor responsável

- T.I  Central de atendimento  Análise Técnica  Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro