



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

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?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

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 conosco, 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 questiona-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

☐ 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 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

☐ Outros

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

☐ 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 questiona-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