



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

19/08/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

155071

SP

MARIA LAURA DO NASCIMENTO

CNPJ

CPF

-

48158440894

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

06/02/2024

F

Dentista

SAD172044525343

08/07/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

FRANCA

937

20

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

09/07/2024

19/08/2024

41 dia(s)

1º contato

Data

09/07/2024

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☐ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

Obs.:
Mensagem:
Olá Dr(a). MARIA LAURA DO NASCIMENTO, tudo bem?
Recebemos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato
Dúvidas, estamos à disposição nos seguintes canais:

2º contato

Data

09/07/2024

Obs.:
Mensagem:
Boa tarde,
Contato sem sucesso via ligação no número (16) 37212365 as 15:12.
Enviado mensagem para verificar solicitação.

3º contato

Data

10/07/2024

Obs.:
Mensagem:
Boa tarde,
Clínica retornou a mensagem repassando o contato da Dra particular, enviei mensagem contudo ela não respondeu.
Enviado nova mensagem.

4º contato

Data

16/08/2024

Obs.:
[15:14, 16/08/2024] ☞: Precisamos do motivo para incluir na justificativa do formulário do seu desligamento, visto que conforme contrato, há uma cláusula que diz que ao haver interesse no desligamento, precisa informar com 60 dias de antecedência antes de parar de atender , e doutora já não estava mais atendendo os pacientes e não havia nos informado!!
[16:56, 16/08/2024] +55 16 99306-1415: Olá Boa tarde!
[16:57, 16/08/2024] +55 16 99306-1415: Não estava atendendo pois não havia procura senhora. Por isso mesmo não quero mais prosseguir com o convênio. Houve UMA pessoa, no qual eu já havia falado que já estava em processo de desligamento.

5º contato

Data

16/08/2024

Obs.:
[16:57, 16/08/2024] +55 16 99306-1415: Motivo do desligamento: motivo pessoal. Já havia informado antes.
[16:57, 16/08/2024] +55 16 99306-1415: Espero que consiga resolver o mais rápido possível pois já havia solicitado.
[17:05, 16/08/2024] ☞: o motivo então seria baixa procura?
[17:05, 16/08/2024] +55 16 99306-1415: Motivo pessoal.
[17:05, 16/08/2024] ☞: Estamos com uma ação comercial de divulgação gratuita o que nos possibilita oferecer para clinica manter atendimento conosco, abrindo esta ação, prospectará novos beneficiários e com isso, impulsionará as buscas, visando aumentar a procura com indicações e divulgações .
[17:09, 16/08/2024] +55 16 99306-1415: Certo!
[17:09, 16/08/2024] +55 16 99306-1415: Mas gostaria mesmo do desligamento por favor

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 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

☒ Outros

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

☐ Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral
Motivo: Motivo Pessoal . inicialmente doutora disse que não queria mais continuar na operadora porque não há procura, quando ofertei a ação comercial a mesma informa duas vezes que quer dar continuidade no desligamento por motivo pessoal e não quis dar mais detalhes.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro

