



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Qtd CRO(s)

1

Colaborador

Data

ELLEN AGATHA DE OLIVEIRA CORDOVIL21/02/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

122697

SP

MOACIR TAVARES

CNPJ

CPF

-

01149460008

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

27/01/2021

F

Operadora

SAD170679477964

01/02/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

BARUERI

550

30

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,42

03/12/2023

R\$ 1.989,24

Data início

Data final

Tempo finalização

01/02/2024

21/02/2024

20 dia(s)

1º contato

Data

20/02/2024

Obs.:

Boa tarde,  
Encaminhamos uma mensagem às 17:47, para verificar o motivo pelo qual o Dr deseja se descredenciar. Aguardando retorno do mesmo.

2º contato

Data

21/02/2024

Obs.:

Boa tarde, Em contato com o Dr, o mesmo informou que desejava se descredenciar pela falta de suporte. Ofertamos nosso suporte exclusivo, ação de divulgação e um novo treinamento, o mesmo aceitou em permanecer com a parceria. [17:47, 20/02/2024] Retenção: Falo com o Dr MOACIR TAVARES CRO: SP - 122697, estou entrando em contato referente a sua solicitação de desligamento do plano, gostaria de saber qual seria sua insatisfação com o plano?[17:51, 20/02/2024] +55 11 97615-5404: Demora no resolução de problemas, falta de suporte e informação pelos meios disponíveis

3º contato

Data

21/02/2024

Obs.:

CONTINUAÇÃO:[16:45, 21/02/2024] Retenção: Obrigada pelas informações Dr![16:45, 21/02/2024] Retenção: Peço desculpas pela demora[16:47, 21/02/2024] Retenção: Dr peço desculpas por todo o transtorno causado e por todas as vezes que o Dr necessitou de suporte.[16:48, 21/02/2024] Retenção: Mas gostaríamos muito de permanecer com a parceria, visto que o Dr é importante para nós [16:50, 21/02/2024] +55 11 97615-5404: Ok, se tiver um contato em que possamos pelo menos ter um suporte, continuamos sim

4º contato

Data

21/02/2024

Obs.:

CONTINUAÇÃO:[16:50, 21/02/2024] Retenção: Por este motivo, Lhe ofereço todo o Suporte necessário, temos um time habilitado somente para atendê-los da melhor maneira possível. Para que seja sanado quaisquer dúvidas ou dificuldades pelo número (41) 9233-6357, atendemos de segunda à sexta-feira das 08h00 às 18h00 . Se acaso for um assunto mais urgente, pode nos encaminhar mensagem em nosso contato direto (41) 991468326[16:50, 21/02/2024] Retenção: Caso tenha alguma dificuldade, podemos lhe oferecer um novo Treinamento. Para que seja orientado da melhor forma possível a como fazer o lançamento das guias corretamente, token de beneficiário, quaisquer dúvidas sobre o sistema,

5º contato

Data

21/02/2024

Obs.:

CONTINUAÇÃO:[16:52, 21/02/2024] Retenção: Se acaso o Dr tiver interesse, podemos lhe ofertar uma Ação de Divulgação para melhorar sua visibilidade em nosso site e realizar indicações de beneficiários para o vosso atendimento e assim aumentar a sua demanda, que consequentemente irá aumentar seus repasses. [16:52, 21/02/2024] Retenção: Maravilha Dr! [16:53, 21/02/2024] Retenção: Ficáramos muito felizes em permanecer com a sua parceria! [17:09, 21/02/2024] Retenção: Podemos permanecer com a parceria então Dr? [17:10, 21/02/2024] +55 11 97615-5404: podemos sim [17:11, 21/02/2024] +55 11 97615-5404: ótimo

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores☒ Ofertado Suporte☐ Ofertado Divulgação☐ Ofertado Treinamento☐ Ofertado Reciclagem☐ Outros

Obs.:

**OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**  
Em contato com o Dr, o mesmo informou que desejava se descredenciar pela falta de suporte. Ofertamos nosso suporte exclusivo, ação de divulgação e um novo treinamento, o mesmo aceitou em permanecer com a parceria.

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato☐ Valores☐ Removido Prestador☐ Dificuldades com o Sistema☐ Régras Técnicas☐ Baixa Procura☐ Cobrança indevida☐ Ameaça Judicialização☐ Carteira de Clientes Particular☐ Servidor Publico☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde☐ Franquia☐ Sem Local de Atendimento☐ Prazo Liberação de Guias☐ Apenas procedimentos Estéticos☐ Dificuldade de Contato com a Central☐ Burocracia Operadora☐ Terceirização de Atendimento☐ Estudos☐ Mudou de Área

☐ Beneficiário Grossoeiro☐ Alteração Responsável Técnico☐ Glosas☐ Encerramento de Atividades☐ Aposentou☐ Falta de Suporte da Operadora☐ Negativa de Atendimento☐ Migração

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM☐ NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

☐ T.I☐ Central de atendimento☐ Análise Técnica☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro