



Formulário - Processo de Retenção



Qta CRO(S)

1

Data

01/10/2024

JESSICA PACHECO

01/10/2024

Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	36778	PR	FLAVIA RAFAELLA ALCANTARA ALVARENGA	
CNPJ	CPF			
-	09568029907			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
31/07/2024	F	Operadora	SAD172675706177	19/09/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
PR	MARIALVA	857	8	
Atende outros convênios		Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO				
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	-	R\$ -		
Data início	Data final	Tempo finalização		
30/09/2024	01/10/2024	1 dia(s)		
1º contato	Data	30/09/2024		
Obs.:				
Mensagem: Boa tarde, Encaminhado mensagem para verificar solicitação;				
2º contato	Data	30/09/2024		
Obs.:				
[16:20, 27/09/2024] 🗨️: 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.				
3º contato	Data			
Obs.:				
[17:11, 27/09/2024] +55 44 9109-5058: Oi! [17:11, 27/09/2024] +55 44 9109-5058: No gostei do sistema [17:12, 27/09/2024] +55 44 9109-5058: Não compensa pro meu dia dia clínico [08:46, 30/09/2024] 🗨️: Bom dia Dra, tudo bem? Estimo que sim. Mas o que seria sua dificuldade hoje no sistema? [09:09, 30/09/2024] +55 44 9109-5058: Apenas isso				
4º contato	Data			
Obs.:				
[09:10, 30/09/2024] 🗨️: Certo, apenas nao gostou do sistema. Mas o que, lançar as guias? pois é simples, e posso lhe ajudar, encaminhar material de apoio, não é difícil mecher no site. Eu coloco-me a inteira disposição para dar todo suporte necessário , podemos rever os valores. [09:15, 30/09/2024] +55 44 9109-5058: Gostaria de me descredenciar apenas [09:30, 30/09/2024] 🗨️: Tudo bem doutora, seguirei com sua solicitação. De qualquer forma agradeço o tempo em que esteve em parceria conosco				

5º contato Data 01/10/2024

Obs.:

Boa tarde,

Conforme interação em nota anterior, anexado tambem o print , Em resumo doutora informa que não gostou do sistema, e que não compensa para o dia clinico dela. Ao questionar o que ela sentiu dificuldade no sistema, ofertando um suporte para ajuda-la, a mesma diz " quero me desligar apenas " não aceitando o suporte ofertado. Não aceitou tambem valores!

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
☐ Valores
☐ Removido Prestador
☒ Dificuldades com o Sistema
☐ Régras Técnicas
☐ Baixa Procura
☐ Apenas solicitação
☐ 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
☐ Busca por outro atendimento
☐ Estudos
☐ Mudou de Área
☐ Falta de Reajuste

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

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

Conforme interação em nota anterior, doutora relata que mudou de estado e não sabe quando retorna, que deu uma pausa nos atendimentos pois seu pai faleceu e ela não sabe quando vai voltar . Dei a opção de mante-la suspensa por 6 meses para verificarmos posteriormente uma posição de ja ter retornado ao estado e aos atendimentos mas ela não aceitou pois não sabe nem se irá voltar. tendo em vista a recente perda da Dra. não quis ser evasiva em insistir. Dito isso seguirei com a desativação.

Setor responsável

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro