

# Formulário - Processo de Retenção

Qta CRO(S)

1

Data

01/10/2024

JESSICA PACHECO

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 inicio	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 oferecer ou melhorar para mantermos a parceria.

3º contato	Data

**Obs.:**  
[17:11, 27/09/2024] +55 44 9109-5058: Ooi  
[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 não 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] ?: Todo 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 também o print , Em resumo doutora informa que não gostou do sistema, e que não compensa para o dia clínico dela. Ao questionar que ela sentiu dificuldade no sistema, ofertando um suporte para ajudá-la, a mesma diz " quero me desligar apenas " não aceitando o suporte ofertado. Não aceitou também valores!



Planos Odontológicos

## 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 SELEÇÃO "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 checked="" type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema	<input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias	<input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades
<input type="checkbox"/> Regras 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"/> Atenção à Qualidade	<input type="checkbox"/> Encerramento Operador	<input type="checkbox"/> Negociação de Atendimento
<input 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

<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> 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 já 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

<input type="checkbox"/> T.I	<input type="checkbox"/> Central de atendimento	<input type="checkbox"/> Análise Técnica	<input type="checkbox"/> Comercial
------------------------------	---	--	------------------------------------

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro