



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

19/08/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

53519

RJ

ANNA CAROLINA ANDRADE DE SOUZA VASCONCELOS

CNPJ

CPF

-

13329512792

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

22/11/2022

F

Operadora

SAD172364758132

14/08/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RJ

RIO DE JANEIRO

13.102

739

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

16/08/2024

19/08/2024

3 dia(s)

1º contato

Data

16/08/2024

Obs.:

Mensagem:
Olá Dr(a). ANNA CAROLINA ANDRADE DE SOUZA VASCONCELOS, tudo bem?

Recepcionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato

Data

16/08/2024

Obs.:

Mensagem:
Bom dia,

Encaminhado mensagem para verificar solicitação:

3º contato

Data

16/08/2024

Obs.:

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.
[09:41, 16/08/2024] +55 21 97477-3556: Oi
[09:41, 16/08/2024] +55 21 97477-3556: Sim, quero me descredenciar

4º contato

Data

Obs.:

[09:56, 16/08/2024] 🗨️: Qual seria o motivo Dra.? Podemos conversar sobre uma possível permanência se ofertarmos algo?
[11:39, 16/08/2024] +55 21 97477-3556: Na verdade, eu não vou mais atender por plano mesmo. Não é um motivo específico que possa ser mudado rs
[16:56, 19/08/2024] 🗨️: Boa tarde doutora, Entendi, neste caso estará encerrando por atender somente no particular ne?
[16:57, 19/08/2024] 🗨️: Vou colocar esta observação na solicitação, de qualquer forma agradeço o tempo em que esteve em parceria conosco

5º contato

Data

19/08/2024

Obs.:

Conforme interação em nota anterior, doutora informa que não é um motivo específico seu desligamento ao ser questionada se havia algo que pudessemos lhe ofertar para manter a parceria, e sim que o motivo é somente ter optado não atender mais planos;

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 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☐ Falta de Reajuste☐ Óbito☐ Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro