

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			26/06/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	27807	RS	FERNANDA GNATTA	
CNPJ	CPF			02687490008
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
27/07/2023	F	Operadora	SAD171474266384	03/05/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RS	BENTO GONCALVES	67	1	
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		
14/06/2024	26/06/2024	12 dia(s)		

1º contato Data 14/06/2024

Obs.:

Mensagem:
Olá Dr(a). FERNANDA GNATTA, tudo bem?

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

2º contato Data 14/06/2024

Obs.:

Contato sem sucesso no telefone (54) 996429010 via ligação.

Encaminhado mensagem para verificar solicitação visto que em protocolo inicial não foi colocado nenhuma observação do motivo nem evidencia do retorno da dra.

3º contato Data 15/06/2024

Obs.:

[10:43, 14/06/2024] ☺: Motivo do meu contato é referente a uma solicitação de DESLIGAMENTO que foi aberto em nosso site.
Gostaria de verificar quais é sua insatisfação com a operadora, para conversarmos a respeito e podermos verificar se conseguimos resolver ou ofertar algo para que mantenhamos a parceria.

[11:12, 14/06/2024] +55 54 9642-9010: Isso

[11:12, 14/06/2024] +55 54 9642-9010: Gostaria de me desligar

4º contato Data 26/06/2024

Obs.:

Bom dia ,
Segue audios da doutora em anexo:
Reclamou do sistema, que irrita ela pois os demais que trabalha é muito mais fácil.
Ofereci suporte, material de apoio , contudo não aceitou, só quer seguir com o desligamento.

5º contato Data 26/06/2024

Obs.:

Após toda minha oferta de suporte e material de apoio doutora mandou outro audio conforme print, e em seguida pedi a ela para que me enviasse a guia que não recebeu para eu verificar o que ocorreu e a mensagem não foi mais entregue, segue para desligamento.

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 type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema | <input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades |
| <input type="checkbox"/> Régras 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"/> Cobrança indevida | <input checked="" type="checkbox"/> Burocracia Operadora | <input type="checkbox"/> Negativa de Atendimento |
| <input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização | <input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento | <input type="checkbox"/> Migração |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos | |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico | <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

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