



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

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?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

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?  
  
Recepcionamos 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

☐ 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

☐ Servidor Publico☐ Mudou de Área

☐ 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