



Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador Data

Operadora CRO UF Nome dentista
ODONTOLIFE 20733 SC MARIA PAULA FERREIRA GONCALVES

CNPJ CPF
- 05089845999

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo
26/07/2022 F Operadora SAD169082622188 31/07/2023

UF Cidade nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados
SC ITAJAI 1.599 23

Atende outros convênios Quais?
☐ SIM ☒ NÃO

Moeda Última produç. Valor última prod.
0,45 16/06/2023 R\$ 54,90

Data início Data final Tempo finalização
31/07/2023 11/09/2023 42 dia(s)

Status retenção
☐ Retenção Efetiva
☒ Desligamento
☐ Não se trata de Retenção

1º contato Data

Obs.:
Recebemos vossa demanda, gostaríamos de saber o motivo da solicitação? Há algo que possamos fazer para permanecer com a parceria?

2º contato Data

Obs.:
Interação da Drª: Olá, quero o desligamento do plano

3º contato Data

Obs.:
Enviado whatsapp (47) 996017895 06/09 às 14h11, para verificar o motivo ou insatisfação da mesma.

4º contato Data

Obs.:
CONVERSA DO WHATSAPP [14:13, 06/09/2023] +55 47 9601-7895: Boa tarde, tudo bem? Optamos por não atender mais planos. Sou a secretária da clínica. A dra Maria está em atendimento no momento Me chamo Andreza. Ela pediu para dizer que não compensa realizar os procedimentos e que não deseja mais! Obrigado. Gostaríamos do cancelamento mesmo. Pois como informado não vamos mais atender por nenhum plano. Ofertando reajuste de tabela, suporte e treinamento. Dispomos de 22 profissionais na cidade da mesma

5º contato Data

Obs.:
Em nota anterior foi informado que: Os valores dos materiais que usamos são bem caros. E não está compensando pra nós. Por isso decidimos atender somente pelo particular. Então, solicitamos o desligamento de planos. Entendi Drª, como informado a Drª é de extrema importância, se puder me enviar uma base dos valores que gostaria de receber assim envio para o setor responsável analisar.
Para melhor sua satisfação com o plano e continuar com os atendimentos. Moça, por gentileza. Só cancelar!

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
☐ Carteira de Clientes Particular ☐ Estudos
☐ Servidor Público ☐ Mudou de Área
☐ Óbito ☐ Motivos Particulares

Necessário abertura de protocolo
☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral
Foi ofertado reajuste de tabela, suporte e treinamento mas a mesma está insistindo no desligamento. Pedi para que enviasse os valores que gostaria de receber mas a mesma não quis!!

Setor responsável
☒ T.I. ☐ Central de atendimento ☐ Análise Técnica ☐ Comercial

Agata B. Gomes