

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			2
	Data			13/09/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	145522	SP	CASSIO AMARO COMACHIO	
CNPJ	CPF			
4777753000171		43841234852		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
26/10/2022	J	Operadora	SAD172417439896	20/08/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	ARARAS	321	4	
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		
22/08/2024	13/09/2024	22 dia(s)		

1º contato Data 22/08/2024

Obs.:

Mensagem:
Bom dia,
Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

2º contato Data 22/08/2024

Obs.:

[11:50, 13/09/2024] ☺: 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.
+55 19 97416-9825 (AUDIO ENCIMINHADO PARA DOUTORA, EM ANEXO)

3º contato Data 13/09/2024

Obs.:

[11:57, 13/09/2024] ☺: Estamos com uma ação comercial de divulgação gratuita o que nos possibilita oferecer para clínica manter atendimento consenso, abrindo esta ação, prospectará novos beneficiários e com isso, impulsionará as buscas, visando aumentar a procura com indicações e divulgações . Aumentará a visibilidade de seu consultório. Posso abrir este chamado doutora? Não temos interesse em perder a parceria
[11:58, 13/09/2024] +55 19 97416-9825: Infelizmente não

4º contato Data 13/09/2024

Obs.:

[11:58, 13/09/2024] +55 19 97416-9825: Quero mesmo o desligamento
[12:01, 13/09/2024] ☺: mas então teria algum outro motivo ? Pois se a doutora relata insatisfação sobre a procura e damos uma solução e doutora não aceita então o motivo não seria esse, pois é algo que podemos resolver e doutora não tem interesse.
[12:01, 13/09/2024] ☺: ha mais algum problema?
[12:02, 13/09/2024] +55 19 97416-9825: Não vou atender convênio por enquanto . Vou dar uma paradinha

5º contato Data 13/09/2024

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,
Conforme interação em nota anterior, em resumo, primeiramente doutora se queixou sobre a procura, disse que não quer mais ficar na operadora porque pra ela não faz sentido ficar e não atender ninguém do convênio, informou isso em audio qual anexei ao protocolo. Dito isso, ofertei divulgação e a mesma não aceitou. Ao questioná-la sobre o motivo, visto que se fosse somente procura e nós dessemos uma solução a mesma iria aceitar, então questionei se havia algum outro motivo, e a mesma informou que não atenderá mais convenios por enquanto, por isso vai seguir com o 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 SELECIONE "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 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 checked="" 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

em resumo, primeiramente doutora se queixou sobre a procura, disse que não quer mais ficar na operadora porque pra ela não faz sentido ficar e não atender ninguém do convênio, informou isso em audio qual anexei ao protocolo. Dito isso, ofertei divulgação e a mesma não aceitou. Ao questioná-la sobre o motivo, visto que se fosse somente procura e nós dessemos uma solução a mesma iria aceitar, então questionei se havia algum outro motivo, e a mesma informou que não atenderá mais convenios por enquanto, por isso vai seguir com o desligamento.

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