



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

24/09/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

148078

SP

CAROLINA RODRIGUES MORAES

CNPJ

CPF

-

37105251875

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

28/03/2022

F

Operadora

SAD172348849620

12/08/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

ITU

631

10

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

05/08/2024

24/09/2024

50 dia(s)

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

1º contato

Data

13/08/2024

Obs.:

Mensagem:  
Olá Dr(a). CAROLINA RODRIGUES MORAES, tudo bem?  
  
Recepcionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato

Data

09/09/2024

Obs.:

Mensagem:  
Boa tarde,  
  
Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

3º contato

Data

09/09/2024

Obs.:

[17:22, 09/09/2024] 🗉: 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 o doutor para entender sua insatisfação, para que possamos verificar se há algo que possamos lhe ofertar ou melhorar para mantermos a parceria.  
[17:35, 09/09/2024] +55 15 99111-9962: Boa tarde, já nós desligamos há muito tempo. Desde início do ano que solicitamos  
[17:50, 09/09/2024] 🗉: foi solicitado contudo não foi realizado, consta um pedido de OUTUBRO/2023 porem há historico de tratativa de que a clinica aceitou permanecer atendendo diante de um suporte que foi dado.

4º contato

Data

Obs.:

[17:50, 09/09/2024] 🗉: Qual seria sua insatisfação neste momento?  
[17:50, 09/09/2024] +55 15 99111-9962: Nós passaram essa mensagem várias vezes e depois falando que foi feito o cancelamento  
[17:50, 09/09/2024] +55 15 99111-9962: Não aceitamos voltar  
[17:51, 09/09/2024] +55 15 99111-9962: E não atendemos mais este convênio

5º contato

Data

Obs.:

[08:20, 10/09/2024] 🗉: Em outubro foi colocado evidencias de print de conversas com a doutora informando que iria voltar a atender pelo plano e eram dois endereços ,  
[08:20, 10/09/2024] 🗉: Mas seguirei com seu desligamento  
[08:20, 10/09/2024] 🗉: só me informa o motivo por gentileza para eu colocar na justificativa do formulário de desativação.  
[09:20, 10/09/2024] +55 15 99111-9962: Não queremos mais atender este convênio, foco apenas em particulares. Pode desligar.

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

☐ Valores

☐ Removido Prestador

☐ Dificuldades com o Sistema

☐ Régras Técnicas

☐ Baixa Procura

☐ Cobrança indevida

☐ Ameaça Judicialização

☒ Carteira de Clientes Particular

☐ Servidor Publico

☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde

☐ Franquia

☐ Sem Local de Atendimento

☐ Prazo Liberação de Guias

☐ Apenas procedimentos Estéticos

☐ Dificuldade de Contato com a Central

☐ Burocracia Operadora

☐ Terceirização de Atendimento

☐ Estudos

☐ Mudou de Área

☐ Falta de Reajuste

☐ Beneficiário Grossoeiro

☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Glosas

☐ Encerramento de Atividades

☐ Aposentou

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Negativa de Atendimento

☐ Migração

☐ Outros

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Em resumo, doutora informa que pediu desligamento no início do ano, porém localizei uma retenção realizada em OUTUBRO/2023 no protocolo SAD167274386516 visto que a mesma informou que havia sido passado varias mensagens e depois havia sido dito que o cancelamento tinha sido feito pois não aceitou voltar atender. Ao informa-la sobre a retenção realizada e as evidencias que temos como beneficiário oculto, a mesma mudou de conversa e falou que não tem mais interesse em atender convenio , pois o foco dela é particular.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro

