

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			
JESSICA PACHECO				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?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
05/08/2024	24/09/2024	50 dia(s)		

1º contato Data 13/08/2024

Obs.:

Mensagem:
Olá Dr(a). CAROLINA RODRIGUES MORAES, tudo bem?

Recepionamos 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 dentista para entender sua insatisfação, para que possamos verificar se há algo que possamos lhe oferecer ou melhorar para mantermos a parceria.

[17:35, 09/09/2024] +55 15 99111-9962: Boa tarde, já nós desligamos há muito tempo. Desde inicio do ano que solicitamos

[17:50, 09/09/2024] ?: foi solicitado contudo não foi realizado, consta um pedido de OUTUBRO/2023 porem há histórico de tratativa de que a clínica 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 evidências de print de conversas com a dentista informando que iria voltar a atender pelo plano e eram dois endereços ,

[08:20, 10/09/2024] ?: Mas seguirá 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

- | | | |
|---|--|--|
| <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

SIM NÃO

Obs. Geral

Em resumo, dentista informa que pediu desligamento no inicio 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 a 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

- | | | | |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <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

