



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		JESSICA PACHECO		Qtd CRO(s)	3	Data	13/09/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista				
ODONTOLIFE	141170	SP	ALINE LIMA MARCELINO				
CNPJ		CPF					
49765059000160		42184897850					
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo			
19/07/2023	J	Operadora	SAD172382374748	16/08/2024			
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados				
SP	SAO PAULO	33.492	1176				
Atende outros convênios		Quais?					
☐ SIM ☐ NÃO							
Moeda	Última produç.	Valor última prod.					
0,30	-	R\$ -					
Data início	Data final	Tempo finalização					
19/08/2024	13/09/2024	25 dia(s)					
1º contato		Data	19/08/2024				
Obs.: Mensagem: Olá Dr(a). ALINE LIMA MARCELINO, tudo bem? Recepcionamos a solicitação e estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!							
2º contato		Data	19/08/2024				
Obs.: Mensagem: Bom dia, Encaminhado mensagem para verificar solicitação.							
3º contato		Data	19/08/2024				
Obs.: 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 ofertar ou melhorar para mantermos a parceria. [12:09, 19/08/2024] +55 11 94766-8653: Bom dia, tudo bem ? [12:10, 19/08/2024] +55 11 94766-8653: É que infelizmente não estou dando mais conta							
4º contato		Data					
Obs.: [11:42, 20/08/2024] ☺: Bom dia doutora. Obrigada pelo retorno. No caso, dando conta de atender na operadora porque a procura por nossos beneficiários esta alta, ou a doutora está com muita demanda no particular e por isso nao está conseguindo atender o plano? [09:35, 13/09/2024] +55 11 94766-8653: Oi!, bom dia [09:36, 13/09/2024] +55 11 94766-8653: Umas questões particulares ☹							

5º contato Data

Obs.:
[09:51, 13/09/2024] ☹: Mas não seria nada com a operadora então? É que precisamos entender o motivo para colocar na justificativa visto que é necessário realizar um formulário de descredenciamento ai preciso assinalar um motivo.
[09:51, 13/09/2024] ☹: é questão de saúde dra?
[10:03, 13/09/2024] +55 11 94766-8653: Não, não é nada com vocês
[10:04, 13/09/2024] +55 11 94766-8653: Mas é basicamente isso, muita demanda

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores	☐ Ofertado Suporte	☐ Ofertado Divulgação
☐ Ofertado Treinamento	☐ Ofertado Reciclagem	☐ Outros

Obs.: **OBIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato	☐ Problemas de Saúde	☐ Beneficiário Grosseiro
☐ 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	☐ Outros
☐ Servidor Publico	☐ Mudou de Área	
☐ Óbito	☐ Falta de Reajuste	

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

Em resumo doutora informa que o motivo de seu desligamento não é nada com a operadora, é que a mesma não está mais dando conta pois está com muita demanda no particular então ela optou por desligar do convênio pois o motivo é particular nao com o convênio.
Print da conversa em anexo no protocolo.

Setor responsável

☐ T.I	☐ Central de atendimento	☐ Análise Técnica	☐ Comercial
------------------------------	---	--	------------------------------------

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro