

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			5
Data				
JESSICA PACHECO				14/10/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	109102	SP	MICHELLE COMUNE ROSSI	
CNPJ	CPF			
33564290000155		36539447833		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
10/02/2021	J	Operadora	SAD172831017179	07/10/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	SANTO ANDRE	2.073	138	
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		
09/10/2024	14/10/2024	5 dia(s)		
1º contato	Data	09/10/2024		
Obs.:				
Mensagem: Olá Dr(a). PATRICIA FEITOSA DE OLIVEIRA MOURA, tudo bem?  Recepionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!				
2º contato	Data	09/10/2024		
Obs.:				
Visto que o único número do cadastro não possui whatsapp verifiquei na pasta do credenciamento da dentista, contudo também não há telefone lá.  Realizando pesquisa no GOOGLE/				
3º contato	Data	10/10/2024		
Obs.:				
Mensagem: Boa tarde, Localizado no GOOGLE o numero : (11) 99147-5499 no mesmo endereço; Encaminhado mensagem para verificar solicitação;				
4º contato	Data	11/10/2024		
Obs.:				
Motivo do meu contato, é referente a solicitação de desligamento em nosso site da clinica. 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. [11:37, 11/10/2024] +55 11 99147-5499: Bom dia, então a tabela está muito baixa. Para nós não está mais viável. [12:39, 11/10/2024] 📲: Bom dia. E não gostariam de verificar os valores? Podemos realizar um reajuste pelo IPCA				

5º contato Data 11/10/2024

## Obs.:

[13:28, 11/10/2024] +55 11 99147-5499: Infelizmente no momento não, obrigada pela parceria.

[13:29, 11/10/2024] +55 11 99147-5499: poderia dar continuidade com o desligamento?

[14:42, 11/10/2024] 📲: Tudo bem, seguirei com a desativação. De qualquer forma agradeço o tempo em que esteve em parceria conosco 📲

[14:46, 11/10/2024] +55 11 99147-5499: obrigada

[15:01, 11/10/2024] +55 11 99147-5499: Nos que agradecemos ☺

## 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 SELEÇÃO "OUTROS".**

## Motivo desligamento

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato                | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde                   | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro        |
| <input checked="" 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 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, clínica está descredenciando de todos os convênios para atender somente particular devido aos valores. Ofertado reajustem contudo, oferta recusada.

## 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