



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

10/09/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

118131

SP

MARINA FERNANDES ALVES CAVALCANTE

CNPJ

CPF

-

40703204823

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

18/04/2023

F

Operadora

SAD172348447975

12/08/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

VOTUPORANGA

307

8

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

13/08/2024

10/09/2024

28 dia(s)

1º contato

Data

13/08/2024

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

Obs.:  
Mensagem:  
Olá Dr(a). MARINA FERNANDES ALVES CAVALCANTE, tudo bem?  
  
Recepcionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato

Data

Obs.:

Mensagem:  
Boa tarde,  
  
Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

3º contato

Data

Obs.:

[17:35, 9/9/2024] 📩: 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, 9/9/2024] +55 17 99759-8965: Nao tenho mais interesse e etendimento por convenio  
[08:18, 10/9/2024] 📩: Bom dia doutora. tudo bem? Mas no caso, a doutora não atende mais somente nosso convênio, ou está atendendo somente pelo particular?

4º contato

Data

Obs.:

Mensagem:  
Bom dia,  
Em retorno via whatsapp doutora informa que o motivo é porque ela não tem mais atendimento por convênio e nem interesse conforme evidenciado abaixo; Dito isso, seguiremos com o desligamento

5º contato

Data

Obs.:

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

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro