

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	GABRIELY MORENA PACHECO			Qtd CRO(s) <input type="text" value="1"/>
				Data <input type="text" value="26/02/2024"/>
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	93407	SP	DEBORA CAMILA DOS SANTOS	
CNPJ	CPF			<input type="text" value="30356136809"/>
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
22/05/2023	F	Operadora	SAD170662202539	30/01/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	RIBEIRAO PRETO	1.778	67	
Atende outros convênios				
Quais? <input type="text"/>				
<input type="checkbox"/> SIM		<input type="checkbox"/> NÃO		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	21/11/2023	R\$ 52,20		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
30/01/2024	26/02/2024	27 dia(s)		

Status retenção

- Retenção Efetiva
- Desligamento
- Não se trata de Retenção

1º contato Data

Obs.:

INTERAÇÃO VIA PROTOCOLO: Poderia me informar o motivo ou insatisfação de ter solicitado seu desligamento?

2º contato Data

Obs.:

RETORNO DA DENTISTATudo ótimo e com você? O motivo é baixa demanda e dificuldade / complexidade para gerar guias devido a prazo de 24/48h para liberação. Por favor proceda com o desligamento. Obrigada

3º contato Data

Obs.:

Encaminhado mensagem via whatsapp no número (16) 981507199 no dia 26/02/24 as 10:20, porém até o momento não houve retorno

4º contato Data

Obs.:

Conforme contato com a dentista via whatsapp, quer o desligamento por baixa demanda, dificuldade para gerar guias e tempo de liberação.
[10:20, 26/02/2024] Retenção - Odontolife: Neste telefone falo com a Drª DEBORA CAMILA DOS SANTOS
CRO: SP - 93407? [10:30, 26/02/2024] +55 16 98150-7199: Sim [10:31, 26/02/2024] Retenção - Odontolife: Obrigada pelo retorno ☺
O motivo do meu contato é referente ao seu protocolo de desligamento, gostaria de saber qual seria sua insatisfação ou o motivo do seu desligamento? (CONTINUA)

5º contato Data

Obs.:

(CONTINUAÇÃO) [10:52, 26/02/2024] +55 16 98150-7199: Já relatei pelo app o motivo

[10:53, 26/02/2024] +55 16 98150-7199: Pode apenas proceder com o desligamento por gentileza

Encaminhou apenas um print com a resposta do dia 05/02/2024 "Tudo ótimo e com você? O motivo é baixa demanda e dificuldade / complexidade para gerar guias devido a prazo de 24/48h para liberação. Por favor proceda com o desligamento. Obrigada"

Ofertado ação de divulgação mas a mesma quer apenas o desligamento.

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
- Problemas de Saúde
- Beneficiário Grosseiro
- Valores
- Franquia
- Alteração Responsável Técnico
- Removido Prestador
- Sem Local de Atendimento
- Dificuldades com o Sistema
- Prazo Liberação de Guias
- Glosas
- Régras Técnicas
- Apenas procedimentos Estéticos
- Encerramento de Atividades
- Baixa Procura
- Dificuldade de Contato com a Central
- Aposentou
- Cobrança indevida
- Burocracia Operadora
- Falta de Suporte da Operadora
- Ameaça Judicialização
- Terceirização de Atendimento
- Negativa de Atendimento
- Carteira de Clientes Particular
- Estudos
- Migração
- Servidor Publico
- Mudou de Área
- Óbito

Necessário abertura de protocolo

- SIM
- NÃO

Obs. Geral

DOUTORA SOLICITOU O DESLIGAMENTO POR BAIXA DEMANDA E DIFICULDADE COM O SISTEMA, NÃO ACEITA AÇÃO DE DIVULGAÇÃO E QUER APENAS O DESLIGAMENTO

Setor responsável

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

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro