



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

GABRIELY MORENA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

26/02/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

93407

SP

DEBORA CAMILA DOS SANTOS

CNPJ

CPF

-

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?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

21/11/2023

R\$ 52,20

Data início

Data final

Tempo finalização

30/01/2024

26/02/2024

27 dia(s)

1º contato

Data

05/02/2024

Obs.:

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

2º contato

Data

05/02/2024

Obs.:

RETORNO DA DENTISTA 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

3º contato

Data

26/02/2024

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

26/02/2024

Obs.:

Conforme contato com a doutora 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

26/02/2024

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☐ 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

☐ 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