



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)	1	
JESSICA PACHECO		Data	27/06/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	35839	MG	LORENA COELHO SIQUEIRA	
CNPJ		CPF		
-		06431212690		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
20/12/2013	F	Dentista	SAD171466880181	02/05/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
MG	SETE LAGOAS	5.617	75	
Atende outros convênios		Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO				
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,55		R\$ -		
Data início	Data final	Tempo finalização		
13/06/2024	27/06/2024	14 dia(s)		
1º contato Data 13/06/2024				
Obs.: Mensagem: Olá Dr(a). LORENA COELHO SIQUEIRA , tudo bem? Recepcionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao atendimento. Em breve entraremos em contato!				
2º contato Data 14/06/2024				
Obs.: Bom dia, Contato sem sucesso via ligação nos telefones (31) 37733305, (31) 99776-9142 as 08:22 Enviado mensagem para verificar questão com a Dra.				
3º contato Data 25/06/2024				
Obs.: Motivo do meu contato, é referente a uma solicitação de DESLIGAMENTO aberta em nosso site. Gostaria de entender melhor sua insatisfação, e conversar a respeito de uma possível permanência de nossa parceria, visto que a doutora está conosco a muitos anos e é uma profissional importante para nós na rede da cidade. sobre a parceria, poderíamos revisar os valores, aplicando um reajuste pelo índice IPCA dos últimos 12 meses. Realizar uma ação comercial de divulgação, para impulsionar a procura dos beneficiários à vossa atendimento.				
4º contato Data 26/06/2024				
Obs.: [08:45, 14/06/2024] +55 31 9776-9142: Não temos interesse de manter a parceria,mas obrigada pela atenção e pelo tempo de trabalho! ☹️ [08:51, 14/06/2024] ☹️: O motivo seria os valores e a procura, mesmo ofertando uma melhora em ambos não irá querer continuar conosco , então tem alguma outra insatisfação pelo qual não quer mais atender doutora? Não há nada que possamos fazer? [08:53, 14/06/2024] +55 31 9776-9142: Infelizmente não,vamos querer finalizar mesmo os atendimentos pelo plano.				

5º contato Data 27/06/2024

Obs.:

Bom dia,

Conforme nota anterior, foi ofertado divulgação, ofertado reajuste, porém mesmo assim doutora permanecesse com a decisão de desligamento.

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 SELECIONE "OUTROS".**

Motivo desligamento

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro |
| <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"/> Servidor Publico | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste | |

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

Sector 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