



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

13/09/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

21093

go

CAMILA MARQUES DOS SANTOS

CNPJ

CPF

-

03770156102

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

07/11/2023

F

Operadora

SAD172434872449

22/08/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

GO

RIO VERDE

329

7

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

26/08/2024

13/09/2024

18 dia(s)

1º contato

Data

26/08/2024

Obs.:

Mensagem:
Olá Dr(a). CAMILA MARQUES DOS SANTOS, tudo bem?

Recepcionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato

Data

27/08/2024

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,

Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

3º contato

Data

13/09/2024

Obs.:

[16:33, 27/09/2024] 🗨️: 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 a doutora para entender sua insatisfação, para que possamos verificar se há algo que possamos lhe ofertar ou melhorar para mantermos a parceria.
5790: Está tudo bem, não tem insatisfação não
[16:42, 13/09/2024] +55 62 8149-5790: Só não estou atuando no momento

4º contato

Data

13/09/2024

Obs.:

[16:42, 13/09/2024] +55 62 8149-5790: Então gostaria de desativar o plano, não resido na cidade de rio verde tbm
[16:49, 13/09/2024] 🗨️: Entendi, neste caso , se doutora desejar como seu cadastro é PF podemos realizar uma atualização cadastral e alterar seu endereço para onde está ou para onde irá. Quer ficar suspensa ao inves de desligar? como não esta atuando somente no momento, temos a possibilidade de manter o dentista suspenso por até 6 meses
[16:50, 13/09/2024] +55 62 8149-5790: Moça

5º contato

Data

13/09/2024

Obs.:

[16:50, 13/09/2024] +55 62 8149-5790: Eu realmente tenho interesse em cancelar.
[16:50, 13/09/2024] 🗨️: Entendi
[16:50, 13/09/2024] 🗨️: tudo bem então, seguirei com seu desligamento, de qualquer forma agradeço o tempo em que estive em parceria conosco.
[16:50, 13/09/2024] 🗨️: E caso queira retornar futuramente é só nos contatar e realizar um novo credenciamento
[16:52, 13/09/2024] +55 62 8149-5790: Magina
[16:52, 13/09/2024] +55 62 8149-5790: Eu que agradeço

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☐ Outros

☐ Servidor Publico☐ Mudou de Área

☐ Óbito☐ Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

em resumo, doutora mudou de cidade e no momento está sem local de atendimento. Ofertei a ela para que ficasse apenas suspesa para atualizar o cadastro quando tivesse um endereço para colocar no sistema, contudo, a mesma recusou e quer seguir com o desligamento.

Setor responsável

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro