

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			
JESSICA PACHECO				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?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	-	R\$ -		
Data inicio	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?

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

- Status retenção
- Retenção Efetiva
 - Desligamento
 - Não se trata de Retenção

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 oferecer ou melhorar para mantermos a parceria.
[16:42, 13/09/2024] +55 62 8149-5790: 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 invés 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] ?: tudo bem então, seguirei com seu desligamento, de qualquer forma agradeço o tempo em que esteve 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
- 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
- Falta de Reajuste
- Outros

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 suspensa 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