

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			13/09/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	8889	ES	MARIANA PAULA DA SILVA GOMES	
CNPJ	CPF			
	14240721741			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
26/10/2023	F	Operadora	SAD17240681164	19/08/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
ES	VITORIA	565	23	
Atende outros convênios				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO	Quais?		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
22/08/2024	13/09/2024	22 dia(s)		
1º contato	Data	22/08/2024		
Obs.:	Mensagem: Boa tarde, Encaminhado mensagem para verificar solicitação:			
2º contato	Data	23/08/2024		
Obs.:	[17:11, 22/08/2024] ☺: 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. [13:41, 23/08/2024] +55 27 99885-8673: Não chega muitos pacientes e também não compensa para nós. [13:41, 23/08/2024] +55 27 99885-8673: Ok, ficono aguardo da solicitação de desligamento! Obrigada.			
3º contato	Data	23/08/2024		
Obs.:	[17:15, 23/08/2024] ☺: hoje temos a possibilidade de realizar uma ação comercial de divulgação gratuita, onde o intuito é aumentar as buscas por vosso atendimento [17:15, 23/08/2024] ☺: esta ação é realizada por um time de campo que faz as indicações aos beneficiários [17:15, 23/08/2024] ☺: aceita realizar está prospecção para vocês? [17:16, 23/08/2024] +55 27 99885-8673: Nós queremos o cancelamento mesmo			
4º contato	Data	13/09/2024		
Obs.:	[11:25, 13/09/2024] ☺: Olá bom dia,Mas a questão não seria baixa procura? Nós podemos impulsionar significativamente a procura, aumentando a visibilidade da clínica. Podemos alinhar esta questão para manter a parceria? eu coloco-me à inteira disposição para retirarem dúvidas, obter suporte da operadora, tenho material de apoio acerca de cada processo do sistema, com passo a passo e tutorial. [11:26, 13/09/2024] +55 27 99885-8673: Bom dai nós queremos o cancelamento mesmo			

5º contato Data 13/09/2024

Obs.:

Bom dia,

Conforme interação em nota anterior, em resumo, a clinica reclamou de baixa procura, porém ao ofertar divulgação,material de apoio e suporte, não aceitaram e optaram por manter o 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 Grosseiro |
| <input 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 checked="" 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"/> Outros |
| <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

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

Obs. Geral

Setor 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