



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

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

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

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 voces?  
[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 a inteira disposição para retirar as dúvidas, obterem 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

☐ 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

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro