

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Andrey Vidal Siqueira			Qtd CRO(s)	1
				Data	25/04/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	113650	SP	PATRICIA SOTO CERCHIARI		
CNPJ	CPF			23524403867	
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
05/07/2023	F	Operadora	SAD17139047213	23/04/2024	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SP	SANTO ANDRE	1.674	138		
Atende outros convênios			Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO				
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,30	Sem guias	R\$ -			
Data inicio	Data final	Tempo finalização			
23/04/2024	24/04/2024	1 dia(s)			

1º contato	Data	25/04/2024
Obs.:		
Bom dia! Feito contato via WPP: 11 94290-0631, para verificar informações.		

2º contato	Data	25/04/2024
------------	------	------------

[11:23, 25/04/2024] Retenção Odontolife: Drª PATRICIA SOTO CERCHIARI CRO: SP - 113650, Estamos com um chamado em aberto para desligamento, procede essa informação? teria algum motivo ou insatisfação? [11:39, 25/04/2024] +55 11 94290-0631: Olá, bom dia! Tudo ótimo, e você? Então, primeiro que a procura é muito baixa, segundo que o sistema de solicitação para nosso atendimento não nos agradou, é muito burocrático, e terceiro que pelo valor, não vale a pena pra gente. Então por isso optamos por não atende-los mais! [13:58, 25/04/2024] Retenção Odontolife: Sobre a procura, podemos ofertar uma Ação de Divulgação para melhorar sua visibilidade em nosso site e realizar indicações.		
--	--	--

3º contato	Data	
------------	------	--

Obs.:

--	--	--

4º contato	Data	
------------	------	--

Obs.:

5º contato Data

Obs.:

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 SELEÇÃO "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 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 | | |

Necessário abertura de protocolo

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

Obs. Geral

Em contato com a Drª, a mesma se queixa de sistema burocrático, valores baixos e pouca demanda. Ofertado ação de divulgação, e suporte. Informado que a mesma só teria reajuste no mês 07, a prestadora recusou e diz que não tem interesse algum.

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