

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador **KAMILA DE CARVALHO** qtd CRO(s) **1** Data **09/11/2022**

Operadora **CRO** **28558** UF **RJ** Nome dentista **LUCIANE MARTINS AIRES**
 Odontolife
 Data inclusão **PJ** Tipo **Demandado por?** N° do protocolo **SAD166178578433** Dt. abertura protocolo **29/08/2022**
 Cidade **RIO DE JANEIRO** UF **RJ** n° de vidas **5.345** n° CRO(S) únicos divulgados **687**

Atende outros convênios ☐ Sim ☒ Não
 Qualis? **Não informado**
 Moeda **0,32** Última produç. **03/12/2020** Valor última prod. **R\$ 113,92**
 Data início **29/08/2022** Data final **09/11/2022** Tempo finalização **72 dia(s)**

1º contato Data **13/10/2022**
 Encaminhado mensagem no e-mail, aguardando retorno
 Obs.: ☒ Retenção efetiva ☐ Desligamento ☐ Não trata-se de retenção

2º contato Data **21/10/2022**
 Obs.: Em retorno pelo e-mail informa que a procura é baixa. Informo que temos mais de 5 mil vidas na região, vamos realizar a ação junto ao setor comercial para divulgar a clínica sendo referência no atendimento para que aumente seu fluxo, questiono se podemos realizar indicações de beneficiários aguardando retorno

3º contato Data **31/10/2022**
 Obs.: Sem retorno encaminhado mensagem novamente questionando se pode reconsiderar sua decisão, aguardando retorno.

4º contato Data **09/11/2022**
 Obs.: Em contato pelo telefone (21) 25498037 as 11:53 secretária informa que responsável não se encontra, passa whats de contato (21) 96978-0005, encaminhado mensagem questionando se podemos realizar ação e divulgar para retorno de atendimentos, aguardando resposta.

5º contato Data **09/11/2022**

Em retorno pelo whats confirma continuar com parceria.

Motivo Retenção ☐ Ofertado novos valores ☒ Ofertado suporte ☒ Ofertado Divulgação
☐ Ofertado treinamento/ ou reciclagem ☐ Outros

Obs.: Em contato pelo telefone (21) 25498037 as 11:53 secretária informa que responsável não se encontra, passa whats de contato (21) 96978-0005, encaminhado mensagem questionando se podemos realizar ação e divulgar para retorno de atendimentos, aguardando resposta. Em retorno pelo whats confirma continuar com parceria.

Motivo desligamento ☐ Perda de de Contato ☐ Problemas de Saúde ☐ Beneficiário Grossoeiro ☐ Valores ☐ Franquia ☐ Alteração responsável técnico ☐ Removido prestador ☐ Burocracia ☐ Glosas ☐ Dificuldade Sistema ☐ Sem local de Atendimento ☐ Outros ☐ Regras Técnicas ☐ Migração ☐ Divulgação indevida ☐ Baixa procura ☐ Dificuldade de contato com a Central ☐ Informação prestada incorreta ☐ Ameaça judicialização ☐ Apenas procedimentos estético ☐ Aposentou ☐ Carteira de clientes particular - sem interesse convênio ☐ Mudou de área ☐ Atendendo apenas SUS ☐ Mais tempo com os filhos

Necessário abertura de protocolo ☐ Sim ☒ Não

Obs. Geral

Benel. Daltro - Atenda apenas Pré-tor (VERIFICAR ATUALIZAÇÃO)

Sector responsável ☐ TI ☐ Central de atendimento ☐ Análise técnica ☐ Comercial

Agata B de Aguiar
Agata B. Gomes **10/11/22** *Ivan Vaghini*