

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Maria Eduarda Domingos		Qtd CRO(s)	4	Data	05/10/2022
Operadora	CRO	UF	Nome dentista				
Odontolife	110915	SP	STEPHANIE ELLEN FERREIRA FORMAGGIO				
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo			
27/11/2019	PJ	Operadora	SAD166263459394	08/09/2022			
Cidade	CAIEIRAS	UF	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados			
		SP	110	3			
Atende outros convênios		Quais?					
☐ Sim ☒ Não		NÃO INFORMAD					
Moeda	última produç.	Valor última prod.					
R\$	20/01/2022	R\$ 150,00					
Data início	Data final	Tempo finalização					
08/09/2022	05/10/2022	27 dia(s)					
1º contato	Data						
	04/10/2022						
Obs.:	Em contato com a Dra em 04/10 via WhatsApp no número 11 97526-7036. Questionei sobre o motivo de desligamento e me coloquei a prestar suporte se necessário.						
2º contato	Data						
	05/10/2022						
Obs.:	Hoje 05/10 verifiquei a mensagem que foi enviada ontem, após o fim do expediente. Dra negou o suporte e informou que só aceitaria permanecer no plano se o sistema fosse alterado. Ofereci novamente o suporte, e a mesma informou " Para nós não é viável, não temos mãos de obra suficiente. Tenho só uma assistente para fazer tudo , e atendo vários convênios". Questionei mais uma vez se não reconsideraria a decisão após realizar ao menos um treinamento e Dra também negou.						
3º contato	Data						
Obs.:							
4º contato	Data						
Obs.:							

5º contato	Data		
Obs.:			
Motivo Retenção			
☐ Ofertado novos valores	☐ Ofertado suporte	☐ Ofertado Divulgação	
☐ Ofertado treinamento/ ou reciclagem	☐ Outros		
Obs.:			
Motivo desligamento			
☐ Perda de de Contato	☐ Problemas de Saúde	☐ Beneficiário Grossoiro	
☐ 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	☐ Mais tempo com os filhos	
☐ Atendendo apenas SUS			

Necessário abertura de protocolo

☒ Sim ☐ Não

Obs. Geral

Dra informou que só permaneceria no plano caso o sistema fosse alterado. Relatou que tem apenas uma assistente, precisava que houvesse praticidade no sistema para que conseguisse trabalhar. Ofereci suporte e treinamento 2 vezes. Dra negou e agradeceu o suporte, porém optou por se desligar.

Sector responsável

☒ T.I ☐ Central de atendimento ☐ Análise técnica ☐ Comercial

Agata B. de Agomes
Agata B. Gomes
08/10/22

Ivan Vaghini