

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Luana Santos		Qtd CRO(s)	3	Data	17/06/2022
Operadora	CRO	UF	Nome dentista				
Odontolife	137866	SP	JULIA BARRETTO BUCCOLI				
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo			
27/09/2021	PI	Operadora	SAD165124202442	29/04/2022			
Cidade	UF	nº de vidas	nº CRO(s) únicos divulgados				
MARILIA	SP	318	25				
Atende outros convênios		Quais?					
☒ Sim ☐ Não							
Moeda	Última produç.	Valor última prod.					
0,40	Fev/22	R\$ 97,60					
Data início	Data final	Tempo finalização					
29/04/2022	17/06/2022	49 dia(s)					
1º contato	Data	23/05/2022					
Obs.: Em contato via whatsapp doutora sinalizou que teve muitos problemas com beneficiários grosseiros que queriam que ela realizasse todos os procedimentos e não compreendiam quando não tinham cobertura, alegando que era má vontade da mesma, informou que o sistema é burocrático e o repasse é pequeno perto do estresse que teve. Sinalizamos que iríamos buscar maneiras diferentes de orientar os beneficiários para que compreendessem sobre a cobertura, sobre o sistema ofertamos suporte e treinamento, além disso oferecemos negociação de valores diferenciados.							
2º contato	Data	15/06/2022					
Obs.: Doutora não havia respondido, ao questionarmos novamente agradeceu nosso interesse mas sinalizou que não quer, ao tentarmos novamente solicitou que siga com o descarteamento.							
3º contato	Data						
Obs.:							
4º contato	Data						
Obs.:							

5º contato	Data	
Obs.:		
Motivo Retenção ☐ Ofertado novos valores ☐ Ofertado treinamento/ ou readigem ☐ Ofertado suporte ☐ Ofertado Divulgação		
Obs.:		
Motivo desligamento ☐ Perda de de Contato ☐ Valores ☐ Removido prestador ☐ Dificuldade Sistema ☐ Regras Técnicas ☐ Baixa procura ☐ Ameaça judicialização ☐ Carteira de clientes particular - sem interesse convênio ☐ Atendimento apenas SUS		
☐ Problemas de Saúde ☐ Franquia ☐ Burocracia ☐ Sem local de Atendimento ☐ Migração ☐ Dificuldade de contato com a Central ☐ Apenas procedimentos estético ☐ Obito		
☒ Beneficiário Grosseiro ☐ Alteração responsável técnico ☐ Glosas ☐ Outros ☐ Divulgação indevida ☐ Informação prestada incorreta ☐ Aposentou ☐ Mudou de área ☐ Mais tempo com os filhos		
Obs. Geral Doutora reclamou de valores, do sistema, mas seu principal motivo foram os problemas com beeneficiários.		
Sector responsável ☐ T.I ☐ Central de atendimento ☐ Análise técnica ☒ Comercial		
Assinaturas: Keilla Castro Caldas Coordenação Dra. Annabella Borgonioni Análise Técnica Agata B. Gomes Supervisão Gestão de Rede Ivan Vaghini Administrativo		