

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Kamila de Carvalho		Data	23/03/2022
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
Odontolite	110848	SP	LILIAN APARECIDA GONZALES LOPES		
Data inclusão	23/05/2018	PJ	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
			Dentista	SAD163818855099	29/11/2021
Cidade	Santo Andre	SP	UF	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
				1.663	110
Atende outros convênios			Quais?		
☐ Sim ☒ Não					
Moeda	0,30	última produção			
		Out/19			
Data início	29/11/2021	Data final	23/03/2022	Tempo finalização	114 dias(s)
1º contato	Data	04/01/2022	Status retenção ☐ Retenção eletiva ☒ Desligamento ☐ Não trata-se de retenção		
Obs.: Em contato com cliente reclamou da baixa demanda , informado sobre divulgação com empresas parceiras sem interesse					
2º contato	Data	22/03/2022	Obs.: Em contato informa que não vai mais realizar atendimentos por planos so de forma particular, insiste no desligamento.		
3º contato	Data	23/03/2021	Obs.: Encaminhado mensagem pelo whatsapp informando de todo o suporte disponível e se teria algo que pudesse ser feito para continuar com a parceria,doutora insiste no desligamento informa que não vai mais realizar atendimento por planos.		
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 ☐ Beneficário 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		
Obs.: Doutora insiste no desligamento ,pois a mesma não quer mais atender pelo plano, baixa demanda ,mesmo com todo suporte e divulgação sem interesse nos atendimentos		
Setor responsável ☐ T.I ☐ Análise técnica ☐ Comercial ☐ Central de atendimento		
Kellia Castro Caldas Coordenação Agata B. de J. Gomes administrativo		