

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Naihana Ribeiro dos Santos		Data	31/03/2022
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
Odontolife	5933	SC	DENISE MOREIRA DE MELLO		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
28/10/2014	PF	Dentista	SAD163595814166	03/11/2021	
Cidade	UF	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SAO JOSE	SC	1.445	40		
Atende outros convênios					
☒ Sim ☐ Não ☐ Não informou					
Moeda	Última produção				
0,3	nov/21				
Data início	Data final	Tempo finalização	Status retenção		
03/11/2021	31/03/2022	148 dia(s)	☐ Retenção efetiva ☒ Desligamento ☐ Não trata-se de retenção		
1º contato					
Data		22/03/2022			
Obs.: Através de contato via whatsapp, foi questionado qual o motivo da solicitação de desligamento. A mesma informa que o motivo é que o site é muito difícil e confuso, e ela trabalha sem secretária. Questionei quais as principais dúvidas, ofereci treinamento, porém a mesma não possui tempo para realização.					
2º contato					
Data		23/03/2022			
Obs.: Entrei novamente em contato e ofereci os materiais de apoio e ofereci suporte conforme for surgindo dúvidas, porém a doutora informa que realmente quer se descredenciar para permanecer com os convênios menos burocráticos e mais descomplicados. Informe que a permanência dela é muito importante e sinalizei que a cidade possui mais de 1500 beneficiários e 27 empresas parceiras na cidade e não obtive resposta positiva.					
3º contato					
Data		31/03/2022			
Obs.: Novamente realizado contato, porém a doutora não respondeu mais, nem as mensagens do dia 23/03 e as do dia 31/03, o que demonstra desinteresse na permanência.					
4º contato					
Data					
Obs.: 					

5º contato		Data		
Obs.: 				
Motivo Retenção				
☐ Ofertado novos valores	☐ Ofertado suporte	☐ Ofertado Divulgação		
☐ Ofertado treinamento/ ou rescisão	☐ Outros			
Obs.: 				
Motivo desligamento				
☐ Perda de de Contato	☐ Problemas de Saúde	☐ Beneficiário Grosso		
☐ 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.: Ofertado treinamento e materiais de apoio, porém a doutora prefere o descredenciamento. Irá atuar somente com convênios menos complicados de lidar, pois a mesma informa que o site é muito confuso e ela está sem secretária. Visto que a mesma está credenciada desde 2014, e realizou o lançamento de uma única guia em 2014 e uma em 2021, ou seja não possui produção, estou dando sequência no descredenciamento.				
Setor responsável				
☐ T.I	☐ Análise técnica	☐ Comercial		
☐ Central de atendimento				

Keilla Castro Caldas Coordenação	Agata Beatriz Gomes administrativo
-------------------------------------	---------------------------------------