

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		qm CRO(s)		3
Kamilla de Carvalho				
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
OdontoLife	30438	RJ	DANIEL ROLDI VIEIRA PINHEIRO	
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dr. abertura protocolo
21/11/2019	PJ	Dentista	SAD165592583614	22/06/2022
Cidade	UF	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RIO DE JANEIRO	RJ	5.345	687	
Atende outros convênios				
☐ Sim ☒ Não				
Moeda		Última produg.	Valor última prod.	
0,30		30/12/2019	R\$ 89,88	
Data início	Data final	Tempo finalização		
22/06/2022	21/09/2022	91 dias		
1º contato Data 11/08/2022				
Obs.: Encaminhado mensagem questionando os atendimentos, aguardando retorno				
2º contato Data 22/08/2022				
Obs.: Em contato pelo telefone (21) 24933553 as 08:45 Larissa informa que dr não está solicitia que retorne as 14 hrs				
3º contato Data 26/08/2022				
Obs.: Em contato pelo telefone (21) 30790124 as 10:00 atendente su passa para a responsável administrativa marcele que informa que vai verificar com doutor e retorna por enail, aguardando retorno				
4º contato Data 02/09/2022				
Obs.: Encaminhado mensagem por e-mail				

5º contato	Data	15/09/2022
Obs.: Sem retorno de e-mail ou whats , tentativas de contato pelos telefones (21) 24933553, (21) 30790124, (21) 995561117 as 17:44 sem sucesso21/09Tentativas de contato pelos telefones (21) 24933553, (21) 30790124, (21) 995561117 as 13:08 sem sucesso		

Motivo Retenção		
☐ Ofertado novos valores	☐ Ofertado suporte	☐ Ofertado Divulgação
☐ Ofertado treinamento/ ou recldagem	☐ Outros	
Obs.:		

Motivo desligamento		
☒ Perda de de Contato	☐ Problemas de Saúde	☐ Beneficiário Grossoeio
☐ 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	☐ Apenas procedimentos estético	☐ Mudou de área
☐ Atendendo apenas SUS	☐ Óbito	☐ Mais tempo com os filhos

Obs. Geral		
Realizado as 5 tentativas de contato sem sucesso, sem retorno por whats ou e-mail		
Setor responsável		
☐ T.I	☐ Análise técnica	☐ Comercial
☐ Central de atendimento		

Kellia Castro Caldas Coordenação	Dra. Annabelle Bignonhoni Análise Técnica	Agata B. Gomes Supervisão Gestão de Rede	Ivan Vaghini Administrativo
22/09/22			