

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			3
	Data			
DUANY VITORIA BALHUK				07/03/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	22251	BA	SARA PIRES CARVALHO	
CNPJ	CPF			
43836275000172		91953375553		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
27/07/2022	J	Operadora	SAD170611320467	24/01/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
BA	SALVADOR	3.843	244	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input checked="" type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO	Amil Dental - Porto Seguro Odonto - Sigma		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	21/09/2023	R\$ 76,65		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
24/01/2024	07/03/2024	43 dia(s)		
1º contato	Data	23/02/2024		
Obs.:				
Encaminhado mensagem via whatsapp no número (71) 988976650 no dia 23/02/2024 as 08:43, porém até o momento não houve retorno.				
2º contato	Data	07/03/2024		
Obs.:				
Segue conversa anterior: [13:53, 23/02/2024] Retenção Odontolife: Verifiquei que a Drª solicitou um protocolo de desligamento, sua insatisfação seria pela baixa demanda ? Esta informação confere ? [13:54, 23/02/2024] +55 71 8897-6650: Sim [13:56, 23/02/2024] Retenção Odontolife: Obrigada pela informação Drª! Gostaríamos muito de permanecer com a parceria, visto que a Drª é importante para nós. Por este motivo, podemos realizar uma Ação de Divulgação para melhorar sua visibilidade em nosso site e realizar indicações de beneficiários para o vosso atendimento e assim aumentar sua demanda, que consequentemente irá aumentar seus renascesses. [14:00, 23/02/2024] +55 71 8897-6650: Mas				
3º contato	Data	07/03/2024		
Obs.:				
[14:00, 23/02/2024] +55 71 8897-6650: Essa forma de ter que imprimir folha [14:00, 23/02/2024] +55 71 8897-6650: Enviar foto 4:00, 23/02/2024] +55 71 8897-6650: Amil é tudo no sistema a confirmação [14:00, 23/02/2024] +55 71 8897-6650: Via token [14:00, 23/02/2024] +55 71 8897-6650: A minha impressora deu problema e estou aguardando ficar pronta etc [14:01, 23/02/2024] Retenção Odontolife: Entendi Drª, peço desculpas pelo transtorno. A Drª está aguardando ficar pronta para concluir atendimento de algum paciente ? [14:03, 23/02/2024] +55 71 8897-6650: Seria bom vocês reverem a forma de confirmar os procedimentos para pagamento [14:03, 23/02/2024] +55 71 8897-6650: Sem				
4º contato	Data			
Obs.:				

5º contato Data

Obs.:

Ação Retenção

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input type="checkbox"/> Ofertado Suporte | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento | <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem | <input type="checkbox"/> Outros |

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELEÇÃO "OUTROS".**

Motivo desligamento

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro |
| <input type="checkbox"/> Valores | <input type="checkbox"/> Franquia | <input type="checkbox"/> Alteração Responsável Técnico |
| <input type="checkbox"/> Removido Prestador | <input type="checkbox"/> Sem Local de Atendimento | <input type="checkbox"/> Glosas |
| <input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema | <input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades |
| <input type="checkbox"/> Regras Técnicas | <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos | <input type="checkbox"/> Aposentou |
| <input type="checkbox"/> Baixa Procura | <input type="checkbox"/> Dificuldade de Contato com a Central | <input type="checkbox"/> Falta de Suporte da Operadora |
| <input type="checkbox"/> Cobrança indevida | <input type="checkbox"/> Burocracia Operadora | <input type="checkbox"/> Negativa de Atendimento |
| <input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização | <input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento | <input type="checkbox"/> Migração |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos | |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

Obs. Geral

Foi oferecido treinamento e ação de divulgação para a mesma, porém informou que o processo de conclusão também é um insatisfatório, a mesma citou que: "Essa forma de ter que imprimir folha. Enviar foto Amil é tudo no sistema a confirmação via token. A minha impressora deu problema e estou aguardando ficar pronta etc". Informei que se tratava de regras da operadora mas que iríamos enviar a informação para o setor responsável.

Setor responsável

- | | | | |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro