Formulário - Processo de Retenção

OdontoLife® Planos Odontológicos

Qtd CRO(s) 3

Colaborador JESSICA PACHECO **Data** 03/09/2024

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	12731	CE	MARIA JAMILLE FORTE BRANDAO

CNPJ	CPF
35836339000107	06535441385

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
23/06/2023	J	Operadora	SAD171690344490	28/05/2024

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
CE	FORTALEZA	1.730	126

Atende outros convênios ☐ SIM ☐ NÃO **Quais?**

Moeda	Última produç.	Valor última prod.
0,30	-	R$ -

Data inicio	Data final	Tempo finalização
28/05/2024	03/09/2024	98 dia(s)

Status retenção
- ☑ Retenção Efetiva
- ☐ Desligamento
- ☐ Não se trata de Retenção

1º contato **Data** 28/05/2024

Obs.:
Contato sem sucesso nos telefones (85) 992501027 , (85) 992282704 as 10:47. Foi verificado as 8 tentativas de contato acerca das ligações e whatsapp sem retorno. Visto que o CRO do RT está DESATIVADO, e ele é o sócio admnistrador do CNPJ , precisaremos contato diretamente com ele e não com a clinica em questão. Realizado pesquisa google para obter mais contatos, sem sucesso. Enviado mensagem no (85) 992282704 .

2º contato **Data** 04/07/2024

Obs.:
[12:13, 04/07/2024] 🦷: Motivo do meu contato, é referente ao protocolo de DESLIGAMENTO que foi aberto da clinica junto à operadora por PERDA DE CONTATO. Contudo, temos interesse em permanecer com a parceria, e dito isso gostaria de verificar as insatisfações da clinica junto ao plano para que possamos ofertar algo que melhore o cadastro de voces.
[13:23, 04/07/2024] +55 85 9228-2704: Oi Sim
[15:06, 04/07/2024] 🦷: Verificamos que seu CRO encontra-se desativado no site do CFO. E para mante-lo ativo nas divulgações do nosso site , precisamos da declaração de regularização profissional. O Dr. possui?

3º contato **Data** 09/07/2024

Obs.:
[09:12, 09/07/2024] 🦷: Olá bom dia, Poderia por gentileza nos dar este retorno? o protocolo de desligamento encontra-se em aberto e preciso encerra-lo . o seu CRO desativado era o provisório, doutor tem a documentação atualizada? Precisamos deste retorno para reativar sua divulgação. Caso ainda não tenha, podemos lhe manter suspenso até verificar esta questão
[09:14, 09/07/2024] +55 85 9228-2704: Bom dia
[09:14, 09/07/2024] +55 85 9228-2704: Eu vou te mandar mais tarde
[09:14, 09/07/2024] +55 85 9228-2704: Os documentos

4º contato **Data** 12/07/2024

Obs.:
Mensagem:
Boa tarde,
Doutor ainda nao respondeu com o envio da documentação.
Enviado nova mensagem.

5º contato **Data** 31/07/2024

Obs.:
Encaminhado mensagem para o doutor para verificar se o mesmo já conseguiu a declaração da regularidade dele visto que o seu CRO ainda está desativado.
Contudo, como ele irá continuar conosco, e há duas prestadoras no corpo clinico, dei a opção de reativarmos a divulgação da clinica para que as prestadoras possam atender aos beneficiários enquanto o doutor segue suspenso, para que a clinica não fique parada.
//
//
Doutor não aceitou reativar a divulgação de suas prestadoras antes de ele regularizar seu CRO que consta desativado no CFO, falou que prefere deixar tudo em "stand by" por enquanto.Visto que ele está com dificuldade para realizar esta regularização , irei reagendar o protocolo para o final do mes para verificar como está a situação, para não perder a retenção haja vista que já cobrei diversas vezes a atualização

Ação Retenção
- ☐ Ofertado Novos Valores
- ☐ Ofertado Suporte
- ☐ Ofertado Divulgação
- ☐ Ofertado Treinamento
- ☐ Ofertado Reciclagem
- ☐ Outros

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**
Ofertado atualização cadastral, haja vista que estamos em contato desde o mês 5 verificando a regularização do CRO. Agora já consta ativo, e irei incluir na divulgação da clinica o contato do Dr. Qual não consta cadastrado, localizei no GOOGLE.

Motivo desligamento
- ☐ Perda de Contato
- ☐ Valores
- ☐ Removido Prestador
- ☐ Dificuldades com o Sistema
- ☐ Régras Técnicas
- ☐ Baixa Procura
- ☐ Cobrança indevida
- ☐ Ameaça judicialização
- ☐ Carteira de Clientes Particular
- ☐ Servidor Publico
- ☐ Óbito
- ☐ Problemas de Saúde
- ☐ Franquia
- ☐ Sem Local de Atendimento
- ☐ Prazo Liberação de Guias
- ☐ Apenas procedimentos Estéticos
- ☐ Dificuldade de Contato com a Central
- ☐ Burocracia Operadora
- ☐ Precarização de Atendimento
- ☐ Estudos
- ☐ Mudou de Área
- ☐ Falta de Reajuste
- ☐ Beneficiário Grosseiro
- ☐ Alteração Responsável Técnico
- ☐ Glosas
- ☐ Encerramento de Atividades
- ☐ Aposentou
- ☐ Falta de Suporte da Operadora
- ☐ Negação de Atendimento
- ☐ Outros

Necessário abertura de protocolo ☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral
Não obtivemos retorno em nenhuma das tentativas de contato.

Setor responsável
- ☐ T.I
- ☐ Central de atendimento
- ☐ Análise Técnica
- ☐ Comercial

Poliana Andrade Silva *Maykon Dal'Negro*