

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	DUANY VITÓRIA BALHUK			Qtd CRO(s)	1	
				Data	20/10/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista			
ODONTOLIFE	148945	SP	RENATO ROCHA MACEDO			
CNPJ	CPF					
	45739610000140			30475081862		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo		
13/10/2022	J	Operadora	SAD16932497869	28/08/2023		
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados			
SP	MOGI DAS CRUZES	592	39			
Atende outros convênios						
Quais?						
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.				
0,35	SEM GUIAS	R\$ -				
Data inicio	Data final	Tempo finalização				
28/08/2023	20/10/2023	53 dia(s)				
1º contato	Data	11/10/2023				
Obs.:						
Enviado whatsapp 11 99787-0647 11/10 às 16h22.						

2º contato	Data	17/10/2023
Obs.:		
[16:23, 11/10/2023] +55 11 99787-0647: Olá boa-tarde [16:25, 11/10/2023] Retenção - Odontolife: Dr RENATO ROCHA MACEDO CRO: SP - 148945 foi informado que o mesmo solicitou o desligamento por motivos externos ao nosso relacionado. [16:26, 11/10/2023] Retenção - Odontolife: Teria alguma insatisfação com o plano? [16:31, 11/10/2023] +55 11 99787-0647: Nenhum problema [16:32, 11/10/2023] +55 11 99787-0647: Mais por não procura do paciente ao consultório. Com isso irei manter sem convênios no momento [16:36, 11/10/2023] Retenção - Odontolife: Dr nesse caso como está com nouca demanda nosco realizar uma ação com o setor responsável para melhorar sua demanda e		

3º contato	Data	20/10/2023
Obs.:		
[10:36, 20/10/2023] +55 11 99787-0647: Olá bom dia !! Tudo bem !!! [10:42, 20/10/2023] +55 11 99787-0647: Agradeço imensamente o retorno [10:43, 20/10/2023] +55 11 99787-0647: Vamos manter como Clinica geral apenas por enquanto será o unico convenio que manterei em meu consultório [10:44, 20/10/2023] +55 11 99787-0647: Vou precisar de novas orientações de como solicitar procedimentos caso possa me enviar estas por favor!		

4º contato	Data	20/10/2023
Obs.:		
Dr confirmou Telefone, endereço e áreas de atuação: Endereço: RUA DOUTOR DEODATO WERTHEIMER nº 1605, Complemento: 3º ANDAR SALA 34 Bairro: CENTRO MOGI DAS CRUZES - SP CEP: 08710430 Telefone correto: (11) 99787-0647 Áreas de atuação: CLÍNICO GERAL - DENTISTICA - PERIODONTIA		

5º contato Data 20/10/2023

Obs.:

Foi realizado beneficiário oculto para confirmação se o Dentor continua atendendo pelo plano, e conforme prints em anexo, está atendendo normalmente.

Ação Retenção

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

Obs.: OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

Dr informou que não possuía procura de pacientes em seu consultório pelo plano, ofertei ação de divulgação, suporte e reajuste de tabela onde o mesmo concordou em continuar com os atendimentos pelo plano. Atualizado seu cadastro e confirmado telefone, endereço e áreas de atuação. Foi realizado beneficiário oculto para confirmação se o Dentor continua atendendo pelo plano, e conforme prints em anexo, está atendendo normalmente.

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"/> Régras 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"/> 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

--	--	--	--

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