

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			4
Camila Guilherme			Data	04/10/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	39840	MG	FLAVIA SIQUEIRA CORRADI	
CNPJ	CPF			
08881078000174		07080181658		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
15/10/2019	J	Operadora	SAD168597259237	05/06/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
MG	BELO HORIZONTE	4.614	209	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,42	13/05/2023	R\$ 42,40		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
05/06/2023	04/10/2023	121 dia(s)		
1º contato	Data	05/06/2023		
Obs.:				
Interação via protocolo informando às tentativas de contato sem sucesso:23/03/2023;04/04/2023;10/04/2023 ;24/04/2023;25/04/2023;08/05/2023;12/05/2023;17/05/2023;29/05/2023;05/06/2023				
2º contato	Data	14/07/2023		
Obs.:				
Conf.prot.anterior 40641420230316002104,foi realizado somente 4 contatos s/retorno. Precisando realizar mais 4 contatos para após encaminhar e-mail com prazo dos 10 dias. Sendo assim, seguir com a tratativa. Visto que houve retorno do reajuste SAD168113656681. Realizar contato para verificar se a Doutora possui interesse em permanecer c/os atendimentos diante da tabela reajustada- Encaminhado msg via Whats (31) 33225928				
3º contato	Data	28/07/2023		
Obs.:				
Entrei em contato via telefone onde disseram que a Dra não se encontrava e solicitaram que eu falasse por mensagem então enviei uma mensagem no whats, onde aguarda resposta da mesma				
4º contato	Data	10/08/2023		
Obs.:				
Em resposta ao whats,dentista confirma intenção de desligamento.devido à complexidade do sistema, diante disso informado que temos suporte ao dentista via whats, cujo qual atende prontamente ao profis.,ofertado tbém uma reciclagem e informado que o tempo de lib.de guias reduziu p/ até 48 horas, a profis.respondeu que poderia fazer mais uma tentativa,solicitou reciclagem e informou que há baixa demanda , diante disso solicitei ação de divulgação (SAE169169043644) e irei encaminhar esse protocolo ao setor de treinamento n/ seguir com a tratativa				

5º contato Data 22/09/2023

Obs.:

Em resposta , à Dra viu o treinamento e autorizou à retomada de divulgação. Por gentileza reativar divulgação da Clínica , após isso devolver ao setor de retenção, para seguirmos com tratativa. 02/10/2023-Bom dia, Realizado benefício oculto 02/10 às 09h14, onde secretaria informou que não atendem a Dental Uni.02/10/2023-Entrado em contato via whats app- 31 3322-5928, em 02/10/2023 às 11:10, questionando o atendimento ao plano, uma vez que a mesma autorizou divulgar à clínica após treinamento gravado.Em resposta , Dra Flávia pediu que eu entrasse em contato com a administradora -Estefânia 31 99202-2112 , enviado whats app , em 02/10/2023 às 14:37 questionando se está tudo ok , para podermos seguir com a parceria. Aguardando retorno.

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"/> 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 checked="" 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 Público | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | <input type="checkbox"/> Motivos Particulares | |

Necessário abertura de protocolo

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

Obs. Geral

Em resp., à adm.informa q não possuem intenção de permanecer c/os atend.junto ao plano devido a várias intercorr.em relaç pgtos,informou q já nos acionou anteriormente q mta vezas reg.prot.,mas não foi possível reaver às guias pq tratavam-se de benefic.q cancelaram o plano.Portanto,se manteve decidida a descredenciar.

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