

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			
DUANY VITÓRIA BALHUK				12/03/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	6186	MS	JORDANA PINHA	
CNPJ	CPF			
				04969954135
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
25/10/2022	F	Operadora	SAD17018640400	06/12/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
MS	SAO GABRIEL DO OESTE	13	1	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	sem produção	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
06/12/2023	12/03/2024	97 dia(s)		

1º contato Data 19/12/2023

Obs.:

Enviada mensagem para a Drª o retorno foi:
 [15:30, 19/12/2023] +55 67 9671-4689: A Dra esta de recessos
 [15:31, 19/12/2023] Retenção - Odontolife: Qual o retorno da Drª
 [15:31, 19/12/2023] +55 67 9671-4689: Só dia 22/01

2º contato Data 24/01/2024

Obs.:

Encaminhamos uma mensagem para a Drª às 08:09, para verificar o motivo de descredenciamento. Aguardando retorno da mesma,

3º contato Data 08/02/2024

Obs.:

Em contato com a clínica, os mesmos informaram que a Drª ainda não retornou as atividades do consultório, e disseram que assim que ela estivesse de volta iriam pedir para ela entrar em contato. Segue interação: [08:42, 06/02/2024] Retenção: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Agatha, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [08:42, 06/02/2024] Retenção: Gostaria de saber se a Drª Jordana Pinha está presente? [14:58, 06/02/2024] +55 67 9671-4689: Olá assim que a Dra retorna ela irá entrar em contato [16:05, 06/02/2024] Retenção: Ficarei no aguardo, obrigada.

4º contato Data 21/02/2024

Obs.:

Em contato com a clínica às 09:17, os mesmos informaram que a clínica está passando por um processo de mudança. A secretária informou que irá repassar o recado para a Drª, porém o retorno da Drª pode demorar devido a mudança da clínica. Aguardando retorno.

5º contato Data 06/03/2024

Obs.:

Enviado whatsapp 67 9671-4689 06/03, questionando se a Drª consegue nos dar um retorno ainda hoje, pois se mudaram de endereço podemos alterar no sistema. A mesma informou em áudio para tirar o nome do plano, pois na cidade onde está não tem muita demanda e não compensa.

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 SELECIONE "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 checked="" 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"/> Migração |
| <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 | | |

Necessário abertura de protocolo

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

Obs. Geral

Informou que onde está não possui muita demanda e não está compensando, Drª enfatizou que quer seguir com o desligamento mesmo.

Setor responsável

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro