

Formulário - Processo de Retenção



Planos Odontológicos

Colaborador		MARILIA FILLA		qui cro(s)	2	Data	17/04/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista				
ODONTOLIFE	112754	SP	VANESSA APARECIDA DE OLIVEIRA ORTENCIO				
CNPJ	29651075000114		CPF	21991926871			
Data inclusão	11/02/2022	Tipo	PJ	Demandado por?	UF	nº de vidas	56
Cidade	OSASCO	Operadora	SAD1674/6197098	nº do protocolo	Dt. abertura protocolo		
				26/01/2023			
Atende outros convênios				Quais?			
<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não				NÃO INFORMADO			
Moeira	R\$ 0,35	Última produç.	set/22	Valor última prod.	R\$ 124,60		
Data início	26/01/2023	Data final	17/04/2023	Tempo finalização	81 dia(s)		
1º contato	Data	10/02/2023		Status retenção			
Obs.:				<input checked="" type="checkbox"/> Retenção efetiva <input type="checkbox"/> Desligamento <input type="checkbox"/> Não trata-se de retenção			
Tentativa de ligação (11) 43116273, (11) 943640122 as 17:15 sem sucesso Encaminhado whats, questionando atendimento, aguardo retorno							
2º contato	Data	28/02/2023		Obs.:			
KAUANE NOGUEIRA DA SILVA: Em retorno pelo whats clinica informa não estão conseguindo autorização para atendimento dos pacientes, portanto não estão agendando consulta, informa que um paciente que mora em Jiquituba, praticamente fez uma viagem até Osasco para fazer tratamento odontológico e não conseguiram atendê-lo porque não conseguimos autorização pelo sistema. Solicito o número das guias que não obteve a autorização para verificar o que ocorreu, aguardo retorno.							
3º contato	Data	16/03/2023		Obs.:			
Tentativa de contato telefônico 14h58, sem sucesso. Encaminho nova mensagem através do Whatsapp e e-mail, questionando se há algo que possamos fazer para manter a parceria. Aguardando retorno							
4º contato	Data	24/03/2023		Obs.:			
Em contato telefônico (11) 43116273, secretária informa que a Drª Vanessa estava em atendimento e não conseguia conversar no momento, pergunto se tem um horário em que possa conversar, a mesma pede para entrar em contato através do Whatsapp (11) 943640122. Mensagem encaminhada, aguardando retorno							

5º contato	Data	05/04/2023		Obs.:	
Em retorno pelo Whatsapp, Drª Vanessa informa que: Boa tarde! Oi! Marília, tudo bem e você. Acredito que houve uma divergência de informação, pois quem realizou o meu desligamento foram vocês (Odontolife) em janeiro/2023. Informo que que o protocolo foi aberto devido a perda de contato, e questiono se podemos manter a divulgação e a parceria ativa. No protocolo Dr. responde: Está ativo o credenciamento da empresa com a odontolife, conversado com a Marília. Aguardamos o envio da tabela de valores do repasse para atualização do sistema. Obrigada. E em retorno pelo Whatsapp, Dr. informa que podemos continuar com a parceria e a divulgação					
Motivo Retenção					
<input type="checkbox"/> Ofertado novos valores <input checked="" type="checkbox"/> Ofertado suporte <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação <input type="checkbox"/> Ofertado treinamento/ ou recldagem <input type="checkbox"/> Outros					
Obs.:					
Em contato Dr aceita permanecer com os atendimentos, ofereço todo o suporte necessário e confirmo os dados da clinica para reativação da divulgação.					
Motivo desligamento					
<input type="checkbox"/> Perda de Contato <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde <input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoiro <input type="checkbox"/> Valores <input type="checkbox"/> Franquia <input type="checkbox"/> Alteração responsável técnico <input type="checkbox"/> Remoção prestador <input type="checkbox"/> Burocracia <input type="checkbox"/> Glosas <input type="checkbox"/> Dificuldade Sistema <input type="checkbox"/> Sem local de Atendimento <input type="checkbox"/> Encerramento de atividades <input type="checkbox"/> Regras Técnicas <input type="checkbox"/> Prazo de Liberação de Guia <input type="checkbox"/> Divulgação indevida <input type="checkbox"/> Baixa procura <input type="checkbox"/> Dificuldade de contato com a Central <input type="checkbox"/> Informação prestada incorreta <input type="checkbox"/> Cobrança Indevida <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos estético <input type="checkbox"/> Aposentou <input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização <input type="checkbox"/> Sem interesse em convênio <input type="checkbox"/> Mudou de área <input type="checkbox"/> Carteira de clientes particular <input type="checkbox"/> Terciarização de atendimento <input type="checkbox"/> Período liberação de guias <input type="checkbox"/> Servidor Público <input type="checkbox"/> Vendeu a Clinica <input type="checkbox"/> Motivos particulares <input type="checkbox"/> Óbito					
Necessário abertura de protocolo					
<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não					
Obs. Geral					
contato por whatsapp informando que esta abandonou o plano, 17-04-2023 ao 13:43 (desligamento oculto)					
Setor responsável					
<input type="checkbox"/> T.I. <input type="checkbox"/> Análise técnica <input type="checkbox"/> Comercial					
<input type="checkbox"/> Central de atendimento					
Assinatura: Agata B. de Aguiar Agata B. Gomes 18/04/2023					