



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

11/07/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

9966

ES

VITOR ROSA DE OLIVEIRA

CNPJ

CPF

-

12412302774

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

14/10/2022

F

Operadora

SAD172043961333

08/07/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

ES

SERRA

917

65

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

-

R\$

-

Data início

Data final

Tempo finalização

09/07/2024

11/07/2024

2 dia(s)

1º contato

Data

09/07/2024

Obs.:

Boa tarde,
Enviado E-mail no vitorrosaoliveira@gmail.com na tentativa de conseguir contato.

2º contato

Data

09/07/2024

Obs.:

Doutor victor respondeu o E-mail informando o número de contato qual já está no cadastro, contudo , informa que o contato é somente após as 16:00

3º contato

Data

09/07/2024

Obs.:

[16:01, 09/07/2024] 📞 : Olá boa tarde Dr Victor tudo bem? Sou a Jessica, doutor me deu retorno no E-mail.
[16:02, 09/07/2024] 📞 : Este numero é o que temos no cadastro, porém o setor de validação enviou mensagens todos os dias por uma semana e não obtiveram retorno, pensei que o número pudesse estar errado.
[16:02, 09/07/2024] 📞 : Com relação a seu credenciamento, vi que doutor não lança guias desde Agosto/2023 . Ainda está no mesmo endereço? Parou de atender o plano ou não está havendo procura?

4º contato

Data

09/07/2024

Obs.:

[16:08, 09/07/2024] Vitor 9966 ES: Olá boa tarde
[16:08, 09/07/2024] Vitor 9966 ES: Tudo bem ?
[16:13, 09/07/2024] Vitor 9966 ES: Está tendo baixa procura aqui
[16:13, 09/07/2024] Vitor 9966 ES: Geralmente eles tem me perguntado sobre clareamento dental

5º contato

Data

Obs.:

[16:17, 09/07/2024] 📞 : Entendi. Quais procedimentos o doutor realiza? eu posso realizar uma ação comercial de divulgação para impulsionar a busca dos beneficiários por vosso atendimento. Ai atualizamos as áreas de atuação, para que deixe divulgado o que atende certinho,
[16:18, 09/07/2024] Vitor 9966 ES: Atendimento pediátrico
[16:18, 09/07/2024] Vitor 9966 ES: Dentística
[16:18, 09/07/2024] Vitor 9966 ES: Limpeza , raspagem
[16:21, 09/07/2024] 📞 : entendi, e tem algum outro numero para divulgar ou seria somente esse mesmo?

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☒ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.:

OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".
ao questiona-lo das demais áreas que estão divulgadas ele falou que faz também porém não há procura. Ofertei prospecção de novos beneficiários e o mesmo aceitou. relatou também que os beneficiários reclamam do prazo da liberação que é até 7 dias uteis, contudo, informei que 7 dias é o prazo pela ANS, mas que a operadora da o retorno das solicitações em até 48 horas uteis, e me coloquei a disposição para me acionar quando tiver alguma dúvida. Outra questão, seria seu horário de atendimento que é somente das 16h as 22h

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato

☐ Problemas de Saúde

☐ Beneficiário Grossoeiro

☐ Valores

☐ Franquia

☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Removido Prestador

☐ Sem Local de Atendimento

☐ Glosas

☐ Dificuldades com o Sistema

☐ Prazo Liberação de Guias

☐ Encerramento de Atividades

☐ Régras Técnicas

☐ Apenas procedimentos Estéticos

☐ Aposentou

☐ Baixa Procura

☐ Dificuldade de Contato com a Central

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Cobrança indevida

☐ Burocracia Operadora

☐ Negativa de Atendimento

☐ Ameaça Judicialização

☐ Terceirização de Atendimento

☐ Migração

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Estudos

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

☐ Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro