

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1		
				Data		
JESSICA PACHECO				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?						
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.				
	-	R\$ -				
Data inicio	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 vitor 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] Vô: Olá boa tarde Dr Victor tudo bem? Sou a Jessica, doutor me deu retorno no E-mail. [16:02, 09/07/2024] Vô: 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] Vô: 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 elas tem me perguntado sobre clareamento dental						

5º contato Data

Obs.:

[16:17, 09/07/2024] Vô: 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] Vô: entendi, e tem algum outro numero para divulgar ou seria somente esse mesmo?

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".

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 utéis, contudo, informei que 7 dias é o prazo pela ANS, mas que a operadora da o retorno das solicitações em até 48 horas utéis, e me coloquei a disposição para me acionar quando tiver alguma dúvida. Outra questão, seria seu horário de atendimento que é somente de 16h as 22h

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"/> 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 | <input type="checkbox"/> 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