

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			7
	Data			05/06/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	13784	PE	FELIPE CONSTANTINO DE ANDRADE	
CNPJ	CPF			
	18784433000140			09858273436
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
14/09/2023	J	Dentista	SAD171758877985	05/06/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
PE	RECIFE	2.043	186	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	Sem guias	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
17/05/2024	05/06/2024	19 dia(s)		

1º contato Data 31/05/2024

Obs.:

Em contato no (81) 30761643 falei com Regina, a qual informou que leu as mensagens enviadas mas não é ela quem resolve. Informou que o RT não encontra-se na clínica, e que assim que ele estiver na clínica irá pedir para que ele de o retorno no whatsapp.

2º contato Data 04/06/2024

Obs.:

Conforme retorno via wpp, informou que um dos motivos é que ninguém liga e só mandam mensagem , a clínica informa estar disposta a conversar sobre uma possível permanência, se eu entrar em contato com LEONARDO que é quem audita as operadoras. Contudo, ainda não consegui falar com ele por ligação, fiquei de entrar em contato na sexta porém só chamou.

3º contato Data 04/06/2024

Obs.:

Em contato via ligação no 81 8949-1141 as 12:31 , falei com LEONARDO, o administrador dos convênios da clínica através do número do suporte. Ficamos meia hora no telefone, onde o mesmo relatou diversas insatisfações, em demora das liberações das guias de urgência , em beneficiário impaciente, burocracia , baixa demanda e suporte. Cada ponto citado por ele foi argumentado com as devidas orientações, relacionado a atendimento de guias de urgência , sobre os processos do sistema, ofertando a ele todo suporte, e ofertando também a ação comercial de divulgação.

4º contato Data 05/06/2024

Obs.:

Clinica retornou a mensagem com o DE ACORDO para seguir com os atendimentos ao plano conforme print em anexo.

5º contato Data 05/06/2024

Obs.:

Prezados, bom dia
Feito beneficiário oculto, segue print.
Confirma atendimento ao plano.

Ação Retenção

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input checked="" 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 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 Guías | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades |
| <input type="checkbox"/> Regras 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

- SIM NÃO

Obs. Geral

Foi aberto o desligamento no CRO de um dos prestadores, SAD171233655994 qual toda tratativa foi conduzida. Encerrei e abri um novo no CRO do RT para enviar o formulário da retenção .

Setor responsável

- T.I Central de atendimento Análise Técnica Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro