

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		KAMILA DE CARVALHO		qtd CRO(s)	3	Data	11/11/2022
Operadora	CRO	UF	Nome dentista				
Odontolife	18621	SP	EMILIO CARLOS BAIRO				
Data inclusão	PJ	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo			
16/12/2020		Operadora	SAD16648213336	03/10/2022			
Cidade	CALEIRAS	UF	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados			
	SP		110	3			
Atende outros convênios		Quais?					
☐ Sim ☒ Não		Não informado					
Moeda	0,70	Última produç.	R\$	826,16	Status retenção		
Data início	03/10/2022	Data final	11/11/2022	Tempo finalização	39 dias(s)	☒ Retenção efetiva ☐ Desligamento ☐ Não trata-se de retenção	
1º contato	Data	24/10/2022					
Obs.: Encaminhado mensagem no e-mail, questionando os atendimentos pelo plano, aguardando retorno							
2º contato	Data	31/10/2022					
Obs.: Em retorno pelo e-mail informa que está atendendo, questiono se os dados cadastrais, endereço, telefone e áreas de atuação está correto, questiono se realiza todos os procedimentos nas áreas divulgadas e se o corpo clínico está correto, aguardando retorno							
3º contato	Data	10/11/2022					
Obs.: Em contato via telefone (11) 44452215 às 11:03 com a Gabriela confirma dados cadastrais, áreas de atuação e corpo clínico, (realiza todos os procedimentos nas áreas divulgadas (ortodontia, clínica geral e endodontia). Por e-mail solicita a retirada das áreas de atuação: prótese dentária, disfunção temporo-mandibular e dor-oro-facial, implantodontia, (conforme anexo)							
4º contato	Data	10/11/2022					
Obs.: Por gentileza refinar divulgação nas áreas de: prótese dentária, disfunção temporo-mandibular e dor-oro-facial, implantodontia.							

5º contato	Data	11/11/2022
Consultor Icaro: Contato realizado como beneficiário oculto no telefone 11) 44452215 às 10:49 e o atendimento foi confirmado. Qualquer dúvida, estou à disposição		
Motivo Retenção		
☐ Ofertado novos valores	☐ Ofertado suporte	☐ Ofertado Divulgação
☐ Ofertado treinamento/ ou reciclagem	☐ Outros	
Obs.: Tratativa de negativa sem contato, não realiza atendimento nas áreas de prótese dentária, disfunção temporo-mandibular e dor-oro-facial, implantodontia, aberto protocolo 4064142022111000199 de negativa Improcedente visto que foi aberto protocolo de negativa sem contato.		
Motivo desligamento		
☐ Perda de de Contato	☐ Problemas de Saúde	☐ Beneficiário Grossoiro
☐ Valores	☐ Franquia	☐ Alteração responsável técnico
☐ Removido prestador	☐ Burocracia	☐ Glosas
☐ Dificuldade Sistema	☐ Sem local de Atendimento	☒ Outros
☐ Regras Técnicas	☐ Migração	☐ Divulgação indevida
☐ Baixa procura	☐ Dificuldade de contato com a Central	☐ Informação prestada incorreta
☐ Ameaça judicialização	☐ Apenas procedimentos estético	☐ Aposentou
☐ Carteira de clientes particular - sem interesse convênio	☐ Mudou de área	☐ Mais tempo com os filhos
☐ Atendendo apenas SUS		
Necessário abertura de protocolo		
☐ Sim ☒ Não		
Obs. Geral		
Setor responsável <u>Brenda Dulce</u> <u>Informou atendimento</u> ☐ T.I. ☐ Análise técnica ☐ Comercial ☐ Central de atendimento		
<u>Agata B. Gomes</u> <u>16/11/22</u> <u>Agata B. Gomes</u> <u>Ivan Vaghini</u>		