



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		2	
Andrey Vidal Siqueira		Data		26/06/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	139003	SP	VICTORIA GUIRELLI CRUPPE		
CNPJ		CPF			
27283726000135		46400149880			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
22/08/2023	J	Operadora	SAD171468114759	02/05/2024	
UF	Cidade	nº de vidas		nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	SAO PAULO	33.492		1176	
Atende outros convênios		Quais?			
☐ SIM ☐ NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,35	09/05/2024	R\$ 170,80			
Data início	Data final	Tempo finalização			
02/05/2024	25/06/2024	54 dia(s)			
1º contato		Data 25/06/2024			
Obs.: [14:33, 25/06/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[14:34, 25/06/2024] Retenção Odontolife: Informamos que iniciaremos seu processo de desligamento, visto que não conseguimos contato com o(a) Sr.(a).Identificamos em nossos registros as seguintes tentativas de contato, realizadas através de ligações telefônicas e whatsapp (11) 992577593, (13) 988199893, (11) 25480990, (13) 988194893 e e-mail SBODONTO10@GMAIL.COM.26/02/2024 16:4007/03/2024 12:5120/03/2024 10:5902/04/2024 09:1003/04/2024 16:4410/04/2024 13:4615/04/2024 15:0524/04/2024 12:4402/05/2024 13:1886/05/2024 14:38					
2º contato		Data 25/06/2024			
Obs.: [14:35, 25/06/2024] Retenção Odontolife: Gostaria de confirmar se a clínica continua normalmente com os atendimentos, não estamos conseguindo contato! porém verifiquei que foram lançadas algumas guias recentemente. Aguardo seu retorno Drª, para darmos sequencia na tratativa.[15:41, 25/06/2024] +55 11 99257-7593: Olá boa tarde[15:41, 25/06/2024] +55 11 99257-7593: Tudo bem ?[15:41, 25/06/2024] +55 11 99257-7593: Continuamos sim com os atendimentos normalmente [15:42, 25/06/2024] +55 11 99257-7593: O telefone principal é 11992577593					
3º contato		Data 25/06/2024			
Obs.: [15:50, 25/06/2024] Retenção Odontolife: Certo, poderia confirmar as informações a seguir, se estiver algo incorreto ou que queira incluir favor me sinalizar![15:50, 25/06/2024] +55 11 99257-7593: Claro[15:50, 25/06/2024] Retenção Odontolife:Razão social: SB ODONTOCNPJ: 27283726000135Laboratório: SimEndereço: RUA SILVA BUENO nº 1883Complemento: SOBRE LOJACEP: 04208001Bairro: IPIRANGACidade: SAO PAULO - SPTelefones clínica: (11) 992577593, (13) 988199893, (11) 25480990 Áreas de atuação:CLINICA GERALORTODONTIAPERIODONTIA					
4º contato		Data 25/06/2024			
Obs.: [15:52, 25/06/2024] +55 11 99257-7593: todas as informações estão corretas[15:52, 25/06/2024] Retenção Odontolife: Referente ao corpo clínico: 139003 - SP VICTORIA GUIRELLI CRUPPE46116 - SP RICARDO AUGUSTO LOPES CARRASCOSA [15:53, 25/06/2024] +55 11 99257-7593: correto também					

5º contato Data 25/06/2024

Obs.:
[15:55, 25/06/2024] Retenção Odontolife: Perfeito, como esta o fluxo de pacientes? Se estiver com baixa demanda podemos impulsionar os atendimentos com uma ação comercial.[15:55, 25/06/2024] Retenção Odontolife: Lembrando que estamos aqui para oferecer todo o suporte e auxilio necessário.[15:56, 25/06/2024] Retenção Odontolife: Teria algum outro prestador que gostariam de incluir na clínica?[15:58, 25/06/2024] +55 11 99257-7593: Os meses anteriores teve mais paciente do que esta tendo agora[15:58, 25/06/2024] +55 11 99257-7593: muito obrigada,nós também[16:00, 25/06/2024] Retenção Odontolife: Certo, vou abrir um protocolo para uma ação de divulgação para melhorar sua visibilidade em nosso site e realizar indicações de beneficiários para o vosso atendimento e assim aumentar sua demanda/repases.[16:00, 25/06/2024] Retenção Odontolife: Assim já podemos melhor um pouco o fluxo ☺[16:06, 25/06/2024] +55 11 99257-7593: Combinado[16:06, 25/06/2024] +55 11 99257-7593: Muito obrigada ///Aberto chamado para prospecção de beneficiários: SAE171934262041/// Realizado beneficiário oculto com sucesso.

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores	☐ Ofertado Suporte	☒ Ofertado Divulgação
☐ Ofertado Treinamento	☐ Ofertado Reciclagem	☐ Outros

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**
Verifiquei que clínica tinha lacçado guias recentemente, devido a isso tentei novamente entrar em contato onde finalmente recebi o retorno. Drª confirma o atendimento ao convênio, informa o principal telefone de contato, e confirma endereço e áreas de atuação, ao perguntar sobre o fluxo de pacientes a mesma informa que "Os meses anteriores teve mais paciente do que esta tendo agora" dado todo suporte e auxilio. aberto protocolo para ação comercial SAE171934262041

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