

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)		1
	Data		20/09/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	4523	ES	MARIELLA OLIVEIRA DE ALMEIDA
CNPJ	CPF		
23460591000185		08826665761	
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo
22/02/2022	J	Operadora	SAD168026263331
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
ES	VITORIA	322	19
Atende outros convênios		Quais?	
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.	
0,35	24/07/2023	R\$ 61,92	
Data inicio	Data final	Tempo finalização	
24/08/2023	20/09/2023	27 dia(s)	
1º contato	Data	24/08/2023	
Obs.:			
Boa tarde, afim de evitar negativas de atendimento, por gentileza suspender divulgação da clínica e após isso, devolver ao Retenção para às devidas tratativas. ATT			
2º contato	Data	12/09/2023	
Obs.:			
`` [12:13, 12/09/2023] +55 27 99890-8585: Boa tsé-tsé [12:13, 12/09/2023] +55 27 99890-8585: Tarde [12:14, 12/09/2023] +55 27 99890-8585: Só estaremos atendendo ortodontia'' Questionei o motivo ou insatisfação de não atender as outras áreas CLINICA GERAL - DENTISTICA - ODONTOPIEDATRIA. Aguardando um retorno.			
3º contato	Data	13/09/2023	
Obs.:			
[23:34, 12/09/2023] +55 27 99890-8585: Estou sem secretaria no momento. Então não consigo atender - Enviei whatsapp novamente 08h05 e informei que podemos deixá-la afastada até no máximo 6 meses e a mesma informou que: [09:34, 13/09/2023] +55 27 99890-8585: Ok. Deixa só ortodontia - Expliquei a mesma o passo a passo de ortodontia e perguntei se podemos então deixá-la apenas divulgada para Ortodontia retirando as outras áreas. Visto que dispomos apenas de 3 profissionais na cidade.			
4º contato	Data	18/09/2023	
Obs.:			
Por gentileza RETIRAR de divulgação as áreas CLINICA GERAL- DENTISTICA - ODONTOPIEDATRIA e INCLUIR a área de ORTODONTIA e reativar a divulgação da mesma, após devolver para retenção seguir com tratativa.			

5º contato Data 19/09/2023

Obs.:

Realizado beneficiário Oculto , cuja Dra confirma atendimento pelo plano , confirmação feita pelo whats app , cujo contato não consta em nossa base de dados , segue o contato divulgado nas redes sociais :27 99648-6992 e , favor corrigir contato fixo , cujo sistema consta :(27) 3042-8585 e o correto é (27) 3042-8505

Ação Retenção

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input type="checkbox"/> Ofertado Suporte | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento | <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem | <input checked="" type="checkbox"/> Outros |

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Drª informou que estaria realizando atendimentos apenas para a área de ORTODONTIA, pois no momento estava sem secretária, retirou as áreas de clínico geral, dentística e odontopediatria e está divulgada para ORTODONTIA!

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"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos | |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | <input type="checkbox"/> Motivos Particulares | |

Necessário abertura de protocolo

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

Obs. Geral

Drª concordou em continuar com os atendimentos pelo plano, mas apenas na área de ortodontia, pois no momento está sem secretária para poder realizar outros procedimentos.

Setor responsável

- | | | | |
|---|---|--|------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|---|---|--|------------------------------------|

Agata B. Gomes