



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Camila Guilherme

Qtd CRO(s)

1

Data

15/09/2023

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

59116

MG

MATEUS DE OLIVEIRA PORTO

CNPJ

CPF

41323520000112

08200038670

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

27/10/2021

J

Operadora

SAD168055344146

03/04/2023

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

MG

VARGINHA

174

13

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☒ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

24/02/2023

R\$ 295,75

Data início

Data final

Tempo finalização

03/04/2023

15/09/2023

165 dia(s)

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

1º contato

Data

28/04/2023

Obs.:
Boa tarde
(35) 30152001 as 12:26 com Sandra ela informa que o dr esta sem agenda, solicita retirada de divulgação, e pede para entrar em contato novamente dia 15/5
Solicito por gentileza a retirada de divulgação

2º contato

Data

15/05/2023

Obs.:
Em contato (35) 30152001 as 12:08 com Mariana ela pede que entre em contato novamente daqui meia hora
Em contato (35) 30152001 as 12:49 com Sandra ela solicita que entre em contato novamente daqui 1 mês, informa que se conseguirem eles entram em contato

3º contato

Data

20/06/2023

Obs.:
Protocolo será colocado em retorno agendado por mais 1 mês.
Após , verificar com a clinica se voltarão a atender ou não, e seguir com a tratativa de acordo com a resposta.

4º contato

Data

07/08/2023

Obs.:
Em contato via whats app,questionando sobre previsão de reabertura de agenda p/atend.a convênios,em resposta informaram que encontra-se com agenda p/ convênios fechada.Questionado se há previsão de retomada a atendimentos aos convênios, respondido que por enquanto não, diante disso informei que a suspensão da clínica pode ser mantida até 6 meses. Reiterei à tratativa informando que possuem direito a reajuste contratual , caso tenha interesse , nos sinalizar p/ que eu possa solicitar ao setor responsável Aguardando retorno

5º contato

Data

15/09/2023

Obs.:
Entrado em contato via telefone (35) 30152001, em 15/09/2023 às 10:44 , conversado com secretária Mariana cuja qual informou que ainda estão sem disponibilidade de agenda para convênios, apenas particulares, sem previsão de retomada ... Talvez em janeiro de 2024, informei que podemos manter à divulgação da clínica em até 6 meses (suspensa desde maio de 2023) que após isso iremos desligá-la, a mesma informou que irá conversar com o Dr. para me passar um parecer , sobre o proceder da tratativa. Abordado o assunto via whats app (35 9945-2001) em 15/09/2023 às 14:22 , Mariana conseguiu retorno informando que irão cancelar credenciamento , que e futuramente houver interesse em recredenciar , irão nos acionar.

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

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

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

☒ Carteira de Clientes Particular

☐ Estudos

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

☐ Motivos Particulares

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral
Via whats app (35 9945-2001) em 15/09/2023 às 14:22 , Mariana conseguiu retorno informando que irão cancelar credenciamento , que e futuramente houver interesse em recredenciar , irão nos acionar.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes