

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
Camila Guilherme			Data	
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?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	24/02/2023	R\$ 295,75		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
03/04/2023	15/09/2023	165 dia(s)		
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

- | | | |
|---|--|--|
| <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 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 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 checked="" 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

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

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

Agata B. Gomes