

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1	
Andrey Vidal Siqueira				Data	27/06/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	8889	ES	MARIANA PAULA DA SILVA GOMES		
CNPJ	CPF				
	14240721741				
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
26/10/2023	F	Operadora	SAD171526498098	09/05/2024	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
ES	VITORIA	565	23		
Atende outros convênios					
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO	Quais?			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,30	Sem guias	R\$ -			
Data inicio	Data final	Tempo finalização			
09/05/2024	27/06/2024	49 dia(s)			

1º contato Data 21/06/2024

Obs.:

[11:28, 21/06/2024] Retenção Odontolife: Drª MARIANA PAULA DA SILVA GOMES CRO: ES - 8889, Meu contato é referente ao chamado em aberto de desligamento. Gostaria de confirmar quais seriam os motivos para o descredenciamento? tem alguma insatisfação com o plano? para darmos sequencia na tratativa. Aguardo seu retorno.[13:49, 21/06/2024] +55 27 99885-8673: Pois não obtivemos muito retorno. Não teve muita procura.

2º contato Data 21/06/2024

Obs.:

[14:11, 21/06/2024] Retenção Odontolife: Entendo, nesse caso podemos lhe auxiliar Drª, melhorando e impulsionando seus atendimentos, temos cerca de 700 beneficiários na CIDADE. Podemos realizar 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/repasses. Estamos aqui para lhe oferecer todo o suporte e auxilio necessário. Estamos sempre em busca de melhorias, podemos contar com a sua permanência Drª? Gostaríamos que mantivesse a parceria conosco!

3º contato Data 24/06/2024

Obs.:

[10:09, 24/06/2024] Retenção Odontolife: Bom dia Drª, tudo bem? analisou a proposta acima? Vamos corrigir e melhorar nesses quesitos onde a Drª se encontra insatisfeita. Como informado podemos impulsionar seus atendimentos com essa ação. Aguardo seu retorno para que possamos dar sequencia na tratativa [11:10, 25/06/2024] Retenção Odontolife: Bom dia Drª, tudo bem? nós gostaríamos de seguir com a parceria, podemos lhe dar todo suporte necessário! Precisamos de uma resposta acerca de sua permanência junto a operadora! [11:36, 25/06/2024] +55 27 99885-8673: Pode manter só para tratamento endodontico! Pode ser?[11:36, 25/06/2024] +55 27 99885-8673: Vou tentar manter mais um

4º contato Data 25/06/2024

Obs.:

[11:55, 25/06/2024] Retenção Odontolife: Perfeito! Fico contente que irá permanecer com os atendimentos! Seria interessante pois a Drª está próxima de completar 12 meses de credenciamento assim já podemos realizar seu REAJUSTE.[11:56, 25/06/2024] Retenção Odontolife: Qual o motivo Drª, para não atender Clinica geral e Ortodontia, que estão divulgadas?[11:59, 25/06/2024] Retenção Odontolife: No caso já irei abrir um protocolo de ação comercial para que possamos impulsionar seus atendimentos, realizando indicações de beneficiários.

5º contato Data 25/06/2024

Obs.:

[12:00, 25/06/2024] Retenção Odontolife: Por gentileza, poderia confirmar as informações a seguir:Endereço: AVENIDA NOSSA SENHORA DOS NAVEGANTES 675 nº 675Complemento: SALA 1509CEP: 29050912Bairro: ENSEADA DO SUACidade: VITORIA - ESTeléfones clínica: (27) 998858673Áreas de atuação:CLINICA GERALENDODONTIAORTODONTIA:10:51, 26/06/2024] Retenção Odontolife: Bom dia Drª, as informações cadastrais acima estão corretas? Caso tenha algo incorreto ou que queira incluir favor me sinalizar. Assim que confirmar já podemos realizar a ação comercial para indicação de beneficiários. Aguardo seu retorno! [10:57, 26/06/2024] +55 27 99885-8673: Bo dia[10:57, 26/06/2024] +55 27 99885-8673: Está sim, mas atendemos apenas endodontia[10:57, 26/06/2024] +55 27 99885-8673: e já foi informado anteriormente//Aberto chamado para ação comercial: SAE171943001615//Beneficiario oculto realizado com sucesso.

Ação Retenção

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

Obs.: OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELEÇÃO "OUTROS".

Em contato com RT, a mesma informa que não teve muito retorno e procura pelos atendimentos. Ofertado todo o suporte e auxilio, informado que podíamos melhorar a questão dos atendimentos realizando uma ação comercial para indicação de beneficiários onde Drª diz que vai prosseguir com os atendimentos para ver como vai ser o fluxo, porém pediu para remover áreas de clínica geral e ortodontia pois está atendendo somente endodontia. (Realizado beneficiário oculto com sucesso, onde Drª confirmar atendimento ao convênio)

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"/> Migração |
| <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"/> 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