



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Andrey Vidal Siqueira			Data
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	33680	RJ	ALINE DOMINGUES TAVARES	
CNPJ	CPF			
35358499000198		10400739720		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
28/04/2023	J	Operadora	SAD171145955393	26/03/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RJ	RIO DE JANEIRO	7.488	739	
Atende outros convênios		Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	08/01/2024	R\$ 52,20		
Data inicio	Data final	Tempo finalização	Status retenção	
26/03/2024	08/05/2024	43 dia(s)	<input type="checkbox"/> Retenção Efetiva <input type="checkbox"/> Desligamento	

1º contato	Data	08/05/2024	<input type="checkbox"/> Não se trata de Retenção
Obs.:			
[12:56, 08/05/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [12:57, 08/05/2024] Retenção Odontolife: Drª ALINE DOMINGUES TAVARES CRO: RJ - 33680. Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Procede essa informação? [15:04, 08/05/2024] +55 21 97215-2105: Sim			

2º contato	Data	08/05/2024
Obs.: [15:27, 08/05/2024] Retenção Odontolife: Quais seriam os motivos para o desligamento? alguma insatisfação com plano? [15:34, 08/05/2024] +55 21 97215-2105: Alguma insatisfação? Todas, para eu ter uma resposta de um protocolo eu tenho que aguardar mais de um mês. Não tem nenhum número que consegue falar, tudo é por protocolo que demora um século. As guias dos paciente demoram para serem liberadas. Aviso de crédito demora também para ser liberado. Valores muito baixos. Pacientes insatisfeitos com o plano e terminam ficando chateados conosco [15:34, 08/05/2024] +55 21 97215-2105: Estão descontentes com a empresa, descontentes com a gente. [15:34, 09/05/2024] +55 21 97215-2105:		

3º contato	Data	08/05/2024
Obs.:		
[16:02, 08/05/2024] Retenção Odontolife: Drº verificamos que a maioria das guias não foram lançadas corretamente, ou seja, não foi VALIDADO ATOS, não foi enviado para análise. As guias que foram lançadas corretamente, foram autorizadas em questão de minutos. [16:03, 08/05/2024] Retenção Odontolife: essa é uma das guias que foi liberada em questão de minutos.[16:04, 08/05/2024] Retenção Odontolife: creio que houve demora na liberação, por ter lançado as guias incorretamente.[16:05, 08/05/2024] Retenção Odontolife: neste caso podemos lhe auxiliar e realizar um novo treinamento para poder se adaptar ao sistema.[16:23, 08/05/2024] +55 21 97215-2105: Quero seguir		

4º contato	Data	08/05/2024
Obs.:		
[16:27, 08/05/2024] Retenção Odontolife: Dr ^a se for questão de valores, verifiquei que a mesma possui direito de REAJUSTE DE TABELA, podemos realizar conforme calculo IPCA. Só precisamos da sua autorização e encaminhar para o setor responsável realizar a analise. [16:31, 08/05/2024] Retenção Odontolife: Gostaríamos muito de continuar com a parceria! [16:35, 08/05/2024] +55 21 97215-2105: Agradeço mas não [16:36, 08/05/2024] +55 21 97215-2105: Por gentileza, efetue o descredenciamento		

5º contato	Data	<input type="text"/>	Planos Odontológicos
Obs.:			

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

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 checked="" 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		

Necessário abertura de protocolo	<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO
Obs. Geral	<p>Em contato com RT, a mesma questionou a demora com a liberação das guias. Informado a mesma que foram lançadas incorretas e as que foram lançadas corretamente foram liberadas em questão de minutos. Ofertado treinamento, para se ajustar ao sistema e REAJUSTE DE VALORES pois a mesma tinha direito. Após isso Drº ainda quis seguir com o desligamento.</p>	

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