



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
DUANY VITÓRIA BALHUK		Data		21/12/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	25911	PR	GRAZIELE GASPAROTTO DE SOUZA		
CNPJ		CPF			
36043397000146		08246105981			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
22/10/2020	J	Operadora	SAD169867730644	30/10/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
PR	SARANDI	2.621	33		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,59	sem guias	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
30/10/2023	21/12/2023	52 dia(s)			
1º contato		Data 22/11/2023			
Obs.: Interação via protocolo -- Boa tarde. Solicitei o cancelamento há alguns dias. Preciso realizar e retirar nosso nome da lista de clínicas associadas, pois tem pacientes que vem aqui achando que ainda atendemos pelo plano.					
2º contato		Data 18/12/2023			
Obs.: Segue glosas desde o começo do ano. JAN/23 1228688 - 14/11/2022 Descrição: 3008 - COBRANCA DE PROCEDIMENTO ODONTOLÓGICO INCLUSO NO PROCEDIMENTO PRINCIPAL Beneficiária tinha 12 anos, profilaxia só é lançada para pacientes acima dos 13 anos.					
3º contato		Data 18/12/2023			
Obs.: [11:03, 18/12/2023] Retenção - Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [11:03, 18/12/2023] Retenção - Odontolife: Gostaria de falar com a Drª GRAZIELE GASPAROTTO DE SOUZA CRO: PR - 25911 por gentileza. [11:03, 18/12/2023] Retenção - Odontolife: É referente ao desligamento da mesma.					
4º contato		Data 20/12/2023			
Obs.: Drª verifiquei que a mesma possui direito ao REAJUSTE DE TABELA de valores, posso estar enviando a tabela reajustada conforme o cálculo IPCA para o setor responsável analisar. Dispomos de um setor exclusivo para dar todo SUPORTE e auxílio para o profissional, atendemos de segunda à sexta-feira das 08h00 às 18h00, então sempre que tiver dúvidas ou precisar de ajuda com o sistema estaremos disponíveis para lhe auxiliar nesse momento. Podemos realizar uma AÇÃO DE DIVULGAÇÃO para melhorar sua visibilidade em nosso site e realizar indicações de beneficiários para o vosso atendimento. Gostaríamos muito de continuar com essa parceria e que nos desse uma segunda chance de melhorar sua satisfação					

5º contato Data 21/12/2023

Obs.:
[09:23, 21/12/2023] +55 44 9174-8990: Ola bom dia
[09:23, 21/12/2023] +55 44 9174-8990: Se vc olhar bem não foram todas as glosas que foram acertadas não, mas é muito burocracia, as vezes fazemos serviços de "graça" devido as glosas e realmente não estava compensando [09:24, 21/12/2023] +55 44 9174-8990: Além dos valores serem bem abaixo ne
Ofertado ação de divulgação, reajuste de tabela e suporte mas mesma informou o seguinte: [13:50, 21/12/2023] +55 44 9174-8990: Entendi [13:50, 21/12/2023] +55 44 9174-8990: Mas no momento acredito que iremos dar um tempo mesmo [13:50, 21/12/2023] +55 44 9174-8990: quem sabe ano que vem analisamos novamente e falamos com voces.

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 SELECIONE "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 checked="" 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		

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

Enviado a mesma sobre todas as glosas desde o começo do ano e o motivo de cada uma, alguma foram realizadas e pagas, algumas não foi realizado. Orientei e amesma e dei todo suporte no momento, ofertei o suporte e reajuste de tabela mas a mesma insistiu no desligamento.

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	Maykon Dal'Negro