

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	DUANY VITÓRIA BALHUK			Qtd CRO(s)	1
				Data	08/12/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	2973	CE	LUIZ FLAVIO COELHO NOBRE		
CNPJ	CPF				
-				31900798387	
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
13/08/2021	F	Operadora	SAD16867750975	14/06/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
CE	FORTALEZA	1.067	126		
Atende outros convênios			Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO	-			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,32	não possui	R\$ -			
Data inicio	Data final	Tempo finalização			
14/06/2023	08/12/2023	177 dia(s)			
1º contato	Data	28/06/2023			
Obs.: Enviado mensagem para (85) 981401092 me colocando a disposição e ofertando treinamento e suporte para resolução dos problemas com guias até o momento sem retorno					

2º contato	Data	03/10/2023
Obs.: [10:15, 28/09/2023] +55 85 8140-1092: Bom dia. Estou em um curso nos EUA, por isso não respondi antes. [10:16, 28/09/2023] +55 85 8140-1092: É inviável continuar atendendo. Não tem volume de paciente que justifique a dor de cabeça com as guias... inclusive, quando aparece um paciente, o profissional já esqueceu das inúmeras exigências. Fico grato por seu retorno. [15:39, 03/10/2023] Retenção - Odontolife: Entendo Dr. iremos realizar uma ação junto ao setor comercial para além de melhorar sua divulgação no site da Dental Uni iremos realizar a indicação de beneficiários para o vosso atendimento		

3º contato	Data	18/10/2023
Obs.: [08:10, 14/10/2023] +55 85 8140-1092: Bom dia. Desculpe não responder. Não estou entrando muito aqui. Estou finalizando um curso nos EUA e aqui é difícil. Só volto ao Brasil em Novembro próximo. [08:11, 14/10/2023] +55 85 8140-1092: Ok. Vamo ver se dá certo.. [07:54, 16/10/2023] Retenção - Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [07:58, 16/10/2023] Retenção - Odontolife: Dr referente ao reajuste gostaria de me mandar os valores que acha justo receber pelo plano? Sem retorno dos valores, enviaod whatsapp novamente, pois telefone ele não atende! 18/10 ás 12h15.		

4º contato	Data	25/10/2023
Obs.: [11:19, 25/10/2023] Retenção - Odontolife: Dr peço desculpas pela insistência sei que está bem ocupado ultimamente [11:20, 25/10/2023] +55 85 8140-1092: Bom dia [11:20, 25/10/2023] Retenção - Odontolife: Como sei que está ocupado, o que acha deu solicitar o reajuste, assim que for reajustado eu te envio para avaliar, caso esteja de acordo, caso não fique de acordo pode ai estar me enviado os valores. [11:20, 25/10/2023] +55 85 8140-1092: Continuo nos EUA no doutorado. [11:21, 25/10/2023] +55 85 8140-1092: Pode fazer por favor		

5º contato Data 25/10/2023

Obs.:

Dr tem direito ao reajuste conforme cálculo IPCA de Setembro de 2022 a Outubro de 2023, de 0,30 para 0,32 para a tabela base. O percentual total no intervalo é de 5,1852% sem reajuste desde 13/08/2019. Autorizado aplicar índice IPCA - Moeda base 0,32 ; sem atos diferenciados (Ortodontia 0,30). Mesmo com o reajuste pelo histórico o dotor está em curso sendo necessário confirmar período de retorno. 30/11/2023 --- 08/12/2023 -- [11:15, 08/12/2023] +55 85 8140-1092: Bom dia. Retornel ao Brasil ontem. Está ok por mim. [11:15, 08/12/2023] Espero só q consiga trabalhar com o sistema que é dificil. Vou avisar ao meu pessoal do administrativo que retome a marcação. Caso seja procurado [Nesse caso posso ir auxiliando no que precisar, estarei disposta a te dar todo suporte até q consiga se adequar. Aguardando a confirmação do telefone, endereço e áreas de atuação]. O mesmo confirmou telefone, endereço e áreas de atuação, informou que o telefone (85) 31104040 é para retirar, pois não existe mais. Dentista confirmou que está atendendo pelo plano: [16:26, 08/12/2023] Deus é fiel: Boa tarde, tudo bem? Me chamo Mariana 16:27, 08/12/2023] Deus é fiel: Liguei no meu plano da odonto life e me indicaram o Dr [16:27, 08/12/2023] Deus é fiel: Minha mãe está precisando muito fazer a protese. o dr realiza [16:28, 08/12/2023] +55 85 8140-1092: Boa tarde [16:28, 08/12/2023] +55 85 8140-1092: Gim. Fazemos

Ação Retenção

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input checked="" 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".

Realizado o suporte para o Dr referente ao plano, com lançamento de guias e enviar o manual de regras técnicas e todos os manuais e realizado o reajuste de tabela do mesmo. Assim concordou em continuar com os atendimentos. Realizado beneficiário oculto Dentista confirmou que está atendendo pelo plano: "Boa tarde Sim. Fazemos".

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"/> Regras 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"/> 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

--	--	--

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