

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			2
DUANY VITÓRIA BALHUK			Data	26/01/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	3467	AM	HELEN DA SILVA PEREIRA	
CNPJ	CPF			
40256650000117		10325313806		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
26/01/2023	J	Operadora	SAD16965317042	05/10/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
AM	MANAUS	4.886	212	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	sem guias	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
05/10/2023	26/01/2024	113 dia(s)		

Status retenção

- Retenção Efetiva
- Desligamento
- Não se trata de Retenção

1º contato Data 17/11/2023

Obs.:

Bom dia,
conforme protocolo anterior, iniciou a partir do retorno do Dr uma nova contagem de tentativas: 1ª TENTATIVA DE CONTATO 03/10/2023 08:35 - Telefone e Whatsapp 2ª TENTATIVA DE CONTATO 05/10/2023 15:43 - Telefone e Whatsapp 3ª TENTATIVA DE CONTATO 17/11/2023 09:54 - Whatsapp
Contato pelo (92) 98838-2438, aguardando retorno.

2º contato Data 22/11/2023

Obs.:

Liguei no telefone (92) 992403646 22/11 ás 11h57, caiu na caixa postal, enviado whatsapp novamente.

3º contato Data 24/11/2023

Obs.:

[11:59, 22/11/2023] Retenção - Odontolife: Verifiquei que solicitou o desligamento pela demora na liberação. Até o mês de FEV/MAR. estavamos com inconsistência no sistema e realmente o prazo estava de 7 dias úteis, a partir disso retornamos ao normal e conforme ANS estamos com o prazo de ATÉ 24h á 48h.1591256 - LANÇOU 29/08 ÁS 11H02, LIBEROU 17H32, DENTRO DO PRAZO.
1593115 - LANÇOU 30/08 11H42, LIBEROU 14H07, DENTRO DO PRAZO. Ás duas últimas guias lançadas pelo Dr. Sistema liberou dentro do prazo no mesmo dia. Informo também que a maioria das guias canceladas é por não ter concluído dentro do prazo de 3 meses. Para seguir com o

4º contato Data 06/12/2023

Obs.:

[16:53, 04/12/2023] Retenção - Odontolife: Boa tarde, tudo bem?
Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.
[16:54, 04/12/2023] Retenção - Odontolife: Gostaria de saber se o mesmo nos dará uma chance de melhorar a sua satisfação ou seguiremos com o seu desligamento???
[16:54, 04/12/2023] Retenção - Odontolife: Visto que foi oferecida Ação de divulgação e no mês que vem podemos estar reajustando a tabela de

5º contato Data 26/01/2024

Obs.:

Enviado whatsapp 92 9240-3646 26/01, Dr faz um ato de credenciamento hoje e possui direito ao reajuste! [09:40, 26/01/2024] Retenção - Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [09:42, 26/01/2024] Retenção - Odontolife: Verifiquei que o Dr possui direito ao reajuste hoje, visto que hoje completou um ano ☺ [09:42, 26/01/2024] Retenção - Odontolife: Gostaríamos de saber se o mesmo possui interesse em continuar com os atendimentos pelo plano? --- [09:47, 26/01/2024] +55 92 9240-3646: Bom dia !

não.
Mesmo sendo explicado sobre as guias e liberação, informado que o mesmo possui direito ao reajuste e ação de divulgação para melhorar sua demanda e produção, o mesmo insiste no desligamento.

Ação Retenção

- Ofertado Novos Valores
- Ofertado Suporte
- Ofertado Divulgação
- Ofertado Treinamento
- Ofertado Reciclagem
- Outros

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Motivo desligamento

- Perda de Contato
- Valores
- Problemas de Saúde
- Franquia
- Beneficiário Grosseiro
- Removido Prestador
- Dificuldades com o Sistema
- Sem Local de Atendimento
- Alteração Responsável Técnico
- Régras Técnicas
- Prazo Liberação de Guias
- Glosas
- Baixa Procura
- Apenas procedimentos Estéticos
- Encerramento de Atividades
- Cobrança indevida
- Dificuldade de Contato com a Central
- Aposentou
- Carteira de Clientes Particular
- Burocracia Operadora
- Falta de Suporte da Operadora
- Servidor Público
- Terceirização de Atendimento
- Negativa de Atendimento
- Óbito
- Estudos
- Mudou de Área
- Migração

Necessário abertura de protocolo

- SIM
- NÃO

Obs. Geral

O mesmo está insistindo no desligamento devido a valores, informei que possui direito ao reajuste e poderia estar nos encaminhando alguns valores que cobra no particular para podermos analisar, dei todo suporte e explicação sobre guias e liberação, ofertei ação de divulgação mas o mesmo quer seguir com o desligamento!

Setor responsável

- T.I
- Central de atendimento
- Análise Técnica
- Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro