



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		3	
DUANY VITÓRIA BALHUK		Data		01/11/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	137178	SP	RAPHAELA RODRIGUES JEUNON		
CNPJ		CPF			
11825271000283		11306255678			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
16/09/2022	J	Operadora	SAD16851186476	26/05/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SP	SOROCABA	7.028	85		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,35	14/09/2023	R\$ 266,50			
Data início	Data final	Tempo finalização			
26/05/2023	01/11/2023	159 dia(s)			
1º contato		Data			
		26/05/2023			
Obs.:					
Em retorno ao WhatsApp Dr informa que: Conversei com os profissionais aqui da clínica. Eles me passaram além das dificuldade já relatadas, como o prazo para emissão das guias, a dificuldade para liberação de alguns atendimentos simples, como por exemplo restauração, que solicita rx inicial e final. É uma conta que não está fechando. Sei que são regras de vcs e não somos nós que vamos alterá las. Mas aconselho vcs a darem uma olhada nos principais players do mercado, e ver como eles atuam.Trabalhos com Interodonto e Porto Seguro, estamos em processo de credenciamento junto a Odontoprev na nossa nova unidade. Todos eles atuam de forma diferente nestas questões. Informo ao Doutor que: Seu trabalho de Retenção é muito bom, mas precisa melhorar a comunicação com os profissionais aqui da clínica. Eles me passaram além das dificuldade já relatadas, como o prazo para emissão das guias, a dificuldade para liberação de alguns atendimentos simples, como por exemplo restauração, que solicita rx inicial e final. É uma conta que não está fechando. Sei que são regras de vcs e não somos nós que vamos alterá las. Mas aconselho vcs a darem uma olhada nos principais players do mercado, e ver como eles atuam.Trabalhos com Interodonto e Porto Seguro, estamos em processo de credenciamento junto a Odontoprev na nossa nova unidade. Todos eles atuam de forma diferente nestas questões. Informo ao Doutor que:					
2º contato		Data			
		05/10/2023			
Obs.:					
Enviado whatsapp (15) 991263665 05/10 às 09h38, informando que: [09:41, 05/10/2023] Retenção - Odontolife: Verificamos que querem se desligar do plano. [09:42, 05/10/2023] Retenção - Odontolife: E foi informado o seguinte motivo: Conversei com os profissionais aqui da clínica. Eles me passaram além das dificuldade já relatadas, como o prazo para emissão das guias, a dificuldade para liberação de alguns atendimentos simples, como por exemplo restauração, que solicita rx inicial e final. É uma conta que não está fechando. Sei que são regras de vcs e não somos nós que vamos alterá las. Mas aconselho vcs a darem uma olhada nos principais players do mercado, e ver como eles atuam.Trabalhos com Interodonto e Porto Seguro, estamos em processo de credenciamento junto a Odontoprev na nossa nova unidade. Todos eles atuam de forma diferente nestas questões. Informo ao Doutor que:					
3º contato		Data			
		16/10/2023			
Obs.:					
Dr Gustavo enviou whatsapp (15) 991263665 16/10 às 16h02, questioneei o motivo de solicitar o desligamento. Verifiquei as guias autorizadas e concluídas da mesma: 1573254 - Lançada dia 16/08 e autorizada no mesmo dia - STATUS: AUTORIZADO 1588058 - Lançada dia 25/08 e autorizada no mesmo dia - STATUS: AUTORIZADO 1615341 - Lançada dia 19/09 e autorizada no mesmo dia - CONCLUÍDA (AUTORIZADA EM QUESTÃO DE MINUTOS) 1615317 - Lançada dia 19/09 e autorizada no mesmo dia - CONCLUÍDA (AUTORIZADA EM QUESTÃO DE MINUTOS) 1613226 - Lançada dia 18/09 e autorizada no mesmo dia - CONCLUÍDA (AUTORIZADA EM QUESTÃO DE MINUTOS) 1612285 - Lançada dia 15/09 e autorizada no mesmo dia - CONCLUÍDA (AUTORIZADA EM QUESTÃO DE MINUTOS)					
4º contato		Data			
		01/11/2023			
Obs.:					
[10:16, 01/11/2023] +55 15 99126-3665: Bom dia! [10:17, 01/11/2023] +55 15 99126-3665: Estamos atendendo os pacientes de vocês. -- Confirmou telefone, endereço e prestadores. RAPHAELA RODRIGUES JEUNON CRO: SP - 137178 (RT da clínica) UBIRAJARA SILVERIO SIQUEIRA CRO 27278 JULIANA TAVARES SIQUEIRA CRO 140229 Endereço: AVENIDA DOUTOR ARMANDO PANNUNZIO nº 176 Complemento: LOJA 9 CEP: 18050000 Bairro: JARDIM VERA CRUZ Cidade: SOROCABA - SP Telefones clínica: (15) 33183904, (15) 991263665					

5º contato	Data	01/11/2023
------------	------	------------

Obs.:

A divulgação foi ativa conforme solicitado. Segue para tratativa.
Realizado beneficiário oculto e secretária confirma atendimento. Segue print em anexo.

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 SELECIONE "OUTROS".**

Dr Gustavo tinha informado que o sistema era muito burocrático e que o prazo de liberação de guias era demorado, informei ao mesmo que o prazo de liberação voltou ao normal de 24h á 48h e que daremos todo o suporte ao mesmo, ofertado ação de divulgação e reajuste de tabela, informou que já estava atendendo aos beneficiários novamente. Realizado beneficiário oculto e secretária confirma atendimento. Segue print em anexo. 01/11 às 16h40.

Motivo desligamento

<input type="checkbox"/> Perda de Contato	<input type="checkbox"/> Problemas de Saúde	<input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro
<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"/> 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
------------------------------	---	--	------------------------------------

<div>Agata B. Gomes</div>
