

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			3
	Data			01/11/2023
DUANY VITÓRIA BALHUK				
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				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO	Quais?		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	14/09/2023	R\$ 266,50		
Data inicio	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:

2º contato Data 05/10/2023

**Obs.:**

Enviado whatsapp (15) 991263665 05/10 ás 09h38, informando que: [09:41, 05/10/2023] Retenção - Odontolife: Verificamos que querem se desligar do plano. [09:42, 05/10/2023] Retenção - Odontolife: 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 ás 16h02, questionei 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 - 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. -- Confirmei 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 clínicas: (15) 33183904, (15) 991263665

5º contato Data 01/11/2023

**Obs.:**

A divulgação foi ativa conforme solicitado. Segue para tratativa.  
Realizado beneficiário oculto e secretaria 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 secretaria confirma atendimento. Segue print em anexo. 01/11 ás 16h40.

**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 Público                | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           |   |  |

**Necessário abertura de protocolo**

- SIM  NÃO

**Obs. Geral**

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

Agata B. Gomes