

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			7
	Data			
DUANY VITORIA BALHUK				24/10/2023
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	46800	RJ	MARIANNA DIAS ACEDO ANTUNES MAZZA	
CNPJ	CPF			
49524113000185		12646690703		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
27/03/2023	J	Operadora	SAD169342303226	30/08/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RJ	RIO DE JANEIRO	5.345	687	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	SEM GUIAS	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
30/06/2023	24/10/2023	116 dia(s)		

1º contato Data 16/10/2023

Obs.:

Possui uma conversa dia 31/08/2023 [21] 99077-5132 ás 08h37: [09:26, 31/08/2023] Retenção - Odontolife: Pode me dizer o motivo que levou a essa decisão? [09:45, 31/08/2023] +55 21 99077-5132: Público diferente, guia com valores muito baixos, demanda de solicitação prévia além de token e imprimir guia para assinar ... FOI REALIZADO UM SUPORTE, mas a mesma já estava insistindo no desligamento

2º contato Data 16/10/2023

Obs.:

A mesma possui menos de 1 ano de credenciamento. [11:23, 16/10/2023] Retenção - Odontolife: Drª MARIANNA DIAS ACEDO ANTUNES MAZZA CRO: RJ - 46800 foi informado que a mesma solicitou o desligamento por esses motivos. [11:25, 16/10/2023] Retenção - Odontolife: Referente a valores a mesma estava ciente dos valores no ato do credenciamento. Assim que completar 1 ano de aniversário do plano terá reajuste de tabela de valores. Quando a guia está com o status: AGUARDANDO TOKEN DO BENEFICIÁRIO a guia já está autorizada, esse token é mais uma confirmação de que o beneficiário realizou o procedimento, pois para realizar o mesmo precisa assinar a guia, esse token na guia irá AUTORIZAR

3º contato Data 20/10/2023

Obs.:

[15:44, 20/10/2023] Retenção - Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [15:45, 20/10/2023] Retenção - Odontolife: Drª MARIANNA DIAS ACEDO ANTUNES MAZZA CRO: RJ - 46800 podemos fazer o seguinte. [15:46, 20/10/2023] Retenção - Odontolife: Disponemos de um setor exclusivo para dar o suporte e auxilio sempre que precisar, então se precisar tirar uma dúvida ou de ajuda pode estar vendo com o suporte via whatsapp.; [15:47, 20/10/2023] Retenção - Odontolife: Assim que a mesma completar um ano de credenciamento, realizamos o reajuste de tabela de valores, assim a Drª pode estar nos enviando os valores que

4º contato Data 24/10/2023

Obs.:

Questionei a mesma se seguirá com os desligamentos ou continuará com os atendimentos, visto o que foi oferecido a mesma! (21) 99077-5132 24/10 ás 09h21.
``Bom dia. Estamos descredenciando`` informou no whatsapp.

5º contato Data

Obs.:

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 checked="" 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

SIM NÃO

Obs. Geral

Em conversa anterior já foi dado todo suporte e oferecido ação de divulgação e treinamentos, mas a mesma estava decidida com o desligamento. Entrei em contato novamente oferecendo o suprte, treinamento, ação de divulgação e reajuste de tabela assim que completasse 1 ano de credenciamento, envie sobre o contato de reajuste e prazo de vigência mas a mesma o ignorou e solicitou seguir com o 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