

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)		1
Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	20622	SC	TAINA DOS SANTOS VITORINO JOAQUIM
CNPJ	CPF		
-	10126889929		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo
16/09/2022	F	Operadora	SAD169625746074
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
SC	CRICIUMA	2.791	22
Atende outros convênios	Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.	
0,45	SEM GUIAS	R\$ -	
Data inicio	Data final	Tempo finalização	
02/10/2023	19/12/2023	78 dia(s)	
1º contato	Data	06/12/2023	
<p>Obs.:</p> <p>Boa tarde, Nova mensagem enviada 12:52 48 9660-0523 sem resposta ao contato anterior, aguardando retorno.</p>			
2º contato	Data	18/12/2023	
<p>Obs.:</p> <p>[09:17, 18/12/2023] Retenção - Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[09:18, 18/12/2023] Retenção - Odontolife: Drª TAINA DOS SANTOS VITORINO JOAQUIM CRO: SC - 20622 verifiquei que solicitou desligamento pela burocracia do sistema e pela falta de suporte isso?[09:18, 18/12/2023] Retenção - Odontolife: Primeiramente gostaria de lhe pedir desculpas pelo ocorrido.[09:19, 18/12/2023] Retenção - Odontolife: No momento gostaria de saber essa burocracia, corria o sistema em si, lançamento, aprovação, conclusão do quais, a sua coria evitamento?</p>			
3º contato	Data	18/12/2023	
<p>Obs.:</p> <p>[09:23, 18/12/2023] +55 48 9660-0523: Aprovação. Toten, Achei essa parte inviável no dia a dia. Atendo outros planos e não utilizam desse sistema[09:30, 18/12/2023] Retenção - Odontolife: Entendi. Nossa liberação conforme ANS temos até 24h á 48h para realizar a liberação dos procedimentos, porém a maioria libera em questão de minutos.A questão do Token nós estamos solicitando, pois assim sabemos que o Beneficiário está em contato com o profissional para realizar o atendimento, pois já tivemos diversos casos de mais de um profissional lançar o mesmo procedimento para o beneficiário e cancelar automaticamente.Precisamos dessa confirmação de que o beneficiário realizou</p>			
4º contato	Data	18/12/2023	
<p>Obs.:</p> <p>CONTINUAÇÃO: Entendo sua insatisfação com o Token mas é apenas um maneira de saber que o beneficiário inda está contatando a mesma, pois também pode ocorrer do beneficiário não responder o profissional mais ou acontecer algo que não consegue contato. [09:15, 19/12/2023] Retenção - Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Monize, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[09:16, 19/12/2023] Retenção - Odontolife: Poderia me dar um retorno sobre as informações acima.[09:17, 19/12/2023] +55 48 9660-0523: Bom dia[09:17, 19/12/2023] +55 48 9660-0523: Irei prosseguir com o descredenciamento[09:17, 19/12/2023] +55 48</p>			

5º contato Data 19/12/2023

Obs.:

Tentativas de ligação pelo 48 9660-0523 sem sucesso. Resposta ao contato anterior:
 [10:06, 19/12/2023] Retenção - Odontolife: Entendo, verifiquei que a Drª tem direito ao reajuste de tabela, gostaria de receber uma proposta?
 [10:07, 19/12/2023] Retenção - Odontolife: A Drª é realmente muito importe na região e gostaríamos de manter a parceria, melhorando os valores a Drª teria possibilidade de repensar a sua decisão?[10:29, 19/12/2023] +55 48 9660-0523: No momento irei cancelarAberto protocolo no SAD para prospecção de novos profissionais
 SAE170299407871 nas áreas:DISFUNCAO TEMPORO-MANDIBULAR E DOR-OROFACIAL - A única está se descredencendo TAINA DOS SANTOS VITORINO JOAQUIM - 20622-PATOLOGIA BUCAL - Apenas 1 profissional

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 SELEÇÃO "OUTROS".**

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"/> Migração |
| <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

Em contato desde o dia 16/11/2023 sem contato apenas na 5ª tentativa houve retorno, A Drª se queixa de burocracias com a operadora, token e prazo para liberação de guias, foi ofertado suporte, explicado sobre a segurança dos tokens e informado sobre os prazos de liberação de guias, a Drª tinha direito à reajuste mas a mesma negou receber uma nova proposta. Aberto protocolo no SAE para prospecção de novos profissionais na região SAE170299407871

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