

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	DUANY VITORIA BALHUK			Qtd CRO(s)	2
				Data	03/04/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	91708	SP	KARINA SILVA VIEIRA		
CNPJ	CPF			28553249000143 46423233845	
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
27/04/2023	J	Operadora	SAD170854183118	21/02/2024	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SP	ARARAQUARA	268	20		
Atende outros convênios					
Quais?					
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO	*			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.	Status retenção		
0,30	SEM GUIAS	R\$ -	<input type="checkbox"/> Retenção Efetiva <input checked="" type="checkbox"/> Desligamento <input type="checkbox"/> Não se trata de Retenção		
Data inicio	Data final	Tempo finalização			
21/02/2024	03/04/2024	42 dia(s)			

1º contato Data 27/02/2024

Obs.:

Doutora informa que não tem mais interesse se seguir com o plano por conta da dificuldade das liberações, ofereci suporte, treinamento, ação de divulgação e informe que falta 2 meses para ter direito ao reajuste, reclamou que na hora que precisou de suporte não teve e agora para cancelar estamos interessados, questionei o que ocorreu e estou aguardando retorno.

2º contato Data 03/04/2024

Obs.:

[5:30 PM, 27/02/2024] +55 16 99994-6573: Já é o quarto contato [5:30 PM, 27/02/2024] +55 16 99994-6573: Obrigada Gabriely, mas não temos mais interesse em continuar [5:30 PM, 27/02/2024] Retenção Odontolife: Poderia nos informar o motivo? [5:31 PM, 27/02/2024] +55 16 99994-6573: pela quarta vez, achamos bem complexo, para nós e pacientes, nada simplificado e temos pouca procura [5:35 PM, 27/02/2024] Retenção Odontolife: Entendo, poderíamos realizar um treinamento online para falarmos sobre nossos sistemas já que possuem dificuldades, temos também nosso setor de suporte com atendimento real de segunda a sexta das 08h as 18h 36 PM 27/02/2024] Retenção Odontolife: 14

3º contato Data 03/04/2024

Obs.:

[5:37 PM, 27/02/2024] Retenção Odontolife: Estou ofertando essas condições pois verifiquei que falta 2 meses para completar 12 meses de credenciamento, ficando legível ao reajuste da tabela de valores. [5:37 PM, 27/02/2024] +55 16 99994-6573: o valor nosso em aberto de procedimentos realizados ninguém ficou com tanto interesse em nos ajudar a receber [5:37 PM, 27/02/2024] +55 16 99994-6573: como agora no cancelamento [5:38 PM, 27/02/2024] Retenção Odontolife: O que ocorreu? [5:38 PM, 27/02/2024] +55 16 99994-6573: Dificuldade para a finalização, pode consultar que vai ver

4º contato Data

Obs.:

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 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 checked="" 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"/> Migração |
| <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

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

Obs. Geral

A mesma informou que achou bem complexo o sistema que teve dificuldade na finalização da guia, foi enviado passo a passo enviado todos os manuais, ofertado treinamento, suporte e reajuste assim que completado 12 meses de credenciamento, mas a mesma insistiu no desligamento! última guia lançada 13/09/2023.

Setor responsável

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro