Formulário - Processo de Retenção

OdontoLife® Planos Odontológicos

Qtd CRO(s) 1

Colaborador DUANY VITÓRIA BALHUK

Data 20/02/2024

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	3401	SE	**EMILLY SERRA ARAGAO**

CNPJ	CPF
-	**06116136540**

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
28/04/2023	F	Operadora	SAD169928184539	06/11/2023

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
SE	ARACAJU	534	36

Atende outros convênios
- [ ] SIM
- [x] NÃO

Quais? -

Moeda 0,30

Última produc. SEM GUIAS

Valor última prod. R$ -

Data inicio	Data final	Tempo finalização
06/11/2023	20/02/2024	106 dia(s)

Status retenção
- [x] Retenção Efetiva
- [ ] Desligamento
- [ ] Não se trata de Retenção

1º contato **Data** 18/12/2023

Obs.:

Encontrado telefone 79 9809-2870 na rede concorrente da Odontoprev, e o telefone 79 9956-5732 pertence sim a Drª, como consta em anexo. [15:21, 18/12/2023] Retenção - Odontolife: Drª gostaria apenas de confirmar se continua atendendo pelo plano da Dental Uni? [15:21, 18/12/2023] Retenção - Odontolife: Em ARACAJU - SE. [15:21, 18/12/2023] Emilly Aragão 3401 SE ARACAJU: Atendo Mas o meu sistema n entra Meu acesso Irei te enviar o link e seu Login e senha 3401 Login e senha é seu CRO. https://www.unioweb.com.br/Odonto/Trade.do Link Para lançamento de guia no momento. : E caso queira ter acesso a seus protocolos entre outros esse é o link:

2º contato **Data** 22/12/2023

Obs.:

[09:54, 22/12/2023] Retenção - Odontolife: **Podemos seguir com a parceria? [10:28, 22/12/2023] Emilly Aragão 3401 SE ARACAJU: Sim** [10:28, 22/12/2023] Emilly Aragão 3401 SE ARACAJU: Bom dia [10:32, 22/12/2023] Retenção - Odontolife: Telefone, endereço e áreas de atuação estão corretos? Endereço: PRACA TOBIAS BARRETO nº 510 Complemento: CMO SALA 703 CEP: 49015130 Bairro: SAO JOSE Cidade: ARACAJU - SE Telefones clínica: (79) 999565732 Áreas de atuação: CLINICA GERAL ENDODONTIA

3º contato **Data** 22/12/2023

Obs.:

Confirmou telefone, endereço e áreas de atuação e realiza os demais procedimentos pelo plano: Clínica Geral: Consulta, Aplicação tópica de Flúor, Profilaxia; Endodontia: Tratamento endodôntico (em molares e pré-molares), retratamento endodôntico (em molares e pré-molares) Aguardando beneficiário oculto. -- Ellen ainda está aguardando retorno da Drª desde o dia 22/12, não atende telefone. Enviado whatsapp para verificar.

4º contato **Data** 22/01/2024

Obs.:

Enviado whatsapp 79 9956-5732 22/01: [08:52, 22/01/2024] Retenção - Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [08:53, 22/01/2024] Retenção - Odontolife: Drª realmente quer seguir com o credenciamento e a parceria? [08:53, 22/01/2024] Retenção - Odontolife: Precisamos de um retorno. 3ª TENTATIVA DE CONTATO. -- [09:01, 22/01/2024] Emilly Aragão 3401 SE ARACAJU: Bom dia [09:01, 22/01/2024] Emilly Aragão 3401 SE ARACAJU: Sim sim [09:03, 22/01/2024] Retenção - Odontolife: Vou realizar a indicação da Drª para os beneficiários então. Aguardando BENEFICIÁRIO OCULTO ser realizado!

5º contato **Data** 20/02/2024

Obs.:

Drª informou que o telefone do consultória é esse (79) 998092870. Por gentileza ALTERAR telefone no site de divulgação e deixar esse (79) 9956-5732 apenas salvo no SIO. - Aguardando beneficiário oculto.
Em contato com a Drª, a mesma informa que não está atendendo o plano no momento.
Encaminhado whatsapp novamente a mesma!! - Secretária informou que continua com os atendimentos sim pelo plano e que houve um equívoco. Aguardando retorno do beneficiário oculto novamente;
REALIZADO BENEFICIÁRIO OCULTO - Entramos em contato novamente com a Drª e a mesma confirmou que está atendendo o plano, segui print.

Ação Retenção

- [ ] Ofertado Novos Valores
- [x] Ofertado Suporte
- [ ] Ofertado Divulgação
- [ ] Ofertado Treinamento
- [ ] Ofertado Reciclagem
- [ ] Outros

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Drª havia informado que estava sem acesso ao sistema, então enviei a mesma todos os materiais de apoio, lançamento de guia, como preencher a guia, conclusão, vídeo explicativo, orientei sobre o prazo de liberação e após tirar as dúvidas, questionei se poderiamos seguir com a parceria e a mesma concordou. REALIZADO BENEFICIÁRIO OCULTO - Entramos em contato novamente com a Drª e a mesma confirmou que está atendendo o plano, segui print.

Motivo desligamento

- [ ] Perda de Contato
- [ ] Valores
- [ ] Removido Prestador
- [ ] Dificuldades com o Sistema
- [ ] Régras Técnicas
- [ ] Baixa Procura
- [ ] Cobrança indevida
- [ ] Ameaça Judicialização
- [ ] Carteira de Clientes Particular
- [ ] Servidor Publico
- [ ] Óbito
- [ ] Problemas de Saúde
- [ ] Franquia
- [ ] Sem Local de Atendimento
- [ ] Prazo Liberação de Guias
- [ ] Apenas procedimentos Estéticos
- [ ] Dificuldade de Contato com a Central
- [ ] Burocracia Operadora
- [ ] Terceirização de Atendimento
- [ ] Estudos
- [ ] Mudou de Área
- [ ] Beneficiário Grosseiro
- [ ] Alteração Responsável Técnico
- [ ] Glosas
- [ ] Encerramento de Atividades
- [ ] Aposentou
- [ ] Falta de Suporte da Operadora
- [ ] Negativa de Atendimento

Necessário abertura de protocolo
- [ ] SIM
- [ ] NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

- [ ] T.I
- [ ] Central de atendimento
- [ ] Análise Técnica
- [ ] Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro