

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1		
DUANY VITORIA BALHUK				Data	26/10/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista			
ODONTOLIFE	156146	SP	JULIANA GODOY PEDRO DIAS CAMPOS			
CNPJ	CPF					
-		22360016814				
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo		
19/06/2023	F	Operadora	SAD169160647527	09/08/2023		
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados			
SP	ARARAQUARA	297	8			
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				
09/08/2023	26/10/2023	78 dia(s)				

1º contato Data 28/09/2023

Obs.:

Por gentileza retirar a mesma do site de divulgação e após devolver para RETENÇÃO seguir com tratativa.
Informamos que a divulgação foi suspensa.
Segue protocolo para tratativa.

2º contato Data 29/09/2023

Obs.:

A mesma está credenciada a menos de 1 ano. Informou que: [09:12, 28/09/2023] +55 16 99781-8737: Bom dia [09:12, 28/09/2023] +55 16 99781-8737: Sim... muita burocracia para pouco ganho obrigada [09:12, 28/09/2023] +55 16 99781-8737: Prefiro ficar apenas com meus pacientes particulares. Porém não possui nenhum protocolo de planejamento ortodôntico ou guia lançada! Enviado whatsapp a mesma (16) 997818737 para informar que está credenciada a menos de 1 ano e por este motivo deveria nos avisar com antecedência de 60 dias, contato com o dia do protocolo aberto!

3º contato Data 29/09/2023

Obs.:

[08:12, 29/09/2023] Retenção - Odontolife: Entendi Dr³, mas a maioria dos nossos beneficiários não possui cobertura para manutenção, então a manutenção pode ser realizada no particular. [08:13, 29/09/2023] Retenção - Odontolife: O beneficiário dependendo do plano do mesmo, possui cobertura apenas para o Aparelho ortodôntico fixo metálico, a colocação pode ser diluída nas manutenções. [08:14, 29/09/2023] Retenção - Odontolife: Mas a Dr³ não atendeu nenhum paciente no momento? [08:15, 29/09/2023] Retenção - Odontolife: Não encontrei nenhuma guia lançada e nenhum protocolo aberto para o plano de tratamento. [08:31, 29/09/2023] +55 16 99781-8737: Não ... acabei desistindo mesmo pela

4º contato Data 29/09/2023

Obs.:

[08:34, 29/09/2023] Retenção - Odontolife: Desculpe Dr³ mas burocracia do que exatamente? [08:35, 29/09/2023] +55 16 99781-8737: Preenchimento de fichas, etc [08:35, 29/09/2023] +55 16 99781-8737: Obrigada [08:35, 29/09/2023] +55 16 99781-8737: E eu estou com semana grande no particular tbm [08:35, 29/09/2023] Retenção - Odontolife: Entendo, mas verifiquei que a mesma se credenciou no mês 06, e estava de acordo. Informei sobre o prazo de 60 dias para solicitar o desligamento e que começa a partir de hoje! Desligar a mesma apenas dia 27/10/2023 (sexta-feira).

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 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 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

Mesmo informado sobre o contrato de desligamento, ofertado ação de divulgação, suporte e treinamento a mesma está decidida em 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