

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador				Qtd CRO(s)		1			
DUANY VITÓRIA BALHUK				Data		22/02/2024			
Operadora		CRO		UF		Nome dentista			
ODONTOLIFE		5528		CE		DEOFANES CORTEZ LINHARES			
CNPJ				CPF					
15042821000249				92044581949					
Data inclusão		Tipo		Demandado por?		Nº do protocolo		Dt. abertura protocolo	
08/07/2022		F		Operadora		SAD170489376198		10/01/2024	
UF		Cidade		nº de vidas		nº CRO(S) únicos divulgados			
CE		FORTALEZA		1.067		126			
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					
10/01/2024		22/01/2024		12 dia(s)					
1º contato		Data		17/01/2024					
Status retenção									
<input type="checkbox"/> Retenção Efetiva									
<input checked="" type="checkbox"/> Desligamento									
<input type="checkbox"/> Não se trata de Retenção									

1º contato	Data	17/01/2024	<input type="checkbox"/> Não se trata de Retenção
Obs.: Enviado whatsapp ao mesmo, oferecendo suporte e ação de divulgação, 85 9140-5000 17/01. [10:25, 17/01/2024] Retenção - Odontolife: Dr DEOFANES CORTEZ LINHARES CRO: CE - 5528 verifiquei que solicitou o desligamento do plano, pela baixa demanda, gostaríamos muito que continuasse com a parceria, então lhe oferecemos: AÇÃO DE DIVULGAÇÃO E INDICAÇÃO nesse caso realizaremos a indicação dos beneficiários para vossso atendimento e iremos melhorar sua divulgação em nosso site. SUPORTE dispomos de um setor exclusivo para dar todo o suporte e auxílio que necessitar, atendemos de segunda à sexta-feira das 08h00 às 18h00.			

2º contato	Data	22/01/2024
Obs.:		
<p>Bom dia, [10:32, 17/01/2024] +55 85 9140-5000: Bom dia, realmente nao temos mais interesse em continuar com o credenciamento. [10:32, 17/01/2024] +55 85 9140-5000: pode concluir o desligamento [10:33, 17/01/2024] Retenção - Odontolife: Seria apenas pela baixa demanda ou teria mais alguma insatisfação com o plano? [10:34, 17/01/2024] +55 85 9140-5000: tanto pela baixa demanda, mas também pelo fato do sistema nao ser tao ágil para fornecer o atendimento</p>		

3º contato	Data	22/01/2024
Obs.:		
<p>[10:37, 17/01/2024] Retenção - Odontolife: Entendi, as guias conforme ANS são liberada até 24h à 48h os procedimentos - Verifiquei que possui apenas essa guia 15982977 lançada, um procedimento não foi aceito, pois estava lançada por outro profissional, e foi cancelada a guia toda pelo prazo de validade. Ou seja assim que autorizada a guia após colocar o token do beneficiário, precisa ser concluída dentro da data de validade que consta na guia. - Podemos estar realizando mais um treinamento sem problemas ou vou te auxiliando por aqui mesmo. Informou no áudio que não possui mais nenhum paciente a procura da clínica, por isso querem o desligamento. [10:49, 17/01/2024] Retenção - Odontolife: Entendi,</p>		

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 SELECCIONE "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 checked="" 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

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

Dr informou que não está tendo procura, ofereci ação de divulgação e suporte, informei sobre o contrato de vigencia, visto que se credenciou com menos de um ano, mas o mesmo insistiu no desligamento, pois não tem mais interesse.

Setor responsável

☐ T.I. ☐ Central de atendimento ☐ Análise Técnica ☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro