



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		2	
DUANY VITÓRIA BALHUK		Data		26/01/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	22381	SC	LUANA CRISTINA MUCZINSKI FIAMETI		
CNPJ		CPF			
29936261000108		03634918640			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
25/08/2023	J	Operadora	SAD170229821073	11/12/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SC	MAFRA	167	3		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,30	sem guias	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
11/12/2023	26/01/2024	46 dia(s)			

1º contato Data 11/12/2023

Obs.: A fim de evitar negativas de atendimentos, favor retirar a divulgação da clínica e devolver ao setor de Retenção para que possam seguir com a tratativa de desligamento. A divulgação da clinica foi suspensa. Segue para tratativa.

2º contato Data 22/01/2024

Obs.: Segue conversa anterior: [15:52, 19/12/2023] Retenção - Odontolife: Gostaria de entender melhor sobre as suas queixas e insatisfações para que possamos seguir da melhor menira possível [15:56, 19/12/2023] +55 47 9160-3675: São inúmeros os motivos para o descrescimento. Os valores pagos por procedimento é o principal. Semana passada o sistema para liberação de guia e solicitação do token estava com instabilidade, o que gerou atrasos na nossa agenda que é sempre completa e em alguns casos os pacientes não conseguiram ser atendidos por não conseguir fazer a liberação no site. Foi enviado um áudio e a devida mensagem. Para melhorar o atendimento e facilitar seu trabalho nossos

3º contato Data 22/01/2024

Obs.: Em MAFRA - SC dispomos apenas do Dr. Eduardo credenciado na cidade. Onde o mesmo realiza as demais áreas de atuação: CIRURGIA E TRAUMATOLOGIA BUCOMAXILOFACIAL, CLÍNICO GERAL, DENTÍSTICA, DISFUNÇÃO TEMPOROMANDIBULAR E DOR OROFACIAL, ENDODONTIA, ESTOMATOLOGIA, IMPLANTODONTIA, ODONTOGERIATRIA, ODONTOLOGIA PARA PACIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS, ODONTOPEDIATRIA, ORTODONTIA, ORTOPEDIA FUNCIONAL DOS MAXILARES, PATOLOGIA BUCAL, PERIODONTIA, PRÓTESE BUCOMAXILOFACIAL, PRÓTESE DENTÁRIA.

4º contato Data 22/01/2024

Obs.: Enviado whatsapp 47 9160-3675 22/01: [08:21, 22/01/2024] Retenção - Odontolife: Drª LUANA CRISTINA MUCZINSKI FIAMETI CRO: SC - 22381 minha colega conversou contigo a respeito do desligamento por conta dos valores. [08:22, 22/01/2024] Retenção - Odontolife: Verifiquei que foi realizados atos diferenciados para as demais áreas: ENDODONTIA 0.65 ODONTOPEDIATRIA 0.45 CIRURGIA 0.45 DENTISTICA 0.6 PERIODONTIA 0.4 PROTESE DENTAL 0.4 DIOLOGIA 0.4 [08:22, 22/01/2024] Retenção - Odontolife: Vou te enviar sua tabela atual e se puder me encaminhar uma tabela com os valores em que acharia justo e que atenderia pelo plano, assim envio para o setor responsável analisar.

5º contato Data 26/01/2024

Obs.: Liguei no telefone (47) 32420683 26/01 09/h47, mas deu como chamada não atendida. Enviado whatsapp novamente (47) 991603675. [09:44, 26/01/2024] Retenção - Odontolife: Preciso de um retorno se consegue me enviar uma tabela com os valores Para podermos realizar o REAJUSTE [09:48, 26/01/2024] +55 47 9160-3675: Bom dia, No momento não temos interesse em retomar com os atendimentos.Mesmo sendo orientado sobre o prazo de liberação de guias, ofertado suporte e reajuste de tabela a mesma não possui nenhum interesse em continuar com os atendimentos pelo plano.

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 Grossoeiro
<input checked="" 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"/> 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  
Mesmo sendo orientado sobre o prazo de liberação de guias, ofertado suporte e reajuste de tabela a mesma não possui nenhum interesse em continuar com os atendimentos pelo plano. Informei sobre a importancia da mesma e que podiamos analisar a tabela de valores que enviasse, mas deixou claro que não possui interesse.

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