



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
DUANY VITORIA BALHUK		Data		13/10/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	71593	SP	ANGELO DOS SANTOS PINHEIRO		
CNPJ		CPF			
-		25943355847			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
12/01/2022	F	Operadora	SAD168812779597	30/06/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SP	SAO VICENTE	462	11		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,35	Sem guias	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
30/06/2023	13/10/2023	105 dia(s)			
1º contato	Data	10/08/2023			
Obs.:					
Protocolo inicial:40641420230623000092 23/06/2023-Em contato via whatsapp para validar o atendimento do doutor pelo plano , informa que : O Dr já enviou solicitação de descredenciamento ano passado Não localizei protocolo com a solicitação , qual seria o motivo para não atender mais , assim registro e te informo p número de protocolo.Não tem interesse 29/06/2023-Por gentileza retirar divulgação e retornar para gestão seguir tratativa-Realizado o bloqueio da divulgação Segue para dar andamento. 30/06/2023-Em contato com o Dr no numero (13) 991183868 às 09:18 o mesmo informou que já solicitou o					
2º contato	Data	10/08/2023			
Obs.:					
Enviado e-mail ASPCONSUL@HOTMAIL.COM, em 10/08/2023 às 11:58 , ofertando reajuste contratual e informando nosso contato de suporte ao dentista p/ auxiliá-lo em relação ao sistema / dúvidas. Ressaltei o quão é importante à parceria do mesmo. Aguardo retorno .					
3º contato	Data	02/10/2023			
Obs.:					
Enviei whatsapp (13) 991183868, 02/10 às 10h32, questionando se o mesmo só possui dificuldades com o sistema!					
4º contato	Data	11/10/2023			
Obs.:					
Sem retorno da nota anterior, enviado whatsapp (13) 991183868 11/10 às 17h05.					

5º contato Data 13/10/2023

Obs.:

[18:09, 11/10/2023] +55 13 99118-3868: Boa tarde Já solicitei o desligamento Favor finalizar o descredenciamento
[10:42, 13/10/2023] Retenção - Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. poderia me informa se possui dificuldades com o sistema na parte de lançamentos de guia ou outro assunto?
[10:47, 13/10/2023] +55 13 99118-3868: Bom dia. Já foi dados as informações
[10:54, 13/10/2023] Retenção - Odontolife: Em qual número?? Pois nesse não consta! Sua insatisfação é a burocracia do plano, e podemos resolver esse problema. Simples Podemos realizar um novo treinamento, agora temos um setor exclusivo para dar o suporte ao dentista. E posso te mandar o passo a passo sobre lançamento de guias por aqui : conclusão e tudo que tiver dúvidas! [10:57, 13/10/2023] +55 13 99118-3868: Não temos interesse.

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 checked="" 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 Publico | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

Foi ofertado treinamento, suporte e auxilio para ajudar no lançamento de guias, informei que iria enviar o passo a passo de lançamento de guia e conclusão e todos os manuais de apoio, mas o mesmo está insistindo no desligamento do plano!

Setor responsável

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

Agata B. Gomes