

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			2
	Data			23/07/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	14712	DF	PALOMA ALMEIDA DA SILVA	
CNPJ	CPF			
44319415000106		06618128129		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
03/05/2023	J	Operadora	SAD170508555867	12/01/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
DF	BRASILIA	3.643	296	
Atende outros convênios				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO	Quais?		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	20/06/2023	R\$ 108,30		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
12/01/2024	23/07/2024	193 dia(s)		
1º contato	Data	11/04/2024		
Obs.:				
[08:28, 11/4/2024] Retenção Odontolife: Pois se passou do prazo de validade ela foi cancelada já.[08:28, 11/4/2024] +55 61 8642-0276: 1538405[08:28, 11/4/2024] +55 61 8642-0276: Mudamos toda nossa recepção e essas guias não foram lançadas e inclusive guardadas pelas recepcionistas[08:29, 11/4/2024] +55 61 8642-0276: Como faço agora?[08:29, 11/4/2024] +55 61 8642-0276: Todas então estarão canceladas.[08:29, 11/4/2024] Retenção Odontolife: Pode lançar novamente, mas terá que pegar a assinatura do beneficiário[08:30, 11/4/2024] Retenção Odontolife: Verifique aqui e todas as guias estão canceladas!				

2º contato	Data	11/04/2024
Obs.:		
[08:31, 11/4/2024] +55 61 8642-0276: Terei que lançar a guia novamente no sistema pedindo autorização é isso?[08:32, 11/4/2024] Retenção Odontolife: Lança novamente a guia, aguarda o token, solicita o token para o beneficiário e pede pra ele comparecer na clínica para assinar e a Drª poder concluir[08:32, 11/4/2024] Retenção Odontolife: Nesse caso recomendo um novo treinamento para que não ocorra a mesma situação[08:33, 11/4/2024] +55 61 8642-0276: Entendi, o difícil vai se eles voltarem. Mas vou tentar aqui.		

3º contato	Data	11/04/2024
Obs.:		
[08:33, 11/4/2024] Retenção Odontolife: Ok[08:34, 11/4/2024] Retenção Odontolife: Teria mais alguma insatisfação com o sistema?[08:34, 11/4/2024] +55 61 8642-0276: Algumas, mas vou tentar resolver isso aqui com os pacientes, obrigada. [08:35, 11/4/2024] +55 61 8642-0276: E entro em contato novamente[08:35, 11/4/2024] Retenção Odontolife: Nesse caso podemos seguir com a parceria ou mantenho a Drª suspensa até resolvemos tudo?[08:36, 11/4/2024] +55 61 8642-0276: Pode manter suspensa		

4º contato	Data	12/06/2024
Obs.:		
[08:25, 12/06/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[08:28, 12/06/2024] Retenção Odontolife: Drª PALOMA ALMEIDA DA SILVA CRO: DF - 14712, meu contato é referente ao chamado em aberto de desligamento. A Drª vai continuar com os atendimentos? podemos reativar a divulgação da mesma? acompanhei a situação e podemos realizar um novo treinamento rápido que será totalmente ONLINE conforme sua disponibilidade para evitar que ocorra essas situações.[08:29, 12/06/2024] Retenção Odontolife: Lembrando que hoje dispomos de um setor exclusivo de suporte, então sempre que tiver duvidas com o		

5º contato Data 19/07/2024

Obs.:

[11:51, 19/7/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. Realmente precisamos de um retorno a respeito do que foi proposto, podemos melhorar seus valores realizando o REAJUSTE anual de repasse. Referente a duvidas e auxilio ao sistema, hoje dispomos de um setor exclusivo de suporte onde o atendimento é em tempo real, então sempre que precisar de auxilio é só nos acionar. Caso precise posso mandar todo material de apoio e realizarmos um novo treinamento reciclagem conforme sua disponibilidade![11:52, 19/7/2024] +55 61 8642-0276: Bom dia Andrey, vamos continuar com o encerramento. Estou tentando entrar em contato com os pacientes pra versmos nova guia pra rebermos os valpres de vcs.

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 SELEÇÃO "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"/> 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 | <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste | |

Necessário abertura de protocolo

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

Obs. Geral

Em contato com a clínica, ofertado SUPORTE, TREINAMENTO/RECICLAGEM e REAJUSTE de valores. Pois estavam insatisfitos com o sistema e com os valores baixos. Porém Drª não quis manter a parceria e solicitou para darmos continuidade ao descredenciamento da mesma.

Setor responsável

- | | | | |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro