



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
DUANY VITORIA BALHUK		Data		28/11/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	13479	RS	CAREN SERRA BAVARESCO		
CNPJ		CPF			
36040263000171		96122730068			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
05/12/2022	J	Operadora	SAD168241747237	25/04/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
RS	PORTO ALEGRE	3.264	77		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,45	SEM GUIAS	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
25/04/2023	28/11/2023	217 dia(s)			
1º contato		Data 25/04/2023			
Obs.:					
Tratativa antiga SAD167933563776 Em retorno pelo whats dra informa "Bom dia Não recebemos mês passado e boa parte dos procedimentos de prótese não são cobertos pelo plano embora prometidos aos pacientes. Não compactuamos com esse tipo de conduta." Respondo que depende de cada plano, tem beneficiários que tem planos que cobre certo procedimento, outro beneficiário pode não ter, mas me coloco a disposição para verificação dos planos dos beneficiários para atendimento, te oferto todo o suporte necessário daqui pra frente, solicito as guias que não obtive o repasse, oferto suporte e aguardo retorno					
2º contato		Data 27/04/2023			
Obs.:					
Solicito por gentileza retirar a divulgação -- Divulgação ja encontra-se suspensa.					
3º contato		Data 16/11/2023			
Obs.:					
[11:17, 16/11/2023] Retenção - Odontolife: Josiane Preciso falar com a Drª referente ao DESLIGAMENTO da mesma. [11:17, 16/11/2023] Retenção - Odontolife: A mesma informou que seria por não ter recebido, poderia me informar os meses em que a mesma não recebeu??					
4º contato		Data 22/11/2023			
Obs.:					
[12:25, 16/11/2023] +55 51 9294-6902: Olá [12:25, 16/11/2023] +55 51 9294-6902: Aqui é a dra caren [12:25, 16/11/2023] +55 51 9294-6902: Não temos mais interesse em seguir xom o convênio [12:26, 16/11/2023] +55 51 9294-6902: Valor pago não compensa [13:21, 16/11/2023] Retenção - Odontolife: Entendi, mas qual o mês que não recebeu? [13:28, 16/11/2023] +55 51 9294-6902: Recebemos o valor completo posteriorme Enviado whatsapp novamente, pois havia enviado sobre o reajuste de tabela que dia 05/12 posso enviar para analise e referente ao pagamento questioneie, pois a mesma informou que já recebeu mas não explicou o que aconteceu.					

5º contato Data 28/11/2023

Obs.:

[11:38, 28/11/2023] Retenção - Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [11:39, 28/11/2023] Retenção - Odontolife: Drª como informado podemos realizar seu reajuste já semana que vem, pode estar me enviando os valores que acha justo receber e realizo a contraproposta e envio para o setor responsável analisar. Sem retorno via whatsapp no momento. -- Dispomos na cidade de 65 profissionais e na área de prótese dentária possui 2 profissionais que realizam pelo plano! A mesma informou que:
[13:42, 28/11/2023] +55 51 9294-6902: No momento ela rnao tem interesse Obrigada.

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.: **OBIGATÓRIO 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"/> 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

Drª informou que seria pelos valores o motivo do desligamento, ofertei então reajuste de tabela (realizaria dia 05/12 onde iria completar 1 ano), ofertei suporte e ação de divulgação, a mesma informou que não possui interesse e quer seguir com o desligamento do plano!! Está com a divulgação suspensa desde o mês 04/2023, mais de 6 meses.

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