

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1	
DUANY VITORIA BALHUK				Data	09/05/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	18744	BA	IULY THAYS MARIA DOS SANTOS		
CNPJ	CPF			32875269000108	
32875269000108		05808002532			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
21/11/2023	J	Operadora	SAD170714202533	05/02/2024	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
BA	FEIRA DE SANTANA	441	32		
Atende outros convênios					
Quais?					
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO	*			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,30	sem guias	R\$ 0,00			
Data inicio	Data final	Tempo finalização			
05/02/2024	09/05/2024	94 dia(s)			
1º contato	Data	05/02/2024			
Obs.:					
Foi informado através do whatsapp 75 8203-4134 que: [11:11, 05/02/2024] +55 75 8203-4134: Bom dia [11:13, 05/02/2024] +55 75 8203-4134: Aqui não é Iuly Thays, já pedi várias vezes pra dental uni tirar meu número das plataformas dele, meu número não tem vínculo algum com dentista, clínica odontológica e não entendo pq tem centenas de pessoas entrando em contato por isso. Telefone não pertence a clínica ou a Drª. Procurando no google algum meio de contato.					
2º contato	Data	05/02/2024			
Obs.:					
Encontrado telefones (75) 8241-3000 (Clínica) (71) 9319-0214 (Pessoal da Drª), enviado whatsapp para verificar se continuam com os atendimentos pelo plano.					
3º contato	Data	09/02/2024			
Obs.:					
Em conversa pelo whatsapp (75) 8241-3000 foi informado o seguinte: [11:28, 05/02/2024] Retenção - Odontolife: A Drª IULY THAYS MARIA DOS SANTOS CRO: BA - 18744 poderia me confirmar se continuam com os atendimentos pelo plano - Dental Uni? [11:34, 05/02/2024] +55 75 8241-3000: Bom dia [11:35, 05/02/2024] +55 75 8241-3000: Nunca tivemos atendimento da dental uni, na verdade nem temos credenciamento desse plano. [11:28, 05/02/2024] Retenção - Odontolife: Então estamos tentando desvendar como foi credenciada, pois temos formulários que foi preenchido pela Drª Severina [11:40, 05/02/2024] +55 75 8241-3000: Pela foto do perfil, vejo que é do plano odonto life, esse preenchemos [11:40, 05/02/2024] +55 75 8241-3000: Mas dental uni não.					
4º contato	Data	09/02/2024			
Obs.:					
[11:40, 05/02/2024] Retenção - Odontolife: Sim [11:40, 05/02/2024] Retenção - Odontolife: Sim [11:40, 05/02/2024] Retenção - Odontolife: Mac como foram credenciadas na Odontolife, unica forma atender no beneficiario da Dental Uni, não muita coisa é a mesma falação da					

5º contato Data 26/03/2024

## Obs.:

A mesma já realizou o treinamento, estou aguardando retorno do termo de liberação assinado, mandei mensagem questionando sobre o termo. A mesma já encaminhou o termo assinado! Aguardando beneficiário oculto! // Por gentileza retirar o TELEFONE (75) 982034134 e INCLUIR (75) 8241-3000 após devolver para retenção seguir com a tratativa. 03/04 - Retirado o telefone (75) 982034134 e incluso somente o (75) 8241-3000 conforme solicitado. 11/04 - feito beneficiario oculto, doutora não atende DentalUni pois está em aprendizagem e não deu tempo para começar a atender. // 29/04 Drª entrou em contato via whatsapp e informe toda a situação e a mesma informou que posso enviar os pacientes novamente, e que caso tenham dificuldades pedi para entrar em contato comigo mesma. AGUARDANDO BENEFICIÁRIO OCULTO. // 09/05/2024 Realizado beneficiário oculto, segue em anexo.

## Ação Retenção

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores          | <input type="checkbox"/> Ofertado Suporte    | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input checked="" type="checkbox"/> Ofertado Treinamento | <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem | <input type="checkbox"/> Outros              |

## Obs.: OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELEÇÃO "OUTROS".

Telefone da mesma estava incorreto, encontrado o telefone da clínica no google, em contato com a mesma informou que nunca atendeu ao plano, ofertado novamente um treinamento e suporte e a mesma concordou em atender, após realização do treinamento ainda estava com duvidas do sistema onde auxiliou a mesma e envie todos os materiais de apoio. Realizado beneficiário oculto onde a mesma confirmou os atendimentos pelo plano!!

## 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"/> Regras 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 Público                | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           |   |  |

## Necessário abertura de protocolo

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

## Obs. Geral

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

mes como foram credenciadas na Odontolife, vocês podem atender os beneficiários da Dental Uni, não muda nada e o mesmo lançamento de guias e conclusão igual [11:41, 05/02/2024] Retenção - Odontolife: Pois somos parceiras da Dental Uni [11:41, 05/02/2024] Retenção - Odontolife: Então podem atender Odontolife e Dental Uni [11:41, 05/02/2024] +55 75 8241-3000: E como funciona os atendimentos, por onde faz, como envia as guias, tem aplicativo? [11:41, 05/02/2024] Retenção - Odontolife: Sim [11:42, 05/02/2024] Retenção - Odontolife: Podemos realizar novamente um treinamento? [11:43, 05/02/2024] +55 75 8241-3000: Quais os dias e horários de treinamento? Aberto protocolo de treinamento para a mesma - 40641420240205000282.

*Poliana Andrade Silva*

*Maykon Dal'Negro*