



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)	
DUANY VITORIA BALHUK		1	
Data		09/05/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	18744	BA	IULY THAYS MARIA DOS SANTOS
CNPJ	CPF		
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 início	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: Mas como foram credenciados na Odontolife, vocês podem atender os beneficiários da Dental Uni, não muda nada é o mesmo lançamento da			

Status retenção
<input checked="" type="checkbox"/> Retenção Efetiva
<input type="checkbox"/> Desligamento
<input type="checkbox"/> Não se trata de Retenção

5º contato	Data
	26/03/2024

Obs.:

A mesma já realizou o treinamento, estão 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 beneficiário 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 informei 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 SELECIONE "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 auxiliei a mesma e enviei 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"/>
<input type="checkbox"/> Servidor Publico <input type="checkbox"/> Mudou de Área <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Óbito <input type="checkbox"/>

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
------------------------------	---	--	------------------------------------

Mas como foram credenciados na Odontolife, vocês podem atender os atendimentos da Dental Uni, não muda nada e o mesmo pagamento 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