



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

1

Data

18/10/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

29439

RJ

SARAH QUEIROZ DE MORAES BARBOSA

CNPJ

CPF

-

08927373790

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

21/12/2022

F

Operadora

SAD172770033665

30/09/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RJ

RIO DE JANEIRO

13.158

1025

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

18/07/2023

R\$ 37,10

Data início

Data final

Tempo finalização

30/09/2024

17/10/2024

17 dia(s)

1º contato

Data

08/10/2024

Obs.:

[15:58, 08/10/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. Drª SARAH QUEIROZ DE MORAES BARBOSA CRO: RJ - 29439, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Gostaria de entender melhor os motivos que levaram ao desligamento e se teve alguma insatisfação com o convênio? Assim verificamos se há algo que possamos melhorar e fazer para sua permanência junto a operadora. Fico no aguardo de seu retorno.

2º contato

Data

08/10/2024

Obs.:

[16:27, 08/10/2024] +55 21 99966-9669: Olá mamãe ou papai! Qual é o seu nome? Aqui é a Dra. Sarah, sou Odontopediatra e Ortodontista. Muito obrigada pelo contato! 🍷 Primeiro me conta: qual nome e idade do seu pequeno ou pequena?E fale um pouco sobre o que você deseja, se é consulta de Avaliação e Orientação, Criança Especial ou Difícil Comportamento, Aparelhos Ortodônticos, Cirurgia de Língua Presa ou outra coisa? 🍷

3º contato

Data

09/10/2024

Obs.:

Drª informa por áudio seus motivos para o desligamento, que são eles: demanda muito baixa e juntamente aos valores pagos que não cobrem os materiais [09:04, 09/10/2024] Retenção Odontolife: Bom dia Drª, tudo bem também.Entendo agradeço por esclarecer seus motivos. O que podemos fazer para melhorar seu fluxo de pacientes, seria uma ação comercial de divulgação para indicação de beneficiários, assim melhorando sua visibilidade em nosso site, consequentemente aumentando sua demanda/repases. A operadora está disposta a investir em sua divulgação, nosso objetivo é apoiar o crescimento da clínica, ajudando a preencher horários disponíveis e aumentando a sua rentabilidade. Gostaríamos de saber se há alguma necessidade específica para uma ação comercial de divulgação em sua cidade.

4º contato

Data

09/10/2024

Obs.:

A Drª pode analisar como vai ficar nos próximos meses, assim eu já encaminho o protocolo e peço prioridade ao time de campo. Estamos sempre em busca de melhorias no contato entre prestador e operadora, podemos oferecer todo o suporte e auxilio necessário. [09:05, 09/10/2024] Retenção Odontolife: Espero que nos dê esse voto de confiança.

5º contato

Data

09/10/2024

Obs.:

Em resposta via áudio, a Drª agradece a proposta para sua permanência e diz que a tabela é muito baixa que não adiantaria, pois os gastos são altos. (como já foi ofertado o REAJUSTE a mesma, seguiremos com o deligamento).

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.:

OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato☐ Valores☐ Removido Prestador☐ Dificuldades com o Sistema☐ Régras Técnicas☒ Baixa Procura☐ Cobrança indevida☐ Ameaça Judicialização☐ Carteira de Clientes Particular☐ Servidor Publico☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde☐ Franquia☐ Sem Local de Atendimento☐ Prazo Liberação de Guias☐ Apenas procedimentos Estéticos☐ Dificuldade de Contato com a Central☐ Burocracia Operadora☐ Terceirização de Atendimento☐ Estudos☐ Mudou de Área☐ Falta de Reajuste

☐ Beneficiário Grossoeiro☐ Alteração Responsável Técnico☐ Glosas☐ Encerramento de Atividades☐ Aposentou☐ Falta de Suporte da Operadora☐ Negativa de Atendimento☐ Migração☐ Outros

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Em contato com a RT, foi confirmado os motivos para o descredenciamento que são eles baixa demanda e tabela USO. Ofertado a mesma ação comercial de divulgação e informado que poderíamos solucionar a questão do baixo fluxo de pacientes e proposto realizarmos seu REAJUSTE visto que já é de direito da mesma. Em reposta profissional agradece e diz que mesmo com o reajuste os valores ficariam muito abaixo não cobrindo os seus gastos.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro