

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			
Andrey Vidal Siqueira				17/09/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	114436	SP	PRISCILA ZANOTTI DA SILVA	
CNPJ	CPF			
-				35489794836
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
11/10/2018	F	Operadora	SAD172242438325	31/07/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	SAO PAULO	33.492	1176	
Atende outros convênios				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO	Quais?		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	13/05/2024	R\$ 297,90		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
31/07/2024	17/09/2024	48 dia(s)		
1º contato	Data	27/08/2024		
Obs.:				
[16:59, 27/8/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[17:00, 27/8/2024] Retenção Odontolife: Drª PRISCILA ZANOTTI DA SILVA CRO: SP - 114436, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Gostaria de entender melhor os motivos que levaram ao desligamento? Teve alguma insatisfação com o plano?[17:01, 27/8/2024] Retenção Odontolife: Fico no aguardo de seu retorno para darmos sequencia na tratativa.				

2º contato	Data	27/08/2024		
Obs.:				
[17:06, 27/8/2024] +55 11 97425-5008: Olá, Audrey Boa tarde Tudo bem?[17:09, 27/8/2024] Retenção Odontolife: Tudo certo. [17:28, 27/8/2024] +55 11 97425-5008: Um instante [17:28, 27/8/2024] +55 11 97425-5008: Já falo contigo				

3º contato	Data	10/09/2024		
Obs.:				
[10:07, 10/9/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[10:08, 10/9/2024] Retenção Odontolife: Drª PRISCILA ZANOTTI DA SILVA CRO: SP - 114436, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Gostaria de entender melhor os motivos que levaram ao desligamento? Teve alguma insatisfação com o plano?[09:58, 11/9/2024] Retenção Odontolife: Bom dia Drª tudo bem?Precisamos de um retorno para darmos sequencia na tratativa e encerrarmos o protocolo o mais breve possível.				

4º contato	Data	10/09/2024		
Obs.:				
//// Em áudio Drª informa que motivos para o descredenciamento foram devido ao prazo de liberação das guias, onde a mesma diz que o processo demorava muito para aprovar visto que os pacientes tem urgência no atendimento, dessa forma impossibilitando a parceria. (segue áudio em anexo).				

5º contato Data 17/09/2024

Obs.:

[10:37, 13/9/2024] Retenção Odontolife: Bom dia Drª, tudo bem?Gostaria de conversar sobre sua permanência conosco junto a operadora. Entendo a frustração, conforme ANS temos de até 24h á 48h para liberação mas verifiquei que a maioria das guias foram liberadas em questão de minutos Drª. Nós gostaríamos muito que mantivesse a parceria conosco, estamos sempre em busca de melhorias no contato entre prestador e operadora.[10:38, 13/9/2024] Retenção Odontolife: Hoje nós dispomos de um setor exclusivo de suporte ao dentista onde o atendimento é em tempo real, então sempre que necessitar de auxilio pode nos acionar.[10:39, 13/9/2024] Retenção Odontolife: Notei que a Drª já possui direito ao REAJUSTE anual de repasse, com sua autorização podemos encaminhar ao setor responsável para analisar e aprovar a nova tabela![10:39, 13/9/2024] Retenção Odontolife: Fico no aguardo de seu retorno.[09:57, 17/9/2024] Retenção Odontolife: Bom dia Drª tudo bem? a respeito das informações acima, poderia nos dar um retorno?[09:59, 17/9/2024] +55 11 97425-5008: Realmente não tenho interesse em continuar com a parceira[09:59, 17/9/2024] +55 11 97425-5008: Obrigada pela atenção

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 SELECIONE "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 checked="" 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"/> Outros |
| <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 RT, foi confirmado que o motivo para o descredenciamento é devido a demora na liberação dos procedimentos, oferecido SUPORTE E REAJUSTE, porém Drª não teve o interesse em manter a parceria conosco e quis seguir com o desligamento.

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