



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Qtd CRO(s)

1

Data

24/01/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

53380

MG

VALESKA CRISTINA FERREIRA DA SILVA

CNPJ

CPF

3776600000107

07643574685

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

09/02/2023

J

Operadora

SAD169988469358

13/11/2023

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

MG

SETE LAGOAS

4.502

75

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

06/12/2023

R\$ 235,80

Data início

Data final

Tempo finalização

13/11/2023

24/01/2024

72 dia(s)

1º contato

Data

26/12/2023

Obs.:

Bom dia,
Mensagem enviada para (31) 999863069 questionando o motivo do desligamento, aguardando retorno.

2º contato

Data

03/01/2024

Obs.:

Boa tarde,
Entramos em contato com a Drª às 15:48, para entender o motivo de descredenciamento. A mesma afirma que seria por glosas e baixos valores, ofertamos uma ação de divulgação e reajuste quando a Dra completa 1 ano de credenciamento. Explicamos o novo processo de liberação das guias, aguardando retorno da Drª.

3º contato

Data

05/01/2024

Obs.:

Mensagem:
Bom dia,
Encaminhamos um nova mensagem para a Drª às 10:32, não tivemos retorno da mensagem anterior. Aguardando retorno da mesma.

4º contato

Data

24/01/2024

Obs.:

[10:31, 05/01/2024] Retenção: Bom dia, tudo bem?
Meu nome é Agatha, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.
[10:31, 05/01/2024] Retenção: Entendo você Dra Valeska, em relação aos valores, podemos realizar uma AÇÃO DE DIVULGAÇÃO para melhorar sua visibilidade em nosso site e realizar indicações de be[10:31, 05/01/2024] Retenção - Odontolife: Drª verifiquei que a mesma terá direito ao REAJUSTE DE TABELA no mês 02/2024, após esse período do mês 02 posso estar enviando a tabela reajustada conforme o calculo de IPCA para

5º contato

Data

24/01/2024

Obs.:

CONTINUAÇÃO: [10:32, 05/01/2024] Retenção: Para melhorar o atendimento e facilitar seu trabalho, nossos prazos de liberações mudou, de 24h á 48h, mas a maioria estão sendo liberadas em questão de minutos!
[14:01, 09/01/2024] +55 31 9986-3069: não
[14:02, 09/01/2024] +55 31 9986-3069: desejo me descredenciar

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

☐ Problemas de Saúde

☐ Beneficiário Grossoeiro

☐ Valores

☐ Franquia

☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Removido Prestador

☐ Sem Local de Atendimento

☒ Glosas

☐ Dificuldades com o Sistema

☐ Prazo Liberação de Guias

☐ Encerramento de Atividades

☐ Régras Técnicas

☐ Apenas procedimentos Estéticos

☐ Aposentou

☐ Baixa Procura

☐ Dificuldade de Contato com a Central

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Cobrança indevida

☐ Burocracia Operadora

☐ Negativa de Atendimento

☐ Ameaça Judicialização

☐ Terceirização de Atendimento

☐ Migração

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Estudos

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Em contato com a Drª, a mesma afirma não querer continuar com o plano e pediu para seguir com o desligamento. A Drª informou que o desligamento seria pelas glosas e os baixos valores, ofertamos uma ação de divulgação, reajuste de tabela após a conclusão de 12 meses, suporte e treinamento. A mesma recusou todas as propostas ofertadas e pediu o desligamento.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro