



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

2

Data

23/07/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

10595

DF

JESSICA RIBEIRO DA SILVA

CNPJ

CPF

44319415000106

04123267106

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

03/05/2023

J

Operadora

SAD170508555867

12/01/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

DF

BRASILIA

3.643

296

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

Sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

12/01/2024

23/07/2024

193 dia(s)

1º contato

Data

11/04/2024

Obs.:

[08:28, 11/4/2024] Retenção Odontolife: Pois se passou do prazo de validade ela foi cancelada já.[08:28, 11/4/2024] +55 61 8642-0276: 1538405[08:28, 11/4/2024] +55 61 8642-0276: Mudamos toda nossa recepção e essas guias não foram lançadas e inclusive guardadas pelas recepcionistas[08:29, 11/4/2024] +55 61 8642-0276: Como faço agora?[08:29, 11/4/2024] +55 61 8642-0276: Todas então estarão canceladas.[08:29, 11/4/2024] Retenção Odontolife: Pode lançar novamente, mas terá que pegar a assinatura do beneficiário[08:30, 11/4/2024] Retenção Odontolife: Verifiquei aqui e todas as guias estão canceladas!

2º contato

Data

11/04/2024

Obs.:

[08:31, 11/4/2024] +55 61 8642-0276: Terei que lançar a guia novamente no sistema pedindo autorização é isso?[08:32, 11/4/2024] Retenção Odontolife: Lança novamente a guia, aguarda o token, solicita o token para o beneficiário e pede pra ele comparecer na clínica para assinar e a Drª poder concluir[08:32, 11/4/2024] Retenção Odontolife: Nesse caso recomendo um novo treinamento para que não ocorra a mesma situação[08:33, 11/4/2024] +55 61 8642-0276: Entendi, o difícil vai se eles voltarem. Mas vou tentar aqui.

3º contato

Data

11/04/2024

Obs.:

[08:33, 11/4/2024] Retenção Odontolife: Ok[08:34, 11/4/2024] Retenção Odontolife: Teria mais alguma insatisfação com o sistema?[08:34, 11/4/2024] +55 61 8642-0276: Algumas, mas vou tentar resolver isso aqui com os pacientes, obrigada.
[08:35, 11/4/2024] +55 61 8642-0276: E entro em contato novamente[08:35, 11/4/2024] Retenção Odontolife: Nesse caso podemos seguir com a parceria ou mantenho a Drª suspensa até resolvermos tudo?[08:36, 11/4/2024] +55 61 8642-0276: Pode manter suspensa

4º contato

Data

12/06/2024

Obs.:

[08:25, 12/06/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[08:28, 12/06/2024] Retenção Odontolife: Drª PALOMA ALMEIDA DA SILVA CRO: DF - 14712, meu contato é referente ao chamado em aberto de desligamento. A Drª vai continuar com os atendimentos? podemos reativar a divulgação da mesma? acompanhei a situação e podemos realizar um novo treinamento rápido que será totalmente ONLINE conforme sua disponibilidade para evitar que ocorra essas situações.[08:29, 12/06/2024] Retenção Odontolife: Lembrando que hoje dispomos de um setor exclusivo de suporte, então sempre que tiver duvidas com o

5º contato Data 19/07/2024

Obs.:

[11:51, 19/7/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. Realmente precisamos de um retorno a respeito do que foi proposto, podemos melhorar seus valores realizando o REAJUSTE anual de repasse. Referente a duvidas e auxilio ao sistema, hoje dispomos de um setor exclusivo de suporte onde o atendimento é em tempo real, então sempre que precisar de auxilio é so nos acionar. Caso precise posso mandar todo material de apoio e realizarmos um novo treinamento reciclagem conforme sua disponibilidade[11:52, 19/7/2024] +55 61 8642-0276: Bom dia Andrey, vamos continuar com o encerramento. Estou tentando entrar em contato com os pacientes pra versmos nova guia pra rebermos os valpres de vcs.

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

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM☐ NÃO

Obs. Geral

Em contato com a clinica, ofertado SUPORTE, TREINAMENTO/REICLAGEM e REAJUSTE de valores. Pois estavam insastisfeitos com o sistema e com os valores baixos. Porém Drª não quis manter a parceria e solicitou para darmos continuidade ao descredenciamento da mesma.

Setor responsável

☐ T.I☐ Central de atendimento☐ Análise Técnica☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro