

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1		
Andrey Vidal Siqueira				Data	29/08/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista			
ODONTOLIFE	53927	RJ	MICHELE CRISTIANE BARBOSA DE AZEVEDO DE CARVALHO			
CNPJ	CPF					
-		08714119706				
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo		
23/02/2024	F	Operadora	SAD172130459727	18/07/2024		
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados			
RJ	RIO DE JANEIRO	13.102	739			
Atende outros convênios		Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.				
0,30	25/04/2024	R\$ 10,20				
Data inicio	Data final	Tempo finalização				
18/07/2024	29/08/2024	42 dia(s)				
1º contato	Data	29/08/2024				
Obs.:						
[09:22, 29/08/2024] Retenção Odontolife: Bom dia Drª, tudo bem? Precisamos de um retorno para darmos sequência na tratativa e encerrarmos o protocolo o mais breve possível.[09:22, 29/08/2024] +55 21 99868-9157: Olá, bom dia[09:25, 29/08/2024] Retenção Odontolife: Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Gostaria de entender melhor quais foram os motivos e/ou insatisfações que levaram ao desligamento? Para verificarmos se a algo que possamos melhorar e fazer para sua permanência junto a operadora.						

2º contato	Data	29/08/2024				
Obs.:						
[09:29, 29/08/2024] +55 21 99868-9157: Eu já tinha conversado e explicado sobre e gostaria que fizesse o desligamento						
[09:29, 29/08/2024] +55 21 99868-9157: Até na última conversa que tive com o pessoal acho que já teriam feito o desligamento[09:31, 29/08/2024] Retenção Odontolife: Foi aberto somente o chamado, meu setor é o responsável por encaminharmos o descredenciamento, não foi dito que entraríamos em contato? [09:31, 29/08/2024] Retenção Odontolife: Só gostaria de entender melhor as insatisfações[09:32, 29/08/2024] Retenção Odontolife: Pois veio que a Drª foi credenciada recentemente						

3º contato	Data	29/08/2024				
Obs.:						
[09:37, 29/08/2024] +55 21 99868-9157: Não[09:38, 29/08/2024] +55 21 99868-9157: Não tivemos um bom retorno e por isso preferimos descredenciar[11:03, 29/08/2024] Retenção Odontolife: Entendi, verifiquei que ainda não conseguimos melhorar seus valores ao realizar um REAJUSTE, pois não completou 12 meses de credenciamento. Lembrando que os valores atuais foram acordados no momento da inclusão.[11:04, 29/08/2024] Retenção Odontolife: O que podemos melhorar seria o fluxo de pacientes ao realizar uma ação comercial de divulgação para melhorar sua visibilidade em nosso site e realizar indicações de beneficiários para o vosso atendimento e assim aumentar sua						

4º contato	Data	29/08/2024				
Obs.:						
[11:05, 29/08/2024] +55 21 99868-9157: A questão não é a procura de pacientes, o problema que estávamos trabalhando de graça pois todas as guias vocês falavam que estavam glosadas e quando eu questionava o pq não tinha retorno apenas mandava o manual de glosa[11:06, 29/08/2024] Retenção Odontolife: Podemos oferecer todo o suporte e auxílio necessário. Seria interessante pois ao completar 1 ano de credenciada podemos melhorar sua tabela.[11:06, 29/08/2024] +55 21 99868-9157: E não queremos continuar com o plano						

5º contato	Data	29/08/2024				
Obs.:						
[11:07, 29/08/2024] Retenção Odontolife: Poderia nos informar o número das guias para que eu possa analisar? [11:07, 29/08/2024] +55 21 99868-9157: Já não temos mais, já faz tempo isso e paramos de atender por esse plano [11:10, 29/08/2024] Retenção Odontolife: Entendi, hoje nós temos um setor exclusivo de suporte, totalmente humanizado, onde o atendimento é em tempo real, poderíamos lhe auxiliar da melhor forma. [11:11, 29/08/2024] Retenção Odontolife: Entendo sua frustração, faltou mais contato conosco para que pudéssemos lhe ajudar. Nesse caso seguirei com o descredenciamento conforme solicitado. [11:12, 29/08/2024] +55 21 99868-9157: Obrigada						

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 checked="" 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"/> 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 Público	<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 RT, a mesma informa os motivos de não atender mais o convênio, seria devido a glosas. "o problema que estávamos trabalhando de graça pois todas as guias vocês falavam que estavam glosadas e quando eu questionava o pq não tinha retorno apenas mandava o manual de glosa" Ofertado suporte, ação de divulgação, solicitado número das guias para que pudéssemos analisar melhor, porém Drª informou que não tem mais, porque já não atendem ao convênio a algum tempo. A mesma deseja 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			
-----------------------	--	--	------------------	--	--	--