



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

1

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?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

25/04/2024

R\$ 10,20

Data início

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 sequencia 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 achei 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 vejo 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 demanda[11:05, 29/08/2024] Retenção Odontolife: Gostamos muito que mantenha a parceria conosco

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 auxilio 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

☐ 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 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 ja não atendem ao convênio a algum tempo. A mesma deseja seguir com o desligamento.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro