



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

4

Data

11/09/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

54597

MG

CAMILA LOPES DO COUTO

CNPJ

CPF

49788595000180

11565602684

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

21/06/2023

J

Operadora

SAD172349412761

12/08/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

MG

BELO HORIZONTE

7.970

217

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

Sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

12/08/2024

10/09/2024

29 dia(s)

1º contato

Data

10/09/2024

Obs.:

[16:24, 10/9/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[16:27, 10/9/2024] Retenção Odontolife: Drª CAMILA LOPES DO COUTO CRO: MG - 54597, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Gostaria de entender melhor os motivos para o desligamento? e se teve alguma insatisfação com o plano. Para verificarmos se há algo que possamos melhorar e fazer para sua permanência junto a operadora.

2º contato

Data

10/09/2024

Obs.:

[17:05, 10/9/2024] +55 31 9794-1481: Boa tarde, eu nunca atendi o plano e não tenho mais interesse em ficar credenciada

3º contato

Data

10/09/2024

Obs.:

[17:29, 10/9/2024] Retenção Odontolife: Podemos oferecer todo o suporte necessário, estamos sempre em busca de melhorias no contato entre prestador e operadora.[17:29, 10/9/2024] Retenção Odontolife: Como não teve procura podemos impulsionar muito o fluxo de pacientes realizando 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/repases.[17:30, 10/9/2024] Retenção Odontolife: Gostaríamos muito que nos desse uma segunda chance e que mantivesse a parceria conosco. Além disso hoje dispomos de um setor exclusivo de suporte, então sempre que precisar da auxílio

4º contato

Data

10/09/2024

Obs.:

[17:31, 10/9/2024] Retenção Odontolife: Pois nossa rede de beneficiários na cidade é extensa, podemos corrigir quanto a isso![18:42, 10/9/2024] +55 31 9794-1481: Não tenho interesse. Teve procura sim mas eu optei por atender somente particular[08:28, 11/9/2024] Retenção Odontolife: Bom dia!Entendo, neste caso seguiremos com o processo de descredenciamento da clínica Razão social: CLINICA COUTO CNPJ: 49788595000180

5º contato

Data

Obs.:

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 que nunca atendeu pelo plano e não tem mais interesse em permanecer credenciada, ofertado suporte e ação de divulgação, visto que a profissional tinha informado que nunca tinha atendido. Em resposta Drª afirma que teve procura sim, porém optou por seguir somente com os atendimentos particulares. Não teve interesse em manter a parceria.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro