



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

1

Data

08/08/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

17275

SC

ADRIELLY CRISTINY SILVA

CNPJ

CPF

-

10023329904

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

22/10/2019

F

Operadora

17275

21/06/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SC

TJUCAS

1.323

8

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

24/04/2024

R\$ 171,20

Data início

Data final

Tempo finalização

21/06/2024

07/08/2024

47 dia(s)

1º contato

Data

24/07/2024

Obs.:

[11:38, 24/07/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[11:39, 24/07/2024] Retenção Odontolife: Drª ADRIELLY CRISTINY SILVA CRO: SC - 17275, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Gostaria de entender melhor os motivos para o desligamento? teve alguma insatisfação com o plano? Aguardo seu retorno para darmos sequencia na tratativa.[15:32, 06/08/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde Drª tudo bem? Gostaria de entender melhor sua insatisfação e os motivos para o desligamento e ver se a algo que possamos melhorar e fazer para sua permanencia junto a operadora. Fico no aguardo de seu retorno.

2º contato

Data

08/08/2024

Obs.:

[14:35, 08/08/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde Drª, tudo bem? Verifiquei que um dos motivos seria devido a glosas. Gostaríamos muito que mantivesse a parceria conosco, hoje nós dispomos de um setor exclusivamente de SUPORTE onde o atendimento é em tempo real, então sempre que precisar de auxilio pode nos acionar que podemos oferecer todo o suporte necessário. Posso lhe encaminhar todo o material de apoio sobre glosas e como recusar.

3º contato

Data

08/08/2024

Obs.:

Além disso também podemos aumentar o fluxo de pacientes, realizando uma ação de divulgação para melhorar sua visibilidade em nosso site e realizar indicações de beneficiários para o vosso atendimento e assim aumentar sua demanda/repases.[14:36, 08/08/2024] Retenção Odontolife: Caso necessite podemos marcar um novo treinamento ONLINE, onde a Drª poderá tirar todas as suas dúvidas, ou posso encaminhar todo o material de apoio aqui mesmo.[14:36, 08/08/2024] Retenção Odontolife: Fico no aguardo de seu retorno para darmos sequencia na tratativa.

4º contato

Data

08/08/2024

Obs.:

[14:37, 08/08/2024] +55 48 9908-9586: Não tenho mais interesse! Agradeço

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

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Em contato com RT, confirmei que Drª se encontra muito insatisfeita pelas guias glosadas e burocracia com a operadora. Ofertado a mesma todo o SUPORTE necessário, sugeri um novo treinamento e que podíamos mandar todo o material de apoio referente ao sistema e regras técnicas, duvidas sobre glosas e como realizar o recurso. também ofertado ação de divulgação, porém Drª não teve o interesse em prosseguir conosco e solicitou o descredenciamento.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro