

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	TIJUCAS	1.323	8			
Atende outros convênios						
Quais?						
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.				
0,30	24/04/2024	R\$ 171,20				
Data inicio	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 permanência junto a operadora. Fico no						
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/repasses.[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

- | | | |
|---|--|--|
| <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 SELEÇÃO "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"/> Regras 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"/> Servidor Publico | <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, 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

- | | | | |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <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