



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		2	
DUANY VITÓRIA BALHUK		Data		22/12/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	52855	MG	RAYSSA FERNANDES BONTEMPO		
CNPJ		CPF			
27229066000104		10323766609			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
13/06/2022	J	Operadora	SAD16986689083	30/10/2023	
UF	Cidade	nº de vidas		nº CRO(S) únicos divulgados	
MG	BELO HORIZONTE	6.078		217	
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,35	sem guias	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
30/10/2023	22/12/2023	53 dia(s)			
1º contato	Data	13/12/2023			
Obs.: Enviado whatsapp (31) 984317499 13/12 às 11h37, para verificar a insatisfação da mesma com o sistema.					
2º contato	Data	18/12/2023			
Obs.: [11:27, 13/12/2023] +55 31 8431-7499: Bom dia, tudo bem? [11:27, 13/12/2023] +55 31 8431-7499: Em que posso ajudar? [11:28, 13/12/2023] +55 31 8431-7499: Clínica Bomedente agradece seu contato. Como podemos ajudar? [11:37, 13/12/2023] Retenção - Odontolife: Drª RENATA QUEIROZ XAVIER LOPES CRO: MG - 43349 foi nos informado sobre seu desligamento por conta do sistema isso ? [11:37, 13/12/2023] Retenção - Odontolife: Qual seria sua insatisfação com o sistema? [11:48, 13/12/2023] +55 31 8431-7499: Eu estou tentando conversar por telefone para resolver sobre umas nota fiscais que tenho que fazer					
3º contato	Data	18/12/2023			
Obs.: JUNHO a única guia concluída foi GLOSADA e o recurso de glosa cancelado por prazo de validade. Aguardando a NF do mês de NOVEMBRO, dando todo auxilio a mesma.					
4º contato	Data	18/12/2023			
Obs.: [15:41, 18/12/2023] +55 31 8431-7499: e quero dar continuidade ao processo de descredenciamento, eu ja havia solicitado [15:45, 18/12/2023] Retenção - Odontolife: Mas o motivo do desligamento seria apenas pelo recebimento das notas Drª? [15:45, 18/12/2023] Retenção - Odontolife: Teria mais alguma insatisfação? [15:46, 18/12/2023] +55 31 8431-7499: Não, o motivo do desligamento é a demora para autorizar procedimentos, é o cancelamento de guias [15:47, 18/12/2023] +55 31 8431-7499: é os atendentes que não conseguem nos passar as informações corretas para solucionarmos a situação É também números altos de glosas sendo que oa procedimentos e as fotos e radiografias					

5º contato Data 18/12/2023

Obs.:

[16:11, 18/12/2023] +55 31 8431-7499: ja ouvi isto antes quando solicitei o descredenciamento, este suporte nunca tivemos e as vezes que liguei para saber o motivo do cancelamento de guias eu não obtive resposta do atendente o sabia me informar o que houve para resolvermos a situação para nossos pacientes como disse antes atendemos vários convenios ha anos com faturamentos altíssimos e raramente temos glosas, nem existe neles esses cancelamentos de guia, quando falta algo sou informada no sistema mesmo sem ter que ficar solicitando guia e anexando tudo novamente, o que leva tempo muito tempo, sem contar que a maioria das vezes tenho o estresse de ligar ficar um tempão no telefone e ainda não conseguirem me informar -- [15:58, 18/12/2023] +55 31 8431-7499: nem sempre aparece o motivo, a gente liga para saber o motivo e muitas das vezes não sabem nos dizer, ai fica bem dificil pra gente [15:59, 18/12/2023] +55 31 8431-7499: não 'precisa, so queremos o descredenciamento mesmo [15:59, 18/12/2023] +55 31 8431-7499: que inclusive ja liguei solicitando a mais de 30 dias, me disseram que seria 7 dias [16:01, 18/12/2023] +55 31 8431-7499: consegue nos informar quando vai ocorrer o descredenciamento o mais rápido possível?Divulgação suspensa. Ssegue protocolo para tratativa

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 Grossoeiro
<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 type="checkbox"/> Glosas
<input checked="" 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"/> Servidor Publico	<input type="checkbox"/> Mudou de Área	
<input type="checkbox"/> Óbito		

Necessário abertura de protocolo

<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO
------------------------------	------------------------------

Obs. Geral

Orientado e dado suporte a mesma referente ao processo de liberação de guias, onde a maioria das guias da Drª não foram ou validado atos ou concluída , ofertado treinamento, ação de divulgação e reajuste de tabela de valores, mas a mesma está insistindo no desligamento.

Setor responsável

<input type="checkbox"/> T.I	<input type="checkbox"/> Central de atendimento	<input type="checkbox"/> Análise Técnica	<input type="checkbox"/> Comercial
------------------------------	---	--	------------------------------------

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro