

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	DUANY VITÓRIA BALHUK			Qtd CRO(s)	2
				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 inicio	Data final	Tempo finalização			
30/10/2023	22/12/2023	53 dia(s)			

Status retenção

Retenção Efetiva
 Desligamento
 Não se trata de Retenção

1º contato Data 13/12/2023

Obs.:

Enviado whatsapp (31) 984317499 13/12 ás 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 Bomdente 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 no 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: os atendentes que não conseguem nos passar as informações corretas para solucionarmos a situação É também números altos de glosas sendo que os 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 aí não obtive resposta do atendente o sabia me informar o que houve para resolvemos 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 nocamente 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 aí 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, aí fica bem difícil 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 já 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 suspenso. Sócio prioritário para tratará

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 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 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"/> 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"/> Mudou de Área |
| <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