



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

2

Data

16/10/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

20137

GO

DRIELE LANA VIEIRA DE SOUZA

CNPJ

CPF

37134623000167

70394721128

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

22/08/2022

J

Operadora

SAD172227033566

29/07/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

GO

LUZIANIA

155

3

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,37

27/11/2023

R\$ 25,55

Data início

Data final

Tempo finalização

29/07/2024

16/10/2024

79 dia(s)

1º contato

Data

09/09/2024

Status retenção

☒ Retenção Efetiva

☐ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

Obs.: [08:58, 9/9/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[08:59, 9/9/2024] Retenção Odontolife: Neste telefone eu falo com a Drª ANDREZA EDUARDA GOMES BEIRO CRO: GO - 199537[09:13, 9/9/2024] +55 61 9974-1359: Dra Andreza Eduarda agradece seu contato. Como podemos ajudar?[09:13, 9/9/2024] +55 61 9974-1359: Agradecemos sua mensagem. Não estamos disponíveis no momento, mas entraremos em contato assim que possível.

2º contato

Data

10/09/2024

Obs.:

[08:39, 10/9/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Neste telefone eu falo com a Drª ANDREZA EDUARDA GOMES BEIRO CRO: GO - 199537[08:51, 10/9/2024] +55 61 9974-1359: Oi[08:51, 10/9/2024] +55 61 9974-1359: Sim[08:59, 10/9/2024] Retenção Odontolife: Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. O motivo do contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Gostaria de entender melhor os motivos que levaram ao desligamento, para conversarmos sobre sua permanencia conosco junto a operadora

3º contato

Data

11/09/2024

Obs.:

Pois podemos oferecer todo o suporte necessário referente as insatisfações, assim podemos verificar onde melhorar para satisfazer sua experiência com o convênio.//// Em resposta, Drª informa via áudio que: Motivos são realacionados a regras técnicas e burocracia operadora, muitas glosas[14:54, 11/9/2024] Retenção Odontolife: Devido a importância da Drª na cidade estamos dispostos a negociar seus valores pra ENDODONTIA, como informado no áudio que acha o valor para o procedimento de canal muito abaixo. Quais seriam os valores aceitáveis para continuar com esta especialidade? Pode nos encaminhar os valores para cada procedimento.[14:55, 11/9/2024] Retenção Odontolife: Lembrando que somos uma operadora de planos de saúde e não realizamos consultório em rede

4º contato

Data

12/09/2024

Obs.:

[14:56, 11/9/2024] Retenção Odontolife: Assim podemos realizar uma contraproposta e verificar os valores aprovados.[11:56,12/9/2024] +55 61 9974-1359: Vamos querer tirar a especialidade de endodontia[11:56, 12/9/2024] +55 61 9974-1359: Infelizmente não está compensando para nós[11:57, 12/9/2024] +55 61 9974-1359: .[13:35, 12/9/2024] Retenção Odontolife: Entendi é que área de ENDODONTIA nem está divulgada pra Drª[13:36, 12/9/2024] Retenção Odontolife: Então podemos manter a parceria? Visto que a especialização acima não está divulgada. Ai seguimos com o REAJUSTE de tabela da Drª pois a mesma já possui direito.[13:39, 12/9/2024] Retenção Odontolife: Segue material de apoio

5º contato

Data

10/10/2024

Obs.: [14:47, 12/9/2024] +55 61 9974-1359: Por quanto eu multiplico o valor uo ?[14:47, 12/9/2024] +55 61 9974-1359: Gostaria da tabela atualizada[14:49, 12/9/2024] Retenção Odontolife: Iremos encaminhar ao setor responsável para analisar e aprovar a nova tabela, assim que tivermos um retorno lhe encaminho a tabela atualizada[14:49, 12/9/2024] Retenção Odontolife: Bom dia Drª!Estou no aguardo de sua resposta para confirmar se podemos atualizar a nova tabela em sistema? E se os dados cadastrais acima estão corretos? Precisamos de uma resposta o mais breve possível para encerrarmos o chamado que ainda se encontra em aberto[18:23, 10/10/2024] +55 61 9974-1359: Pode atualizar;///// confirmado dados cadastrais. ///// beneficiário oculto realizado com sucesso.

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☒ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**
Dentista insatisfeita com glosas, dificuldade com o sistema e de faturar. Encaminhado material de apoio, dado todo o suporte relacionado a dúvidas e REALIZADO reajuste de tabela, onde Drª aceitou permanecer com a parceria. Confirmado dados cadastrais e incluido telefone: 6198033298 para divulgação no SITE.

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

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro