



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

1

Data

26/07/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

57527

MG

ELLEN BARBOSA ALVES

CNPJ

CPF

44272414000145

10306140675

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

12/01/2023

J

Operadora

SAD171896774193

21/06/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

MG

OURO BRANCO

23

1

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

1.43

Sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

21/06/2024

26/07/2024

35 dia(s)

1º contato

Data

24/07/2024

Obs.:

[11:04, 24/07/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[11:04, 24/07/2024] +55 31 9904-6863: Odonto Flik agradece seu contato. Como podemos ajudar?🙏[11:07, 24/07/2024] Retenção Odontolife: Drª ELLEN BARBOSA ALVES CRO: MG - 57527, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Gostaria de entender melhor os motivos para o desligamento, e se teve alguma insatisfação com o plano? para verificarmos se a algo que possamos melhorar para sua permanencia junto a operadora. Fico no aguardo de seu retorno.

2º contato

Data

24/07/2024

Obs.:

[11:28, 24/07/2024] +55 31 9904-6863: Estou parando de atender planos

3º contato

Data

25/07/2024

Obs.:

[09:46, 25/07/2024] Retenção Odontolife: Bom dia Drª!Gostaria de conversar sobre sua permanencia junto a operadora, no caso referente a essa insatisfação, podemos melhorar e impulsionar 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. Gostaríamos muito que mantivesse a parceria conosco Drª e que nos desse essa segunda chance. Estamos sempre em busca de melhorias no contato entre prestador e operadora, neste caso podemos oferecer todo o suporte necessário. Fico no aguardo de seu retorno.

4º contato

Data

Obs.:

[10:13, 25/07/2024] +55 31 9904-6863: Agradeço!
[11:22, 25/07/2024] Retenção Odontolife: Não tem interesse em prosseguirmos com a parceria? visto que poderíamos melhorar referente a sua insatisfação.
[17:58, 25/07/2024] +55 31 9904-6863: SIM

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

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 a RT, confirmado que deseja o desligamento devido a baixa demanda, que segundo a Drª não justifica o credenciamento. Ofertado ação de divulgação para impulsionar seus atendimentos e melhorar referente a sua insatisfação, contudo, não teve interesse em permanecer e quer dar andamento no descredenciamento.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro