



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

2

Data

13/09/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

45173

RJ

THUANY MOREIRA CAMPOS

CNPJ

CPF

38927090000133

12279281732

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

16/12/2020

J

Operadora

SAD172253855650

01/08/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RJ

SAO JOAO DE MERITI

872

17

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,40

Sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

01/08/2024

13/09/2024

43 dia(s)

1º contato

Data

10/09/2024

Obs.:

[11:31, 10/09/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[11:35, 10/09/2024] Retenção Odontolife: Drª THAYANE VIEIRA MARTINS CRO: RJ - 45172, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento devido a algumas insatisfações. Gostaria de conversar sobre sua permanência junto a operadora.

2º contato

Data

10/09/2024

Obs.:

Referente a baixa demanda de pacientes podemos impulsionar o fluxo de atendimentos da clínica ao realizar uma ação comercial de divulgação para indicação de beneficiários. Pois temos uma grande rede na cidade e acredito que referente a essa insatisfação podemos corrigir e melhorar muito[11:36, 10/09/2024] Retenção Odontolife: Também notei que a Drª possui direito ao REAJUSTE anual de repasse, com sua autorização, podemos encaminhar ao setor responsável para analisar e aprovar a nova tabela, assim melhorando seus repasses

3º contato

Data

10/09/2024

Obs.:

[11:38, 10/09/2024] Retenção Odontolife: Lembrando que hoje dispomos de um setor exclusivo de suporte onde o atendimento é em tempo real, então sempre que precisar de auxílio, pode nos acionar que podemos oferecer todo o suporte necessário pois vi que a Drª questionou sobre as glosas.[11:39, 10/09/2024] Retenção Odontolife: Caso seja necessário posso encaminhar todo o material de apoio referente a glosas e regras técnicas. Estamos sempre em busca de melhorias no contato entre prestador e operadora, gostaríamos muito que mantivessem a parceria conosco!

4º contato

Data

11/09/2024

Obs.:

[14:02, 11/09/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde!Analisou o que foi proposto para melhorias nos atendimentos e melhor experiência com o convênio? Fico no aguardo de um retorno para darmos sequencia na tratativa.[10:15, 13/09/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem?[10:15, 13/09/2024] Retenção Odontolife: Precisamos de um retorno.[11:17, 13/09/2024] +55 21 99806-4849: Bom dia[11:17, 13/09/2024] +55 21 99806-4849: Não temos interesse no convênio de vcs!

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

☐ Outros

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Em contato com a clínica, foi proposto para a permanência da profissional REAJUSTE de tabela, AÇÃO DE DIVULGAÇÃO e SUPORTE referente as suas insatisfações. Em resposta foi nos informado que não tem mais interesse em atender ao convênio e solicitaram para prosseguir com o descredenciamento.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro