



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

MONIZE SANTOS CIPRIANO

Qtd CRO(s)

1

Data

19/12/2023

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

20622

SC

TAINA DOS SANTOS VITORINO JOAQUIM

CNPJ

CPF

-

10126889929

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

16/09/2022

F

Operadora

SAD169625746074

02/10/2023

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SC

CRICIUMA

2.791

22

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,45

SEM GUIAS

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

02/10/2023

19/12/2023

78 dia(s)

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

1º contato

Data

06/12/2023

Obs.:

Boa tarde,  
Nova mensagem enviada 12:52 48 9660-0523 sem resposta ao contato anterior, aguardando retorno.

2º contato

Data

18/12/2023

Obs.:

[09:17, 18/12/2023] Retenção - Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[09:18, 18/12/2023] Retenção - Odontolife: Drª TAINA DOS SANTOS VITORINO JOAQUIM CRO: SC - 20622 verifiquei que solicitou desligamento pela burocracia do sistema e pela falta de suporte isso?[09:18, 18/12/2023] Retenção - Odontolife: Primeiramente gostaria de lhe pedir desculpas pelo ocorrido.[09:19, 18/12/2023] Retenção - Odontolife: No momento gostaria de saber essa burocracia, seria o sistema em si, lançamento, aprovação, conclusão de guias, o que seria exatamente?

3º contato

Data

18/12/2023

Obs.:

[09:23, 18/12/2023] +55 48 9660-0523: Aprovação. Toten, Achei essa parte inviável no dia a dia. Atendo outros planos e não utilizam desse sistema[09:30, 18/12/2023] Retenção Entendi. Nossa liberação conforme ANS temos até 24h á 48h para realizar a liberação dos procedimentos, porém a maioria libera em questão de minutos.A questão do Token nós estamos solicitando, pois assim sabemos que o Beneficiário está em contato com o profissional para realizar o atendimento, pois já tivemos diversos casos de mais de um profissional lançar o mesmo procedimento para o beneficiário e cancelar automaticamente.Precisamos dessa confirmação de que o beneficiário realizou o procedimento e não foi cancelado automaticamente.

4º contato

Data

18/12/2023

Obs.:

CONTINUAÇÃO: Entendo sua insatisfação com o Token mas é apenas um maneira de saber que o beneficiário inda está contatando a mesma, pois também pode ocorrer do beneficiário não responder o profissional mais ou acontecer algo que não consegue contato.  
[09:15, 19/12/2023] Retenção - Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Monize, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[09:16, 19/12/2023] Retenção - Odontolife: Poderia me dar um retorno sobre as informações acima.[09:17, 19/12/2023] +55 48 9660-0523: Bom dia[09:17, 19/12/2023] +55 48 9660-0523: Irei prosseguir com o descredenciamento[09:17, 19/12/2023] +55 48 9660-0523: Bom dia

5º contato

Data

19/12/2023

Obs.:

Tentativas de ligação pelo 48 9660-0523 sem sucesso. Resposta ao contato anterior:  
[10:06, 19/12/2023] Retenção - Odontolife: Entendo, verifiquei que a Drª tem direito ao reajuste de tabela, gostaria de receber uma proposta?  
[10:07, 19/12/2023] Retenção - Odontolife: A Drª é realmente muito importe na região e gostaríamos de manter a parceria, melhorando os valores a Drª teria possibilidade de repensar a sua decisão?[10:29, 19/12/2023] +55 48 9660-0523: No momento irei cancelarAberto protocolo no SAD para prospecção de novos profissionais  
SAE170299407871 nas áreas:DISFUNCAO TEMPORO-MANDIBULAR E DOR-OROFACIAL - A única está se descredenciando TAINA DOS SANTOS VITORINO JOAQUIM - 20622-PATOLOGIA BUCAL - Apenas 1 profissional

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

☐ Problemas de Saúde

☐ Beneficiário Grosseiro

☐ Valores

☐ Franquia

☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Removido Prestador

☐ Sem Local de Atendimento

☐ Glosas

☐ Dificuldades com o Sistema

☐ Prazo Liberação de Guias

☐ Encerramento de Atividades

☐ Régras Técnicas

☐ Apenas procedimentos Estéticos

☐ Aposentou

☐ Baixa Procura

☐ Dificuldade de Contato com a Central

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Cobrança indevida

☒ Burocracia Operadora

☐ Negativa de Atendimento

☐ Ameaça Judicialização

☐ Terceirização de Atendimento

☐ Migração

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Estudos

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Em contato desde o dia 16/11/2023 sem contato apenas na 5ª tentativa houve retorno, A Drª se queixa de burocracias com a operadora, token e prazo para liberação de guias, foi ofertado suporte, explicado sobre a segurança dos tokens e informado sobre os prazos de liberação de guias, a Drª tinha direito à reajuste mas a mesma negou receber uma nova proposta. Aberto protocolo no SAE para prospção de novos profissionais na região SAE170299407871

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro