

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)	1		
		Data		
Andrey Vidal Siqueira		07/05/2024		
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	22562	SC	JEFFERSON PAULO AMARANTE DE ARAUJO	
CNPJ	CPF			
-	28491406867			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
15/02/2024	F	Operadora	SAD171087104776	19/03/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SC	JOINVILLE	24.042	99	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	Sem guias	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
19/03/2024	06/05/2024	48 dia(s)		
1º contato	Data	30/04/2024		
Obs.:				
Feito contato novamente 47 8479-8094, aguardando retorno do Dr. ofertado treinamento.				
2º contato	Data	30/04/2024		
Obs.:				
[08:44, 30/04/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[08:45, 30/04/2024] Retenção Odontolife: Dr. JEFFERSON PAULO AMARANTE DE ARAUJO CRO: SC - 22562, Meu contato é referente ao chamado de descredenciamento em aberto. Procede essa informação?[09:00, 30/04/2024] +55 47 8479-8094: Bom dia sim				
3º contato	Data	30/04/2024		
Obs.:				
[09:51, 30/04/2024] Retenção Odontolife: Quais seriam os motivos e/ou insatisfações do descredenciamento?[10:02, 30/04/2024] +55 47 8479-8094: Olha, quando vem um paciente ao consultório eu tenho que fazer a avaliação e tirar fotografias raio X, e mandar para a operadora para daí elas analisarem e de 5 a 7 dias para liberar o procedimento daí quando libera eu já não tenho mais vaga para chamar este paciente, já com as outras operadoras o paciente vem faz a avaliação e já faz o procedimento assina e tá feito... então o problema é este paciente da dental uni e assim vem avaliação foto raio-x espera de 5a7 dias para liberar... pra mim não dá! [10:09, 30/04/2024] +55 47 8479-8094: estes dias peguei uma				
4º contato	Data	06/05/2024		
Obs.:				
Em contato com WPP:47 8479-8094, enviado materiais de apoio ao Dr. e ensinado ao mesmo um passo a passo de como lançar guias (acompanhada de prints do sistema). Informado novamente que o Dr. fez o lançamento de forma incorreta. Dado todo o apoio e auxilio. Ofertado treinamento/suporte e o mesmo recusou. Não possui direito a reajuste.				

5º contato **Data** 06/05/2024

Obs.:

[08:24, 06/05/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.
 [08:24, 06/05/2024] Retenção Odontolife: No aguardo de seu retorno.[08:30, 06/05/2024] +55 47 8479-8094: Obrigado mas não vou querer
 [15:49, 06/05/2024] Retenção Odontolife: Ok, neste caso seguirei com o descredenciamento!

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".

Em contato com RT, o mesmo se queixa da burocracia sistemica. enviado materiais de apoio ao Dr. e ensinado ao mesmo um passo a passo de como lançar guias (acompanhada de prints do sistema). Informado novamente que o Dr. fez o lançamento de forma incorreta. Dado todo o apoio e auxilio. Ofertado treinamento/suporte e o mesmo recusou solicitando o desligamento.

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 type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema | <input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades |
| <input type="checkbox"/> Régras 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 checked="" 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"/> Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

Obs. Geral

Em contato com RT, Insatisfações seriam devido a baixa demanda de pacientes e sistema burocratico. Ofertado ação de divulgação, Suporte/Treinamento além de sinalizar que a Drª teria direito a REAJUSTE DE TABELA. Após ofertar tudo a mesma informou que não tem interesse em dar continuidade, ficando somente com o atendimento particular.

Setor responsável

- | | | | |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro