



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

1

Data

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?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

Sem guias

R\$ -

Data início

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 eles 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

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.:

OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".
Em contato com RT, o mesmo se queixa da burocracia sistematica. 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

☐ Perda de Contato

☐ Problemas de Saúde

☐ Beneficiário Grossoeiro

☐ 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 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

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro