



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

3

Data

08/05/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

43692

RJ

GABRIELA LEAL ESTEVEZ DOS SANTOS SILVA

CNPJ

CPF

35358499000198

14791059700

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

28/04/2023

J

Operadora

SAD171145955393

26/03/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RJ

RIO DE JANEIRO

7.488

739

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

26/03/2024

08/05/2024

43 dia(s)

1º contato

Data

08/05/2024

Obs.:

[12:56, 08/05/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[12:57, 08/05/2024] Retenção Odontolife: Drª ALINE DOMINGUES TAVARES CRO: RJ - 33680, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Procede essa informação?[15:04, 08/05/2024] +55 21 97215-2105: Sim

2º contato

Data

08/05/2024

Obs.:

[15:27, 08/05/2024] Retenção Odontolife: Quais seriam os motivos para o desligamento? alguma insatisfação com plano?[15:34, 08/05/2024] +55 21 97215-2105: Alguma insatisfação? Todas, para eu ter uma resposta de um protocolo eu tenho que aguardar mais de um mês. Não tem nenhum número que se consegue falar, tudo é por protocolo que demora um século. As guias dos paciente demoram para serem liberadas. Aviso de credito demora tambem para ser liberado. Valores muito baixos. Pacientes insatisfeitos com o plano e terminam ficando chateados conosco que não temos nada haver com o atendimento de vocês. Falta de assistência de vocês com o prestador [15:34, 08/05/2024] +55 21 97215-2105:

3º contato

Data

08/05/2024

Obs.:

[16:02, 08/05/2024] Retenção Odontolife: Drª verificamos que a maioria das guias não foram lançadas corretamente, ou seja, não foi VALIDADO ATOS, não foi enviado para analise. As guias que foram lançadas corretamente, foram autorizadas em questão de minutos [16:03, 08/05/2024] Retenção Odontolife: essa é uma das guias que foi liberada em questão de minutos.[16:04, 08/05/2024] Retenção Odontolife: creio que houve demora na liberação, por ter lançado as guias incorretamente.[16:05, 08/05/2024] Retenção Odontolife: neste caso podemos lhe auxiliar e realizar um novo treinamento para poder se adaptar ao sistema.[16:23, 08/05/2024] +55 21 97215-2105: Quero seguir com o descredenciamento.

4º contato

Data

08/05/2024

Obs.:

[16:27, 08/05/2024] Retenção Odontolife: Drª se for questão de valores, verifiquei que a mesma possui direito de REAJUSTE DE TABELA, podemos realizar conforme calculo IPCA. Só precisamos da sua autorização e encaminhar para o setor responsável realizar a analise.[16:31, 08/05/2024] Retenção Odontolife: Gostaríamos muito de continuar com a parceria![16:35, 08/05/2024] +55 21 97215-2105: Agradeço mas não[16:36, 08/05/2024] +55 21 97215-2105: Por gentileza, efetue o descredenciamento

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☐ 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, a mesma questionou a demora com a liberação das guias. Informado a mesma que foram lançadas incorretas e as que foram lançadas corretamente foram liberadas em questão de minutos. Ofertado treinamento, para se ajustar ao sistema e REAJUSTE DE VALORES pois a mesma tinha direito. Após isso Drª ainda quis seguir com o desligamento.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro