

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			12/09/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	18770	BA	ROGERIO DE BARROS GOMES NETO	
CNPJ	CPF			
43025161000142		05466063428		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
23/02/2022	J	Operadora	SAD172355563689	13/08/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
BA	JUAZEIRO	73	1	
Atende outros convênios				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO	Quais?		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	31/07/2023	R\$ 256,20		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
13/08/2024	12/09/2024	30 dia(s)		
1º contato	Data	11/09/2024		
Obs.:				
[15:32, 11/9/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[15:33, 11/9/2024] Retenção Odontolife: Dr. ROGERIO DE BARROS GOMES NETO CRO: BA - 18770, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Gostaria de entender melhor os motivos para o desligamento? e se teve alguma insatisfação com o plano?[15:33, 11/9/2024] Retenção Odontolife: Fico no aguardo de seu retorno[16:09, 11/9/2024] +55 87 8819-4299: Boa tarde![16:12, 11/9/2024] +55 87 8819-4299: Muita burocracia para liberação, vocês pedem foto até de restauração de uma fase e fora que demora à liberar guia.				
2º contato	Data	12/09/2024		
Obs.:				
[09:07, 12/9/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo? Gostaria de conversar sobre a permanência do Dr. conosco junto a operadora. Estamos sempre em busca de melhorias no contato entre prestador e operadora, hoje dispomos de um setor exclusivo de auxílio ao dentista onde o atendimento é em tempo real, então sempre que precisar pode nos acionar que podemos oferecer todo o suporte necessário![09:08, 12/9/2024] Retenção Odontolife: Suporte - Relacionamento				
3º contato	Data	12/09/2024		
Obs.:				
[09:08, 12/9/2024] Retenção Odontolife: Referente as dificuldades eu posso lhe encaminhar todo o material de apoio relacionado ao sistema e regras técnicas da operadora, tudo detalhado sobre glosas, fotos e etc.. Gostariam muito que mantivesse a parceria conosco.[09:13, 12/9/2024] Retenção Odontolife: Conforme ANS temos de até 24h á 48h para liberação. Verifiquei que a maioria das guias foram liberadas em questão de minutos.Notei também que o Dr. possui direito ao REAJUSTE anual de repasse, com sua autorização podemos encaminhar ao setor responsável para analisar e aprovar a nova tabela, assim melhorando além de sua satisfação com o convênio também seus valores				
4º contato	Data	12/09/2024		
Obs.:				
[09:14, 12/9/2024] +55 87 8819-4299: Não tenho como pois torno muito tempo as fotos, pois geralmente todo paciente tem restauração de um fase, duas é isso demanda muito tempo. Já é um valor pouco para muito tempo gasto. [09:15, 12/9/2024] +55 87 8819-4299: Infelizmente não temos como continuar, ganhamos direito na demanda				

5º contato Data 12/09/2024

Obs.:

[09:15, 12/9/2024] Retenção Odontolife: Entendo no caso precisa somente de uma foto inicial.[09:16, 12/9/2024] Retenção Odontolife: Podemos impulsionar o fluxo de atendimentos da clínica realizando uma ação comercial de divulgação para melhorar sua visibilidade em nosso site e realizar indicações de beneficiários para o vosso atendimento e assim aumentar sua demanda/repasses.[09:19, 12/9/2024] Retenção Odontolife: Com tudo o que foi proposto, não podemos manter a parceria? Visto que podemos melhorar seus valores e aumentar o fluxo de pacientes? Além de todo o auxílio e suporte que podemos oferecer!//// Em resposta via áudio WhatsApp foi nos informado que: Não querem permanecer com a parceria devido a problemas com regras técnicas e burocracia da operadora referente a fotos iniciais e liberação de guias onde tiveram muito estresse em relação com os pacientes, pois achavam que era má vontade da clínica com a demora no prazo de liberação dos procedimentos. (segue áudio em anexo). // /// Aberto chamado: SAE172614654152 para o credenciamento, pois dispomos somente de 1 profissional em JUAZEIRO / BA para 96 vidas.

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 SELEÇÃO "OUTROS".**

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 checked="" type="checkbox"/> Regras 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 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"/> Outros |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste | |

Necessário abertura de protocolo

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

Obs. Geral

Em contato com a clínica, foi confirmado que motivos para o descredenciamento seria devido a regras técnicas e burocracia da operadora referente a fotos e liberações de guias. Ofertado todo o auxílio e suporte, encaminhado material de apoio, proposto REAJUSTE E AÇÃO DE DIVULGAÇÃO. Contudo profissional não quis negociar sua permanência e quis seguir com o desligamento. Aberto chamado: SAE172614654152 para o credenciamento, pois dispomos somente de 1 profissional em JUAZEIRO / BA para 96 vidas.

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