



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

3

Data

08/05/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

52439

RJ

ISABELLE SANTOS MOURA

CNPJ

CPF

35358499000198

14047461709

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☐ Valores☐ Removido Prestador☐ Dificuldades com o Sistema☐ Régras Técnicas☐ Baixa Procura☐ Cobrança indevida☐ Ameaça Judicialização☐ Carteira de Clientes Particular☐ Servidor Publico☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde☐ Franquia☐ Sem Local de Atendimento☒ Prazo Liberação de Guias☐ Apenas procedimentos Estéticos☐ Dificuldade de Contato com a Central☐ Burocracia Operadora☐ Terceirização de Atendimento☐ Estudos☐ Mudou de Área

☐ Beneficiário Grossoeiro☐ Alteração Responsável Técnico☐ Glosas☐ Encerramento de Atividades☐ Aposentou☐ Falta de Suporte da Operadora☐ Negativa de Atendimento☐ Migração

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