

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?		
<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			
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

- Status retenção
- Retenção Efetiva
 - Desligamento
 - Não se trata de Retenção

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 também 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

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 SELEÇÃO "OUTROS".**

Motivo desligamento

- Perda de Contato
- Problemas de Saúde
- Valores
- Franquia
- Removido Prestador
- Sem Local de Atendimento
- Dificuldades com o Sistema
- Prazo Liberação de Guias
- Régras Técnicas
- Apenas procedimentos Estéticos
- Baixa Procura
- Dificuldade de Contato com a Central
- Cobrança indevida
- Burocracia Operadora
- Ameaça Judicialização
- Terceirização de Atendimento
- Carteira de Clientes Particular
- Estudos
- Servidor Publico
- Mudou de Área
- Óbito
- Beneficiário Grosseiro
- 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