

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Andrey vdal siqueira			Qtd CRO(s)	1
				Data	27/09/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	5568	AL	ANDRESA BARROS BARBOSA		
CNPJ	CPF			27903458000450	00909080402
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
11/07/2024	F	Operadora	SAD172466935731	26/08/2024	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
AL	MACEIO	1.486	65		
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			
26/08/2024	27/09/2024	32 dia(s)			

1º contato Data 27/09/2024

Obs.:

[10:52, 27/09/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[10:53, 27/09/2024] Retenção Odontolife: Drª ANDRESA BARROS BARBOSA CRO: AL - 5568, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento devido a burocracia da operadora, correto?[14:55, 27/09/2024] +55 82 9993-5687: Isso

2º contato Data 27/09/2024

Obs.:

[15:37, 27/09/2024] Retenção Odontolife: Gostaria de conversar sobre sua permanência junto a operadora. Hoje nós dispomos de um setor exclusivo de suporte e auxílio ao dentista, onde o atendimento é em tempo real, então sempre que precisar pode nós acionar que podemos oferecer todo o suporte necessário. Também posso lhe encaminhar todo o material de apoio aqui, referente ao sistema e regra técnicas da operadora.

3º contato Data 27/09/2024

Estamos sempre em busca de melhorias no contato entre prestador e operadora, vi que a Drª foi credenciada recentemente, por isso gostaríamos muito que mantivesse a parceria conosco assim melhorando sua experiência com o plano.[15:42, 27/09/2024] +55 82 9993-5687: Lá clínica já trabalhamos com convênios, mas eram menos burocráticos e com valores melhores.[15:43, 27/09/2024] +55 82 9993-5687: Depois que fomos ver na prática , vimos que não compensa[15:43, 27/09/2024] +55 82 9993-5687: Mas obrigada pela atenção

4º contato Data

Obs.:

5º contato Data

Obs.:

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 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 RT, a mesma confirma que o motivo do desligamento é devido a burocracia da operadora. Ofertado SUPORTE, informado que poderíamos dar todo o auxílio necessário seja com dúvidas, materiais de apoio. Porém Drª já passou por um treinamento de reciclagem e deseja seguir com o descredenciamento.

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