

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1		
Andrey Vidal Siqueira				Data	29/10/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista			
ODONTOLIFE	147872	SP	LAIS VELLOSO CESAR			
CNPJ	CPF					
-		48528884856				
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo		
15/03/2023	F	Operadora	SAD172831752524	07/10/2024		
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados			
SP	ARARAQUARA	708	31			
Atende outros convênios		Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.				
0,30	07/05/2024	R\$ 10,20				
Data inicio	Data final	Tempo finalização				
07/10/2024	25/10/2024	18 dia(s)				
1º contato	Data	16/10/2024				
Obs.:						
[14:05, 16/10/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[14:07, 16/10/2024] Retenção Odontolife: Drª LAIS VELLOSO CESAR CRO: SP - 147872, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Foi nos informa que o motivo foi devido a um beneficiário ter sido grosseiro, procede essa informação? Gostaria de entender melhor a situação para darmos um melhor suporte.[14:33, 16/10/2024] +55 16 98134-2410: Ola boa tarde tudo bem e voce?[14:34, 16/10/2024] +55 16 98134-2410: Simm, esse foi um dos motivos, mas gostaria de me descredenciar pelo fato de que nao tem muitos pacientes						

2º contato	Data	17/10/2024				
Obs.:						
[08:33, 17/10/2024] Retenção Odontolife: Bom dia Drª, estou bem também. Entendo, eu gostaria de conversar sobre a sua permanência conosco, estamos sempre em busca de melhorias no contato entre prestador e operadora. Referente a sua insatisfação com a baixa demanda podemos solucionar!						

3º contato	Data	17/10/2024				
Obs.:						
Realizando uma ação comercial de divulgação para indicação de beneficiários, assim melhorando sua visibilidade em nosso site, consequentemente aumentando sua demanda/repasses. O nosso objetivo é apoiar o crescimento da clínica, ajudando a preencher horários disponíveis e aumentando a sua rentabilidade. A Drª pode verificar como irá ficar o seu fluxo de pacientes nos próximos meses, assim eu já solicito prioridade ao time de campo para darmos inicio em sua divulgação.						

4º contato	Data	17/10/2024				
Obs.:						
Queremos continuar sendo parceiros de longo prazo e acreditamos que a nossa colaboração pode ser ainda mais proveitosa. A sua satisfação é fundamental para nós.[08:37, 17/10/2024] Retenção Odontolife: Estamos comprometidos em oferecer suporte contínuo e garantir que você tenha o apoio necessário para manter seu consultório funcionando da melhor maneira. Referente ao caso com o beneficiário, pode nos informar a carteirinha do mesmo, que iremos passar a situação para a gestão.[08:38, 17/10/2024] Retenção Odontolife: Visto que vamos melhor sua experiência com o convênio, podemos manter a parceria Drª?						

5º contato Data 23/10/2024

Obs.:

[08:34, 23/10/2024] Retenção Odontolife: Bom dia Drª, tudo bem? Precisamos de um retorno acerca das informações acima, podemos sanar suas insatisfações.[12:37, 28/10/2024] +55 16 98134-2410: Bomm dia[12:37, 28/10/2024] +55 16 98134-2410: Podem continuar com a solicitação de descredenciamento

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 SELECIONE "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"/> Régras Técnicas | <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos | <input type="checkbox"/> Aposentou |
| <input checked="" 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 Publico | <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 RT, a mesma confirmou que o motivo principal para o desligamento é que não teve muita procura pelo convênio e não está compensando para a mesma. Ofertado todo o suporte necessário, proposto ação de divulgação e dito que poderíamos solucionar essas insatisfações impulsionando seus atendimentos. Porém Drª não teve interesse em permanecer e pediu para prosseguirmos com o seu 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