



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

5

Data

08/08/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

23232

BA

FERNANDA MESQUITA DE MATTOS

CNPJ

CPF

03075669000130

01486668500

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

29/05/2023

J

Operadora

SAD172072503457

11/07/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

BA

SALVADOR

4.134

244

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

Sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

11/07/2024

07/08/2024

27 dia(s)

1º contato

Data

07/08/2024

Obs.:

[16:37, 07/08/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[16:38, 07/08/2024] +55 71 9991-5649: Boa tarde[16:39, 07/08/2024] Retenção Odontolife: Drª KARYNA PEREIRA LEDO VIEIRA CRO: BA - 9156, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento da clínica. Gostaria de entender melhor os motivos e/ou insatisfações para o desligamento e verificar se a algo que possamos melhorar e fazer para que permaneça junto a operadora.

2º contato

Data

07/08/2024

Obs.:

[16:43, 07/08/2024] +55 71 9991-5649: Estamos pedindo descredenciamento pq estamos com muitos planos e no momento não queremos continuar mais com a odonto life.
[16:55, 07/08/2024] +55 71 9991-5649: É possível concluir a solicitação hoje?

3º contato

Data

07/08/2024

Obs.:

[09:36, 08/08/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem?Entendi, no caso queria conversar sobre a permanência da clínica aos atendimentos. Gostaríamos muito que mantivessem a parceria conosco, estamos sempre em busca de melhorias no contato entre prestador e operadora. Notei que a Drª já possui direito ao REAJUSTE anual de repasse, só precisaríamos de sua autorização para encaminharmos ao setor responsável analisar e aprovar a nova tabela! Juntamente a isso podemos também impulsionar o fluxo de pacientes com uma ação de divulgação para melhorar a visibilidade da clínica em nosso site e realizar indicações de beneficiários para o vosso atendimento e assim aumentar sua demanda,assim como

4º contato

Data

07/08/2024

Obs.:

[09:36, 08/08/2024] Retenção Odontolife: Espero que pense na proposta, hoje dispomos de um setor exclusivo de SUPORTE onde o atendimento é em tempo real, podemos oferecer todo o auxilio necessário! [09:37, 08/08/2024] Retenção Odontolife: Fico no aguardo de seu retorno. [11:33, 08/08/2024] +55 71 9991-5649: Bom dia! Pensamos e não temos interesse em continuar com o credenciamento. É possível concluir o processo de descredenciar ainda hoje?

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☐ Problemas de Saúde☐ Beneficiário Grossoeiro

☐ Valores☐ Franquia☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Removido Prestador☐ Sem Local de Atendimento☐ Glosas

☐ Dificuldades com o Sistema☐ Prazo Liberação de Guias☐ Encerramento de Atividades

☐ Régras Técnicas☐ Apenas procedimentos Estéticos☐ Aposentou

☐ Baixa Procura☐ Dificuldade de Contato com a Central☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Cobrança indevida☐ Burocracia Operadora☐ Negativa de Atendimento

☐ Ameaça Judicialização☐ Terceirização de Atendimento☐ Migração

☒ Carteira de Clientes Particular☐ Estudos

☐ Servidor Publico☐ Mudou de Área

☐ Óbito☐ Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Em contato com a clínica, foi nos informado que motivo para o desligamento seria devido a estarem atendendo muitos planos e que não teriam mais interesse em permanecer com a parceria. Ofertado REAJUSTE, AÇÃO DE DIVULGAÇÃO E SUPORTE para que clínica permanece com os atendimentos porém ao analisar propostas, chegaram novamente a conclusão que querem seguir com o descredenciamento.

Setor responsável

☐ T.I☐ Central de atendimento☐ Análise Técnica☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro