

Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador Data

Operadora CRO UF Nome dentista

CNPJ CPF

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo

UF Cidade nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados

Atende outros convênios SIM NÃO Quais?

Moeda Última produç. Valor última prod.

Data início Data final Tempo finalização

Status retenção Retenção Efetiva Desligamento Não se trata de Retenção

1º contato

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

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

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

4º contato

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 auxílio 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