



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

1

Data

03/07/2024

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	146000	SP	EDUARDO SILVEIRA ROCHA

CNPJ

-

CPF

46441141892

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
07/02/2024	F	Operadora	SAD171943458956	26/06/2024

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
SP	RIBEIRAO PRETO	2.631	67

Atende outros convênios

☐ SIM

☐ NÃO

Quais?

Moeda

0,30

Última produç.

Sem guias

Valor última prod.

R\$ -

Data início	Data final	Tempo finalização
26/06/2024	03/07/2024	7 dia(s)

1º contato

Data

02/07/2024

Obs.:

[11:18, 02/07/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[11:24, 02/07/2024] Retenção Odontolife: Dr. EDUARDO SILVEIRA ROCHA CRO: SP - 146000, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Gostaria de confirmar os motivos para o desligamento? e se teve alguma insatisfação com o plano? para verificarmos se há algo que possamos fazer para a permanência do Dr. junto a operadora. Aguardo seu retorno.

2º contato

Data

02/07/2024

Obs.:

[11:31, 02/07/2024] +55 16 99371-5154: Bom dia[11:31, 02/07/2024] +55 16 99371-5154: O motivo é que nao aparece pacientes para mim[11:32, 02/07/2024] +55 16 99371-5154: E que a plataforma da empresa eu achei complicada para mexer[11:32, 02/07/2024] +55 16 99371-5154: Difícil de autorizar guias[11:32, 02/07/2024] +55 16 99371-5154: Sempre demora para aprovação[11:32, 02/07/2024] +55 16 99371-5154: Com isso o paciente acaba nao voltando[11:33, 02/07/2024] +55 16 99371-5154: Hoje em dia todo mundo tem pressa e praticamos ser ágeis no atendimento

3º contato

Data

02/07/2024

Obs.:

[11:38, 02/07/2024] Retenção Odontolife: Nesse caso podemos impulsionar e melhorar seus atendimentos realizando ação comercial de divulgação para melhorar sua visibilidade em nosso site e realizar indicações de beneficiários para o vosso atendimento e assim aumentar sua demanda/repasses.[11:39, 02/07/2024] Retenção Odontolife: Gostaríamos muito que mantivesse a parceria conosco Dr. Hoje dispomos de um setor exclusivamente de suporte onde o atendimento é em tempo real. Então sempre que precisar de auxilio pode nos acionar.

4º contato

Data

02/07/2024

Obs.:

[11:41, 02/07/2024] Retenção Odontolife: Em relação a dificuldades com o sistema, caso necessite podemos marcar um novo treinamento/reciclagem onde seria totalmente ONLINE conforme sua disponibilidade. Ou podemos mandar todo o material de apoio e um treinamento gravado.[11:42, 02/07/2024] Retenção Odontolife: Espero que pense na proposta, podemos melhorar os atendimentos do Dr. e oferecer todo o auxilio e suporte necessário.

5º contato

Data

02/07/2024

Obs.:

[11:43, 02/07/2024] +55 16 99371-5154: Certo[11:43, 02/07/2024] +55 16 99371-5154: Se puder então me mande um treinamento gravado da plataforma [11:43, 02/07/2024] +55 16 99371-5154: Por gentileza[11:44, 02/07/2024] +55 16 99371-5154: E impulsionar meu contato para divulgação aos pacientes[11:44, 02/07/2024] +55 16 99371-5154: Vamos ver se melhora[11:45, 02/07/2024] +55 16 99371-5154: Principalmente para clinico geral //// Aberto chamado de ação de divulgação: SAE171993751645. //// [11:47, 02/07/2024] Retenção Odontolife: Certo, irei mandar todo o material de apoio. [11:49, 02/07/2024] Retenção Odontolife: Primeiramente gostaria de confirmar os dados cadastrais, caso queira incluir ou alterar algo, é só me sinalizar: //// [12:00, 02/07/2024] +55 16 99371-5154: Está correto[12:00, 02/07/2024] +55 16 99371-5154: Obrigado pelos materiais //// Realizado beneficiário oculto com sucesso.

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☒ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.:

OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".
Em contato com RT, o mesmo questiona a baixa demanda e relata dificuldades com o sistema. Ofertado ação de divulgação SAE171993751645. e dado todo suporte referente a duvidas, onde encaminhei todo o material de apoio e um treinamento gravado como solicitado. Dr. aceita permanecer com os atendimentos ao convênio. Confirmado dados cadastrais.

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

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro