



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey vdal siqueira

Qtd CRO(s)

1

Data

20/09/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

16285

go

AMANDA SANTOS ALENCAR

CNPJ

CPF

-

05478791130

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

10/02/2023

F

Operadora

SAD171889428781

20/06/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

GO

GOIANIA

3.051

110

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

20/02/2024

R\$ 10,20

Data início

Data final

Tempo finalização

20/06/2024

20/09/2024

92 dia(s)

1º contato

Data

06/08/2024

Obs.:

[15:45, 06/08/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[15:45, 06/08/2024] Retenção Odontolife: Drª AMANDA SANTOS ALENCAR CRO: GO - 16285, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Gostaria de entender melhor os motivos para o desligamento? e se teve alguma insatisfação com o plano. Para verificarmos se a algo que possamos melhorar para sua permanencia.[15:45, 06/08/2024] Retenção Odontolife: Fico no aguardo de seu retorno!

2º contato

Data

07/08/2024

Obs.:

[10:04, 07/08/2024] +55 62 8575-9522: Ja informamos todos os nossos motivos para o descredenciamento para a Ketlin [14:05, 07/08/2024] Retenção Odontolife: O contato é realmente para o descredenciamento, porém gostaria de entender os motivos e conversar sobre sua permanencia. Seria valores? dificuldades com o sistema? baixo fluxo de pacientes? Pois podemos oferecer todo o suporte e auxilio necessário.

3º contato

Data

07/08/2024

Obs.:

[14:07, 07/08/2024] Retenção Odontolife: Notei que a Drª já possui direito ao REAJUSTE anual de repasse conforme cálculo IPCA, com sua autorização poderíamos encaminhar ao setor responsável para analisar e aprovar a nova tabela! Juntamente a isso podemos impulsionar os atendimentos da clínica com uma ação de divulgação para melhorar sua visibilidade em nosso site e realizar indicações de beneficiários para o vosso atendimento e assim aumentar sua demanda/repasses.[14:08, 07/08/2024] Retenção Odontolife: Gostaríamos que mantivesse a parceria conosco.

4º contato

Data

07/08/2024

Obs.:

[14:09, 07/08/2024] Retenção Odontolife: Caso haja dúvidas, hoje dispomos de um setor de SUPORTE totalmente humanizado onde o atendimento é em tempo real, então sempre que tiver duvidas ou precisar de auxilio podemos basta nos acionar. [14:10, 07/08/2024] Retenção Odontolife: também posso lhe encaminhar todo o material de apoio aqui mesmo, referente as regras técnicas e sistema.

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

5º contato

Data

29/08/2024

Obs.: [08:44, 09/08/2024] Retenção Odontolife: Bom dia Drª, tudo bem?Analisou o que foi proposto por melhorias em seu atendimento e sua permanencia conosco junto a operadora? Aguardo seu retorno para darmos sequencia na tratativa e assim darmos fim ao protocolo.[16:37, 29/08/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Precisamos de um retorno, para darmos sequencia na tratativa. Se seguiremos com o desligamento ou com sua permanencia com tudo o que foi ofertado paramelhorias em seus atendimentos e experiência com o convênio.[16:37, 29/08/2024] +55 62 8575-9522: Olá, infelizmente não estamos disponíveis no momento. A Odonto Vida e Saúde agradece.[16:38, 29/08/2024] +55 62 8575-9522: Boa tarde[16:38, 29/08/2024] +55 62 8575-9522: Pode seguir com o desligamento[16:38, 29/08/2024] +55 62 8575-9522: não temos interesse em fazer parte do plano[16:38, 29/08/2024] Retenção Odontolife: Qual foi o motivo principal para o descredenciamento?[16:39, 29/08/2024] Retenção Odontolife: Para seguirmos com o desligamento.[16:40, 29/08/2024] +55 62 8575-9522: Ja informamos todos os nossos motivos para o descredenciamento para a Ketlin

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

☒ Outros

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

☐ Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral Em contato com a clinica, foi ofertado REAJUSTE, AÇÃO DE DIVULGAÇÃO E SUPORTE. Porém Drª não tem mais interesse em prosseguir com os atendimentos ao convênio, não quis nos informar o motivo para o descredenciamento alegando que ja tinha passado todos os detalhes em antedimentos anteriores.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro