



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

6

Data

19/07/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

10317

BA

LIVIA CAROLINA MACEDO DE OLIVEIRA

CNPJ

CPF

45785758000110

02271099536

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

13/04/2022

J

Operadora

SAD171750125749

04/06/2024

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.

0,40

Sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

04/06/2024

19/07/2024

45 dia(s)

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

1º contato

Data

16/07/2024

Obs.:

[10:24, 16/07/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[10:25, 16/07/2024] Retenção Odontolife: Drª SHEILA CRISTINA FERREIRA DOS SANTOS CRO: BA - 17671, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento, gostaria de confirmar quais foram os motivos para o desligamento? teve alguma insatisfação com o plano? Gostaria de entender melhor. Precisamos de um retorno para dar sequencia na tratativa e ver se há algo que possamos fazer para sua permanência junto a operadora.

2º contato

Data

16/07/2024

Obs.:

[10:51, 16/07/2024] +55 71 9158-7810: Olá Bom Dia tudo Bem ?[10:52, 16/07/2024] +55 71 9158-7810: Infelizmente não vamos poder continuar com o plano[10:57, 16/07/2024] Retenção Odontolife: Qual é o motivo Drª?[14:14, 17/07/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem?Precisamos de um retorno para darmos sequencia na tratativa.[14:43, 18/07/2024] +55 71 9158-7810: Não estamos mais com intuito de atender planos. Além do mais, estava tendo muita demora da liberação de procedimentos, não liberava consulta.

3º contato

Data

18/07/2024

Obs.:

[15:01, 18/07/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde.Entendo Drª é que conforme ANS temos de até 24h á 48h para liberação. Verifiquei que a maioria das guias foram liberadas em questão de minutos. Nós gostaríamos muito que mantivessem a parceria conosco, podemos oferecer todo o suporte e auxilio necessário, além do mais verifiquei que possuem direito ao REAJUSTE, podemos melhorar seus valores juntamente com os atendimentos ao realizar uma ação comercial de divulgação para indicação de pacientes para impulsionar o fluxo.

4º contato

Data

18/07/2024

Obs.:

[15:03, 18/07/2024] Retenção Odontolife: hoje dispomos de um setor exclusivo de SUPORTE, então sempre que precisarem consultar, verificar ou tiverem alguma dúvida pode nos acionar, pois o atendimento é em tempo real.[15:03, 18/07/2024] Retenção Odontolife: Fico no aguardo de seu retorno referente a permanencia da clínica junto a operadora.

5º contato

Data

19/07/2024

Obs.:

[10:04, 19/07/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Precisamos de um retorno.[10:04, 19/07/2024] Retenção Odontolife: Referente ao que foi proposto para melhorias[10:09, 19/07/2024] Retenção Odontolife: Espero que pense na proposta, gostaríamos muito que mantivesse a parceria conosco.[13:04, 19/07/2024] +55 71 9158-7810: Desculpa a demora, não temos mas interesse

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, relatam que não estão mais com o intuito em atender convênios e que estavam tendo muita demora na liberação de procedimentos, não liberava consulta. Informado sobre o tempo de liberação conforme ANS e que as guias lançadas foram liberadas em questão de minutos ofertado SUPORTE, REAJUSTE de valores e AÇÃO COMERCIAL, porém Drª não teve interessem em prosseguir com a parceria.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro