



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

1

Data

04/09/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

57310

MG

ANA LAURA GUIMARAES OLIVEIRA

CNPJ

CPF

-

10138931666

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

12/05/2022

F

Operadora

SAD17214198183

19/07/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

MG

DIVINOPOLIS

255

14

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

01/08/2022

R\$ 206,50

Data início

Data final

Tempo finalização

19/07/2024

04/09/2024

47 dia(s)

1º contato

Data

14/08/2024

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

Obs.: [15:11, 14/08/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[15:13, 14/08/2024] Retenção Odontolife: Dr. ANA LAURA GUIMARAES OLIVEIRA CRO: MG - 57310, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Gostaria de entender melhor os motivos e/ou insatisfações que levaram ao desligamento? Para verificarmos se a algo que possamos melhorar e fazer para sua permanencia junto a operadora. [15:13, 14/08/2024] Retenção Odontolife: Fico no aguardo de seu retorno.[14:15, 29/08/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde Drª, tudo bem?

2º contato

Data

29/08/2024

Obs.:

Precisamos de um retorno para seguirmos com a tratativa.[14:16, 29/08/2024] +55 37 9961-4568: Olá, seja bem vindo ao consultório Dra. Ana Laura Guimarães, em instante responderemos o seu contato![14:29, 29/08/2024] +55 37 9961-4568: Boa tarde! Tudo bem?Sou Andréia secretária Dra Ana Laura. Vou olhar com a Dra e dou um retorno[14:39, 29/08/2024] Retenção Odontolife: ok, aguardo seu retorno!

3º contato

Data

02/09/2024

Obs.:

[09:07, 02/09/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem?Gostaríamos muito que mantivesse a parceria conosco, caso um dos motivos seja valores, podemos realizar o seu REAJUSTE anual de repasse, visto que já é de direito da Drª, assim encaminhamos ao setor responsável para analisar e aprovar a nova tabela. Juntamente a isso podemos realizar uma ação comercial de divulgação para melhorar sua visibilidade em nosso site, assim aumentando sua demanda/repasses.[09:08, 02/09/2024] Retenção Odontolife: Lembrando que hoje dispomos de um setor exclusivo de suporte, onde o atendimento é em tempo real, então sempre que precisar de auxílio pode nos acionar!

4º contato

Data

03/09/2024

Obs.:

[11:35, 03/09/2024] Retenção Odontolife: Bom dia Andréia, tudo bem? Conseguir passar pra Drª analisar o que foi proposto para melhorias em seus atendimentos e experiência com o convênio? Gostaríamos muito de retomar com a parceria e atendimentos, conforme informado acima podemos melhorar os valores e o fluxo de pacientes! Fico no aguardo de uma resposta, para prosseguirmos com a tratativa.[11:14, 04/09/2024] Retenção Odontolife: Bom dia! tudo bem? Precisamos de um retorno a respeito das informações acima. Aguardo uma resposta para darmos sequência no atendimento.

5º contato

Data

04/08/2024

Obs.:

[11:17, 04/09/2024] +55 37 9961-4568: Bom dia! Tudo bem? A Dra Ana Laura pediu para concluir o descredenciamento, por favor. Ela não irá mais prestar serviço para plano odontológico, somente particular

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

☐ Valores

☐ Removido Prestador

☐ Dificuldades com o Sistema

☐ Régras Técnicas

☐ Baixa Procura

☐ Cobrança indevida

☐ Ameaça Judicialização

☒ Carteira de Clientes Particular

☐ Servidor Publico

☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde

☐ Franquia

☐ Sem Local de Atendimento

☐ Prazo Liberação de Guias

☐ Apenas procedimentos Estéticos

☐ Dificuldade de Contato com a Central

☐ Burocracia Operadora

☐ Terceirização de Atendimento

☐ Estudos

☐ Mudou de Área

☐ Falta de Reajuste

☐ Beneficiário Grossoeiro

☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Glosas

☐ Encerramento de Atividades

☐ Aposentou

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Negativa de Atendimento

☐ Migração

☐ Outros

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Em contato com RT, foi ofertado REAJUSTE de tabela e AÇÃO DE DIVULGAÇÃO. Porém foi nos informado que Drª não irá mais atender planos odontológicos e seguirá somente com os atendimentos particulares, devido a isso deseja seu descredenciamento.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro