



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey vdal siqueira

Qtd CRO(s)

1

Data

26/09/2024

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	112874	SP	DENISE GUILHERMINA DA SILVA

CNPJ

-

CPF

37785465894

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
25/06/2024	F	Operadora	SAD172484814779	28/08/2024

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
SP	SAO PAULO	33.492	1176

Atende outros convênios

☐ SIM

☐ NÃO

Quais?

Moeda

0,30

Última produç.

Sem guias

Valor última prod.

R\$ -

Data início	Data final	Tempo finalização
28/08/2024	26/09/2024	29 dia(s)

1º contato

Data

19/09/2024

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

Obs.:
[15:17, 19/09/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[15:18, 19/09/2024] Retenção Odontolife: Drª DENISE GUILHERMINA DA SILVA CRO: SP - 112874, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento devido a baixa demanda.[15:18, 19/09/2024] +55 11 98209-2232: tudo bem sim[15:18, 19/09/2024] +55 11 98209-2232: sim,isso mesmo

2º contato

Data

19/09/2024

Obs.:

[15:18, 19/09/2024] Retenção Odontolife: Eu gostaria de conversar a respeito de sua permanência conosco junto a operadora. Referente a essa insatisfação podemos melhorar e impulsionar os seus atendimentos ao realizar uma ação comercial de divulgação para indicação de beneficiários, assim melhorando sua visibilidade em nosso site e consequentemente aumentando sua demanda/repasses. Estamos sempre em busca de melhorias no contato entre prestador e operadora, podemos oferecer todo o suporte e auxilio necessário!

3º contato

Data

19/09/2024

Obs.:

[15:19, 19/09/2024] +55 11 98209-2232: agradeço[15:19, 19/09/2024] Retenção Odontolife: Gostaríamos muito que mantivesse a parceria conosco, espero e nos de esse voto de confiança, pois podemos solucionar suas insatisfações![15:19, 19/09/2024] +55 11 98209-2232: mas não tenho interesse não[15:19, 19/09/2024] Retenção Odontolife: Vejo que foi credenciada recentemente, teve alguma outra insatisfação com o convênio?[15:21, 19/09/2024] +55 11 98209-2232: nenhuma outra insatisfação[15:22, 19/09/2024] +55 11 98209-2232: por favor, concluir meu descredenciamento[15:22, 19/09/2024] +55 11 98209-2232: e me envie um documento[15:22, 19/09/2024] +55 11 98209-2232: relatando

4º contato

Data

19/09/2024

Obs.:

[17:17, 19/09/2024] Retenção Odontolife: Entendi, é que podemos solucionar o motivo de baixa demanda, corrigindo-o não vejo o porque da Drª querer seguir com o desligamento visto que podemos melhorar referente a essa insatisfação.[08:16, 20/09/2024] +55 11 98209-2232: Bom dia Tudo bem ?[08:17, 20/09/2024] +55 11 98209-2232: Por acaso você tem contato com outras operadoras odontológicas?[08:27, 20/09/2024] +55 11 98209-2232: Tipo Amil e Rede unna ?[13:35, 26/09/2024] +55 11 98209-2232: Boa tarde[13:38, 26/09/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde Drª, tudo bem?[13:39, 26/09/2024] Retenção Odontolife: São concorrentes, meu setor não tem contato com outros convênios.

5º contato

Data

26/09/2024

Obs.:
[13:39, 26/09/2024] +55 11 98209-2232: Ok[13:41, 26/09/2024] Retenção Odontolife: Referente a ação comercial proposta, podemos encaminhar? para melhorarmos a sua visibilidade em nosso site e fazermos as indicações de beneficiários a sua clínica?[13:41, 26/09/2024] +55 11 98209-2232: Não quero continuar [13:41, 26/09/2024] Retenção Odontolife: Pois assim eu já aciono o time de campo, e abro um protocolo.[13:42, 26/09/2024] +55 11 98209-2232: Eu ja abri protocolo para o descredenciamento[13:42, 26/09/2024] +55 11 98209-2232: E tinha prazo ate dia 16[13:42, 26/09/2024] +55 11 98209-2232: Hoje ja é dia 26

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.: **OBIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato

☐ Problemas de Saúde

☐ Beneficiário Grosseiro

☐ 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 profissional, foi confirmado sua insatisfação referente a baixa demanda. Ofertado todo o suporte e dito que poderíamos impulsionar os atendimentos da clínica ao realizar uma ação de divulgação. Profissional com menos de um ano de credenciamento, não chegou a lançar guias no sistema. Drª deseja se descredenciar mesmo informando que podíamos solucionar referente a baixa demanda.

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro