

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
Andrey vdal siqueira			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				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	Sem guias	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
28/08/2024	26/09/2024	29 dia(s)		

1º contato Data 19/09/2024

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: boa tarde[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 auxílio 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 desse 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 unha ?[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 já 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 já é dia 26

Ação Retenção

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input type="checkbox"/> Ofertado Suporte | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento | <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem | <input type="checkbox"/> Outros |

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

Motivo desligamento

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro |
| <input type="checkbox"/> Valores | <input type="checkbox"/> Franquia | <input type="checkbox"/> Alteração Responsável Técnico |
| <input type="checkbox"/> Removido Prestador | <input type="checkbox"/> Sem Local de Atendimento | <input type="checkbox"/> Glosas |
| <input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema | <input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades |
| <input type="checkbox"/> Régras Técnicas | <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos | <input type="checkbox"/> Aposentou |
| <input checked="" type="checkbox"/> Baixa Procura | <input type="checkbox"/> Dificuldade de Contato com a Central | <input type="checkbox"/> Falta de Suporte da Operadora |
| <input type="checkbox"/> Cobrança indevida | <input type="checkbox"/> Burocracia Operadora | <input type="checkbox"/> Negativa de Atendimento |
| <input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização | <input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento | <input type="checkbox"/> Migração |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos | <input type="checkbox"/> Outros |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste | |

Necessário abertura de protocolo

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> 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

- | | | | |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro