

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			5		
Andrey Vidal Siqueira				Data	07/10/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista			
ODONTOLIFE	123878	SP	GABRIEL CAETANO			
CNPJ	CPF			36659200860		
Data inclusão	18/10/2019	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
		J	Operadora	SAD172831805286	07/10/2024	
UF	Cidade	nº de vidas		nº CRO(S) únicos divulgados		
SP	SANTA BARBARA DOESTE	106		9		
Atende outros convênios						
Quais?						
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.				
0,40	Sem guias	R\$ -				
Data inicio	Data final	Tempo finalização				
07/10/2024	07/10/2024	0 dia(s)				

1º contato Data 07/10/2024

Obs.:

[11:48, 07/10/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[11:48, 07/10/2024] DANIELA 83833 SANTA BARBARA DO OESTE SP: Calleff & Reis Odonto agradece seu contato. Como podemos ajudar?[11:50, 07/10/2024] Retenção Odontolife: Drª DANIELA CAMPOS CALLEFF CRO: SP - 83833, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento da clínica, devido a problemas com uma beneficiária, correto?[11:50, 07/10/2024] DANIELA 83833 SANTA BARBARA DO OESTE SP: Bom dia, tudo bem ?[11:50, 07/10/2024] DANIELA 83833 SANTA BARBARA DO OESTE SP: isso mesmo !!! Não vamos

2º contato Data 07/10/2024

Obs.:

[11:50, 07/10/2024] Retenção Odontolife: Gostaria de confirmar as informações e verificar se há algo que possamos melhorar e fazer para a sua permanência conosco junto a operadora![11:51, 07/10/2024] DANIELA 83833 SANTA BARBARA DO OESTE SP: não, já foi a terceira vez e agora não queremos mais atender![11:51, 07/10/2024] DANIELA 83833 SANTA BARBARA DO OESTE SP: peço por gentileza o descredenciamento![11:52, 07/10/2024] Retenção Odontolife: terceira vez que teve problemas com beneficiários?

3º contato Data 07/10/2024

Obs.:

[11:52, 07/10/2024] DANIELA 83833 SANTA BARBARA DO OESTE SP: isso, com o convênio e com o beneficiário, são pessoas mal educadas elas xingam, ameaça a gente que vai processar. Não queremos esse tipo de gente aqui![11:53, 07/10/2024] DANIELA 83833 SANTA BARBARA DO OESTE SP: por gentileza peço que faça nosso descredenciamento![11:53, 07/10/2024] Retenção Odontolife: Teria o número da carteirinha do beneficiário em específico? para que possamos passar a situação para a gestão.[11:54, 07/10/2024] DANIELA 83833 SANTA BARBARA DO OESTE SP: já abrimos um protocolo a respeito

4º contato Data 07/10/2024

Obs.:

[11:54, 07/10/2024] DANIELA 83833 SANTA BARBARA DO OESTE SP: só não tivemos retorno, assim como o descredenciamento pedimos a meses![11:54, 07/10/2024] DANIELA 83833 SANTA BARBARA DO OESTE SP: e somente hoje entraram em contato [11:55, 07/10/2024] DANIELA 83833 SANTA BARBARA DO OESTE SP: então só queremos que faça o descredenciamento por gentileza![11:55, 07/10/2024] DANIELA 83833 SANTA BARBARA DO OESTE SP: sem mais ![11:57, 07/10/2024] Retenção Odontolife: Certo, lamentamos por ter que passar por situações como essa, acontecimentos como esse foge um pouco do nosso controle, porém acho que faltou um maior suporte e

5º contato Data 07/10/2024

Obs.:

[11:58, 07/10/2024] Retenção Odontolife: Seguiremos com o processo de descredenciamento da clínica conforme solicitado.[11:58, 07/10/2024] Retenção Odontolife: Razão social: CALLEFF & REIS ODONTO CNPJ: 29677455000128[11:59, 07/10/2024] DANIELA 83833 SANTA BARBARA DO OESTE SP: se vocês tivessem tanto interesse em saber teria entrado em contato conosco a muito tempo para falar a respeito...[11:59, 07/10/2024] DANIELA 83833 SANTA BARBARA DO OESTE SP: correto

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 checked="" 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 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 Público                | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           | <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste                    |  |

Necessário abertura de protocolo

SIM  NÃO

Obs. Geral

Em contato com a RT, foi confirmado o motivo de desligamento devido a problemas com beneficiários, onde tiveram alguns problemas com clientes agressivos e mal educados. Informado sobre a importância da clínica, oferecido suporte em relação aos ocorridos, porém não houve abertura para conversarmos sobre a permanência da profissional conforme conversa abaixo.

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