



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		1	
ELLEN AGATHA DE OLIVEIRA CORDOVL		Data		18/01/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	42080	RJ	KATHERINE AZEVEDO BATISTELA RODRIGUES THULLER		
CNPJ		CPF			
-		13984383754			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
13/10/2023	F	Operadora	SAD170541642920	16/01/2024	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
RJ	NOVA FRIBURGO	100	3		
Atende outros convênios		Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,30	SEM GUIAS	R\$ -			
Data início	Data final	Tempo finalização			
16/01/2024	18/01/2024	2 dia(s)			
1º contato		Data			
		16/01/2024			
Obs.:					
Boa tarde, Encaminhamos uma mensagem às 12:39, para verificar o motivo de desligamento da Dra. Aguardando retorno. Bom dia, Em contato com a Drª às 09:21, a mesma informa que deseja se descredenciar pela baixa demanda de pacientes, ofertamos para a Drª uma ação de divulgação. No entanto a Drª recusou nossa oferta e pediu para seguir com o desligamento. Segue interação com a Drª: [12:39, 16/01/2024] Retenção: Falo com a Drª KATHERINE AZEVEDO BATISTELA RODRIGUES THULLER CRÓ: RJ - 42080, estou entrando em contato referente a sua solicitação de desligamento do plano, gostaria de saber qual seria sua insatisfação com o plano?					
2º contato		Data			
		16/01/2024			
Obs.:					
[11:38, 17/01/2024] +55 22 98164-5460: Boa tarde, Agatha! Tudo bem?Como expliquei na solicitação, estamos passando por uma reestruturação no consultório, e devido a isso não irei continuar com o credenciamento. Além disso, pelo fato de também não ter atendido nenhum paciente em relação ao plano, gostaria que isso fosse o mais brevemente resolvido, para que não haja nenhuma necessidade de transferir atendimento de paciente.Aguardo. Obrigada! [12:31, 17/01/2024] Retenção: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Agatha - falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni					
3º contato		Data			
		17/01/2024			
Obs.:					
CONTINUAÇÃO:[12:33, 17/01/2024] Retenção: Eu entendo Drª, mas podemos lhe ofertar uma Ação de Divulgação para melhorar sua visibilidade em nosso site e realizar indicações de beneficiários para o vosso atendimento e assim aumentar sua demanda, que consequentemente irá aumentar seus repasses.[12:34, 17/01/2024] +55 22 98164-5460: Boa tarde, Agatha!Tudo bem?Conforme eu disse, tem o fato da reestruturação do consultório... Eu quero prosseguir com o descredenciamento.					
4º contato		Data			
		18/01/2023			
Obs.:					
CONTINUAÇÃO:[12:35, 17/01/2024] Retenção: Gostaríamos muito de continuar com essa parceria, visto que a Drª é importante para nós.[12:37, 17/01/2024] Retenção: Se a Drª preferir podemos deixar a clínica suspensa por até 6 meses, após esse período posso retornar o contato para verificar se deseja continuar. Podemos fazer outras propostas, para que a Drª melhore sua satisfação conosco. [09:21, 18/01/2024] +55 22 98164-5460: Bom dia! Tudo bem? [09:21, 18/01/2024] +55 22 98164-5460: Gostaria de saber a respeito do processo de descredenciamento, por favor.					

5º contato Data 18/01/2024

Obs.:

[09:21, 18/01/2024] +55 22 98164-5460: Bom dia! Tudo bem? Gostaria de saber a respeito do processo de descredenciamento, por favor. Atenciosamente, Dra. Katherine Azevedo[10:25, 18/01/2024] Retenção: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Agatha, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. Nem está probabilidade seria possível Drª ? [10:26, 18/01/2024] Retenção: Tem algo que possamos fazer para manter a parceria ? [10:40, 18/01/2024] +55 22 98164-5460: Infelizmente não, querida! Mas agradeço

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 Grossoeiro |
| <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"/> Servidor Publico | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | |
| <input type="checkbox"/> Óbito | | |

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral

Em contato com a Drª, a mesma informa que não pretende continuar com o plano. Pois irá fazer uma restauração no consultório e por não ter atendido nenhum beneficiário, deseja continuar com o descredenciamento. Ofertamos uma ação de divulgação, para quando finalizar a reforma do consultório, mas a mesma reafirma que deseja prosseguir com o desligamento. Sendo assim, daremos seguimento no seu descredenciamento.

Setor responsável

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

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro