

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			7
	Data			
Andrey Vidal Siqueira				17/09/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	6258	PA	DIEGO KOICHI DA SILVA KIKUCHI	
CNPJ	CPF			
20662674000169		99768941200		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
31/01/2023	J	Operadora	SAD171941735535	26/06/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
PA	BELEM	1.140	43	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	28/08/2024	R\$ 79,80		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
26/06/2024	17/09/2024	83 dia(s)		
1º contato	Data	08/08/2024		
<b>Obs.:</b>				
[09:38, 08/08/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[09:39, 08/08/2024] Retenção Odontolife: Kelly, meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento da clínica Razão social: CLINICA DR. DIEGO KIKUCHI CNPJ: 20662674000169 devido a burocracia do sistema, envolvendo glosas. Gostaria de conversar sobre a permanência da clínica junto a operadora.[09:39, 08/08/2024] Retenção Odontolife: Referente a duvidas do sistema posso lhe encaminhar todo o material de apoio aqui mesmo, lembrando que caso seja necessário podemos até marcar um novo treinamento onde seria				
2º contato	Data	08/08/2024		
<b>Obs.:</b>				
[09:39, 08/08/2024] Retenção Odontolife: Nossa rede de beneficiários é grande na cidade, gostaríamos muito que mantivesse a parceria conosco. Notei que o Dr. já possui direito ao REAJUSTE anual de repasse, com sua autorização podemos encaminhar ao setor responsável para analisar e aprovar a nova tabela. Juntamente a isso podemos realizar 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/repasses.				
3º contato	Data	08/08/2024		
<b>Obs.:</b>				
[09:39, 08/08/2024] Retenção Odontolife: Hoje dispomos de um setor exclusivo de SUPORTE, então sempre que necessitar de auxilio e tiver dúvidas pode nos acionar.[09:40, 08/08/2024] Retenção Odontolife: Onde o Dr. tem mais dúvidas referente ao sistema?[09:56, 08/08/2024] +55 91 9237-0649: Olá bom dia![10:01, 08/08/2024] +55 91 9237-0649: Podemos sim tentar manter a parceria. Porém preciso que seja ajustado as questões citadas.[10:02, 08/08/2024] +55 91 9237-0649: Pode autorizar o reajuste da tabela, e me envie para analisarmos.[10:03, 08/08/2024] +55 91 9237-0649: De acordo com o que for resolvido, marcamos o treinamento e os demais ajustes no suporte.				
4º contato	Data	08/08/2024		
<b>Obs.:</b>				
[10:08, 08/08/2024] Retenção Odontolife: Certo, vou encaminhar e assim que tivermos um retorno entrarei em contato! //// Autorizado aplicar índice IPCA 4,4469% - Moeda base *0,31*; Ortodontia 0,30 - sem atos diferenciados. [16:23, 12/9/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde! Tudo bem? Solicitei uma prioridade e iremos lhe encaminhar a tabela atualizada segunda feira 16/09.				
[16:23, 12/9/2024] Retenção Odontolife: Na parte da manhã eu já entrei em contato com a DrªSegue seu REAJUSTE de tabela aprovado![16:57, 12/9/2024] Retenção Odontolife: Lembrando que precisamos do seu aceite para podermos atualizar os valores em sistema.				

5º contato Data

**Obs.:**

[17:04, 12/9/2024] +55 91 9237-0649: Vou encaminhar para o setor financeiro avallar. [08:49, 17/9/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Podemos contar com a permanência da clínica junto a operadora? Lembrando que a clínica é de extrema importância para nós, gostaríamos muito que mantivessem a parceria conosco. [08:50, 17/9/2024] Retenção Odontolife: Fico no aguardo de seu retorno o mais breve possível.[08:50, 17/9/2024] +55 91 9237-0649: Bom dia ![08:51, 17/9/2024] +55 91 9237-0649: Avaliamos com muita atenção e realmente os valores sugeridos não compensam[08:51, 17/9/2024] +55 91 9237-0649: Tendo em vista os custos[08:52, 17/9/2024] +55 91 9237-0649: Alguns procedimentos não chegam a cobrir bem menos os custos.

**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 SELEÇÃO "OUTROS".**

**Motivo desligamento**

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato                | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde                   | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro        |
| <input checked="" 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"/> Regras 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 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 RT, foi dito que o motivo para o desligamento é devido a dificuldade com o sistema, glosas e principalmente VALORES pagos. Ofertado a clínica todo o SUPORTE e encaminhado material de apoio referente ao sistema e regras técnicas. Ofertado TREINAMENTO/RECICLAGEM e realizado o REAJUSTE de tabela conforme cálculo IPCA. Ao avaliarem a nova tabela foi nos dito que, tendo em vista os custos, alguns procedimentos não chegam a cobrir os gastos e que é inviável manter a parceria.

**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