

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Andrey Vidal Siqueira			Qtd CRO(s)	2	
				Data	13/09/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista			
ODONTOLIFE	45172	RJ	THAYANE VIEIRA MARTINS			
CNPJ	CPF					
	38927090000133			14518064771		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo		
16/12/2020	J	Operadora	SAD172253855650	01/08/2024		
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados			
RJ	SAO JOAO DE MERITI	872	17			
Atende outros convênios						
Quais?						
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.				
0,40	18/08/2021	R\$ 57,60				
Data inicio	Data final	Tempo finalização				
01/08/2024	13/09/2024	43 dia(s)				
1º contato	Data	10/09/2024				
Obs.:						
[11:31, 10/09/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[11:35, 10/09/2024] Retenção Odontolife: Drª THAYANE VIEIRA MARTINS CRO: RJ - 45172, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento devido a algumas insatisfações. Gostaria de conversar sobre sua permanência junto a operadora.						

2º contato	Data	10/09/2024
------------	------	------------

Obs.:

Referente a baixa demanda de pacientes podemos impulsionar o fluxo de atendimentos da clínica ao realizar uma ação comercial de divulgação para indicação de beneficiários. Pois temos uma grande rede na cidade e acreditamos que referente a essa insatisfação podemos corrigir e melhorar muito![11:36, 10/09/2024] Retenção Odontolife: Também notei que a Drª possui direito ao REAJUSTE anual de repasse, com sua autorização, podemos encaminhar ao setor responsável para analisar e aprovar a nova tabela, assim melhorando seus repasses

3º contato	Data	10/09/2024
------------	------	------------

Obs.:

[11:38, 10/09/2024] Retenção Odontolife: Lembrando que hoje dispomos de um setor exclusivo de suporte onde o atendimento é em tempo real, então sempre que precisar de auxílio, pode nos acionar que podemos oferecer todo o suporte necessário pois vi que a Drª questionou sobre as glosas.[11:39, 10/09/2024] Retenção Odontolife: Caso seja necessário posso encaminhar todo o material de apoio referente a glosas e regras técnicas. Estamos sempre em busca de melhorias no contato entre prestador e operadora, gostaríamos muito que mantivessem a parceria conosco!

4º contato	Data	11/09/2024
------------	------	------------

Obs.:

[14:02, 11/09/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde! Analisou o que foi proposto para melhorias nos atendimentos e melhor experiência com o convênio? Fico no aguardo de um retorno para darmos sequencia na tratativa.[10:15, 13/09/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem?[10:15, 13/09/2024] Retenção Odontolife: Precisamos de um retorno.[11:17, 13/09/2024] +55 21 99806-4849: Bom dia[11:17, 13/09/2024] +55 21 99806-4849: Não temos interesse no convênio de vcs!

5º contato Data \_\_\_\_\_

Obs.:

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 Público                | <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 clínica, foi proposto para a permanência da profissional REAJUSTE de tabela, AÇÃO DE DIVULGAÇÃO e SUPORTE referente as suas insatisfações. Em resposta foi-nos informado que não tem mais interesse em atender ao convênio e solicitaram para prosseguir com o descredenciamento.

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