

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Andrey Vidal Siqueira			Qtd CRO(s)	1
				Data	19/07/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	49940	RJ	RENATO MAGALHAES DA SILVA		
CNPJ	CPF			42064730000104 08019441719	
Data inclusão	17/11/2021	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
		J	Operadora	SAD172072198958	11/07/2024
UF	Cidade	nº de vidas		nº CRO(S) únicos divulgados	
RJ	NILOPOLIS	303		7	
Atende outros convênios					
Quais?					
<input type="checkbox"/> SIM		<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,37	20/06/2024	R\$ 64,38			
Data inicio	Data final	Tempo finalização			
11/07/2024	19/07/2024	8 dia(s)			
1º contato	Data	18/07/2024			
Obs.:					
[10:29, 18/07/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[10:32, 18/07/2024] Retenção Odontolife: Dr. RENATO MAGALHAES DA SILVA CRO: RJ - 49940, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Foi solicitado para que entrássemos em contato nesse número através do WhatsApp: 21 98097-7372. Gostaria de entender melhor suas insatisfações para conversarmos sobre sua permanecia.					

2º contato	Data	18/07/2024			
Obs.:					
[10:35, 18/07/2024] +55 21 99249-6112: Sim[10:36, 18/07/2024] +55 21 99249-6112: Isso mesm[10:41, 18/07/2024] Retenção Odontolife: Quais foram os motivos que levaram ao Dr. solicitar o desligamento?[11:24, 18/07/2024] +55 21 99249-6112: tabela baixa demora em autorizar e defamação que vc falam para os paciente que não autorizou por culpa da clinica[11:24, 18/07/2024] +55 21 99249-6112: por isso peço o desligamento					

3º contato	Data	18/07/2024			
Obs.:					
[14:52, 18/07/2024] Retenção Odontolife: Dr. gostaríamos muito que mantivesse a parceria conosco, podemos melhorar seus valores realizando seu REAJUSTE pois já tem direito, só precisaríamos de sua autorização para encaminharmos ao setor responsável analisar e aprovar sua nova tabela. Estamos sempre em busca de melhorias no contato entre prestador e operadora. Nós não temos contato com os beneficiários, caso esteja com dificuldades em lançar guias, podemos dar todo o suporte necessário.Hoje dispomos de um setor exclusivo de suporte onde o atendimento é em tempo real, então sempre que precisar consultar, tiver dúvidas pode nos acionar que podemos auxilia-lo da melhor forma. Caso necessário					

4º contato	Data	18/07/2024			
Obs.:					
[14:54, 18/07/2024] Retenção Odontolife: Podemos impulsionar os atendimento da clínica realizando uma ação comercial de divulgação, para indicação de pacientes, assim aumentando sua demanda/repasses. Juntamente aumentando sua tabela com o REAJUSTE.[14:55, 18/07/2024] Retenção Odontolife: Espero que pense na proposta, referente a suas insatisfações.					

5º contato Data

Obs.:

Dr responde em áudio que: Não tem problema com o sistema, e ressalta suas insatisfações sobre os baixos valores e que solicitou seu reajuste mas não obteve sucesso e sobre as autorizações de procedimento. Logo não tem interesse em permanecer após oferecermos REAJUSTE, AÇÃO DE DIVULGAÇÃO E SUPORTE REFERENTE AS GUIAS.

## 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 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                           | <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste                    |  |

## Necessário abertura de protocolo

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

## Obs. Geral

Em contato com RT, o mesmo informa suas insatisfações referente a tabela de valores muito desatualizada e que solicitou o reajuste mas não obteve sucesso, e burocracia na liberação de procedimentos. Informado sobre o tempo de liberação das guias, ofertado SUPORTE e REAJUSTE visto que é de direito do mesmo. Porém Dr. não teve interesse em permanecer com a parceria e quer seguir com seu 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