



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

1

Data

08/10/2024

Operadora	CRO	UF	Nome dentista
ODONTOLIFE	114316	SP	ELLEN FRANCA TORRES

CNPJ

31861973000149

CPF

40660445816

Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
13/12/2022	J	Operadora	SAD172727685012	25/09/2024

UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados
SP	ITAQUAQUECETUBA	582	7

Atende outros convênios

☐ SIM

☐ NÃO

Quais?

Moeda

0,35

Última produç.

08/07/2024

Valor última prod.

R\$ 90,30

Data início	Data final	Tempo finalização
25/09/2024	03/10/2024	8 dia(s)

1º contato

Data

08/10/2024

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

Obs.:
[11:39, 08/10/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[11:39, 08/10/2024] +55 11 4642-6003: Clínica Dente Feliz agradece seu contato. Como podemos ajudar?
[11:42, 08/10/2024] Retenção Odontolife: Drª ELLEN FRANCA TORRES CRO: SP-114316, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Gostaria de entender melhor os motivos que levaram ao desligamento e se teve alguma insatisfação com o convênio? Assim verificamos se há algo que possamos melhorar e fazer para sua permanência junto a operadora. Fico no aguardo de seu retorno.

2º contato

Data

08/10/2024

Obs.:
[11:49, 08/10/2024] +55 11 4642-6003: Bom dia me chamo Thamires tudo bem ? sim pedimos descredenciamento , pois não estamos tendo procuras de convênios, estamos atendendo somente particular. [11:50, 08/10/2024] +55 11 4642-6003: No momento não estamos mais interesse , caso mais para frente quisermos retornamos avisamos vocês

3º contato

Data

08/10/2024

Obs.:
[11:53, 08/10/2024] Retenção Odontolife: Entendo, eu gostaria de conversar sobre a sua permanência conosco junto a operadora. Referente a essa insatisfação podemos sanar e impulsionar seus atendimentos realizando uma ação comercial de divulgação para indicações de beneficiários, assim melhorando sua visibilidade em nosso site, consequentemente aumentando sua demanda/repasse. Gostaríamos muito que mantivesse a parceria, a operadora está disposta a investir em sua divulgação, nosso objetivo é apoiar o crescimento da clínica, ajudando a preencher horários disponíveis e aumentando a sua rentabilidade.

4º contato

Data

08/10/2024

Obs.:
[11:53, 08/10/2024] Retenção Odontolife: Espero que nos de esse voto de confiança, pois podemos aumentar bastante seus atendimentos[11:53, 08/10/2024] Retenção Odontolife: Estamos sempre em busca de melhorias no contato entre prestador e operadora, podemos oferecer todo o suporte e auxilio necessário.[11:54, 08/10/2024] Retenção Odontolife: A Drª pode analisar como vai ficar nos próximos meses, assim eu já encaminho o protocolo e peço prioridade ao time de campo.[11:54, 08/10/2024] +55 11 4642-6003: No momento não.... Mas se houver alguma mudanças retornamos [11:54, 08/10/2024] +55 11 4642-6003: obrigado !

5º contato

Data

08/10/2024

Obs.:
[11:57, 08/10/2024] Retenção Odontolife: Verifiquei que a clínica possui direito ao REAJUSTE anual de repasse, além de sanarmos a insatisfação referente a baixa demanda, podemos melhorar os valores. Com sua autorização poderíamos encaminhar ao setor responsável para analisar e aprovar a nova tabela![11:57, 08/10/2024] Retenção Odontolife: Mesmo com solução acima, a Drª não tem interesse manter a parceria?[11:58, 08/10/2024] +55 11 4642-6003: No momento não agradecemos!!! [11:58, 08/10/2024] +55 11 4642-6003: Vamos descredenciar mesmo no momento

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.: **OBIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato

☐ Valores

☐ Removido Prestador

☐ Dificuldades com o Sistema

☐ Régras Técnicas

☒ Baixa Procura

☐ Cobrança indevida

☐ Ameaça Judicialização

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Servidor Publico

☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde

☐ Franquia

☐ Sem Local de Atendimento

☐ Prazo Liberação de Guias

☐ Apenas procedimentos Estéticos

☐ Dificuldade de Contato com a Central

☐ Burocracia Operadora

☐ Terceirização de Atendimento

☐ Estudos

☐ Mudou de Área

☐ Falta de Reajuste

☐ Beneficiário Grossoeiro

☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Glosas

☐ Encerramento de Atividades

☐ Aposentou

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Negativa de Atendimento

☐ Migração

☐ Outros

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral
Em contato com a clínica, foi confirmado que o motivo para o descredenciamento é que não tiveram muita procura pelo convênio. Proposto ação comercial de divulgação para sanarmos essa insatisfação, ofertado REAJUSTE visto que é de direito da Drª, porém clinica informa que no momento não tem interesse em manter a parceria e querem seguir com o desligamento.

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro