

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			
Andrey Vidal Siqueira				08/10/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	114316	SP	ELLEN FRANCA TORRES	
CNPJ	CPF			
31861973000149		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				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	08/07/2024	R\$ 90,30		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
25/09/2024	03/10/2024	8 dia(s)		

- Status retenção
- Retenção Efetiva
  - Desligamento
  - Não se trata de Retenção

1º contato Data 08/10/2024

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 procura 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/repasses. 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 desse 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 auxílio 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 preço 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.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELEÇÃO "OUTROS".**

Motivo desligamento

- Perda de Contato
- Problemas de Saúde
- Valores
- Franquia
- Removido Prestador
- Sem Local de Atendimento
- Dificuldades com o Sistema
- Prazo Liberação de Guias
- Régras Técnicas
- Apenas procedimentos Estéticos
- Baixa Procura
- Dificuldade de Contato com a Central
- Cobrança indevida
- Burocracia Operadora
- Ameaça Judicialização
- Terceirização de Atendimento
- Carteira de Clientes Particular
- Estudos
- Servidor Público
- Mudou de Área
- Óbito
- Falta de Reajuste
- Beneficiário Grosseiro
- 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 clínica informa que no momento não tem interesse em manter a parceria e querem seguir com o desligamento.

Setor responsável

- T.I
- Central de atendimento
- Análise Técnica
- Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro