

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			09/10/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	131884	SP	CAREN AUGUSTINHO DO NASCIMENTO	
CNPJ	CPF			35665762806
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
04/10/2021	F	Operadora	SAD172313406336	08/08/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SP	BAURU	1.597	27	
Atende outros convênios				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO	Quais?		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	02/07/2024	R\$ 62,30		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
08/08/2024	09/10/2024	62 dia(s)		

1º contato Data 10/09/2024

**Obs.:**

[14:23, 10/09/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[14:25, 10/09/2024] Retenção Odontolife: Drª CAREN AUGUSTINHO DO NASCIMENTO CRO: SP - 131884, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Gostaria de entender melhor os motivos para o desligamento e verificar se teve alguma insatisfação com o convênio![14:25, 10/09/2024] Retenção Odontolife: Fico no aguardo de seu retorno.

2º contato Data 10/09/2024

**Obs.:**

[14:30, 10/09/2024] +55 14 99863-5769: Boa tarde! Tudo bem e você? Infelizmente é o convênio que tenho menor assistência. Já precisei de ajuda algumas vezes e não tive nenhum suporte. Além disso, o convênio passa algumas informações que não são reais para os pacientes, como por exemplo divulgar que eu realizo atendimentos de urgências (eu nunca atendi urgência para nenhum convênio, todos os atendimentos são com horário agendado). Teve pacientes que brigaram, xingaram alegando que eu atendia urgência e que estava recusando atendimento.

3º contato Data 10/09/2024

**Obs.:**

Além de tudo isso, estou passando por mudanças grandes no pessoal e não poderei continuar atendendo como antes. Por isso a solicitação do desligamento por favor [14:33, 10/09/2024] +55 14 99863-5769: gostaria de agendar uma consulta de urgência[14:33, 10/09/2024] +55 14 99863-5769: no site do plano consta[14:35, 10/09/2024] +55 14 99863-5769: A última atualização foi em fevereiro de 2023 (já faz mais de 1 ano e meio). Desde então já solicitei que retrassen períodontia (continua até hoje). Acrescentaram urgência (nunca solicitei isso).[14:35, 10/09/2024] +55 14 99863-5769: Algumas coisas não fazem sentido

4º contato Data 11/09/2024

**Obs.:**

[09:02, 11/09/2024] Retenção Odontolife: No caso do descredenciamento, seria devido a motivos pessoais, correto? Nós gostaríamos muito que a Drª permanecesse conosco junto a parceria, como informei estamos sempre em busca de melhorias no contato entre prestador e operadora, podemos oferecer todo o suporte necessário. Notei também que podemos realizar o seu REAJUSTE anual de repasse, com sua autorização, encaminhamos ao setor responsável para analisar e aprovar a nova tabela.

[09:04, 11/09/2024] Retenção Odontolife: Seria realmente inviável permanecer com os atendimentos, referente aos seus motivos para o

5º contato Data 08/10/2024

**Obs.:**

[09:15, 18/09/2024] +55 14 99863-5769: Bom dia[09:15, 18/09/2024] +55 14 99863-5769: Tudo bem e você?[09:15, 18/09/2024] +55 14 99863-5769: Obrigada pelo retorno[09:15, 18/09/2024] +55 14 99863-5769: Poderia enviar a nova tabela para análise por favor?[15:59, 08/10/2024] +55 14 99863-5769: Boa tarde, tudo bem? Conforme conversamos, foi solicitado o desligamento do convênio no dia 08/08/2024. Vocês entrarem em contato oferecendo uma nova tabela e comentem que não teria interesse em atender o convênio. Mas ainda assim disseram que iriam enviar a nova tabela para análise. Vocês poderiam por favor prosseguir com o desligamento do convênio? Precisamos que removam o cadastro do site assim que possível!![16:47, 08/10/2024] Retenção Odontolife: Lembrando que precisamos do seu aceite para podermos atualizar os valores em sistema,[16:48, 08/10/2024] Retenção Odontolife: A tabela foi encaminhada dia 18/09 o setor responsável tem uma certa demanda para analisar. Desculpe pela demora,[16:49, 08/10/2024] +55 14 99863-5769: Vou pedir para prosseguir com o desligamento por favor[16:50, 08/10/2024] +55 14 99863-5769: Obrigada pela oportunidade de rever a tabela, mas precisaremos manter seguir com o desligamento e descredenciamento[16:52, 08/10/2024] Retenção Odontolife: Entendo, nesse caso iremos seguir com o processo de descredenciamento[16:52]

**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"/> 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**

SIM  NÃO

**Obs. Geral**

Em contato com RT, a mesma informa que não teve o suporte esperado da operadora, e que no momento está passando por mudanças em seu pessoal e irá diminuir os atendimentos. Com tudo ofertei SUPORTE, E REAJUSTE DE TABELA, Drª concordou em analisar porém mesmo assim com a tabela encaminhada solicito o desligamento.

**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