

# Formulário - Processo de Retenção



|                              |                              |                    |                             |                        |            |
|------------------------------|------------------------------|--------------------|-----------------------------|------------------------|------------|
| Colaborador                  | Qtd CRO(s)                   |                    |                             | 1                      |            |
| Andrey Vidal Siqueira        |                              |                    |                             | Data                   | 22/08/2024 |
| Operadora                    | CRO                          | UF                 | Nome dentista               |                        |            |
| ODONTOLIFE                   | 34651                        | RJ                 | ENIO AUDI VON HAEHLING LIMA |                        |            |
| CNPJ                         | CPF                          |                    |                             | 05523033723            |            |
| Data inclusão                | Tipo                         | Demandado por?     | Nº do protocolo             | Dt. abertura protocolo |            |
| 14/04/2022                   | F                            | Operadora          | SAD172052290196             | 09/07/2024             |            |
| UF                           | Cidade                       | nº de vidas        | nº CRO(S) únicos divulgados |                        |            |
| RJ                           | RIO DE JANEIRO               | 13.102             | 739                         |                        |            |
| Atende outros convênios      |                              |                    | Quais?                      |                        |            |
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |                    |                             |                        |            |
| Moeda                        | Última produç.               | Valor última prod. |                             |                        |            |
| 0,35                         | Sem guias                    | R\$ -              |                             |                        |            |
| Data inicio                  | Data final                   | Tempo finalização  |                             |                        |            |
| 09/07/2024                   | 22/08/2024                   | 44 dia(s)          |                             |                        |            |

1º contato Data 26/07/2024

Obs.:

15:36, 26/7/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[15:39, 26/7/2024] Retenção Odontolife: Dr. ENIO AUDI VON HAEHLING LIMA CRO: RJ - 34651, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Gostaria de confirmar quais foram os motivos para o desligamento e se teve alguma insatisfação com o plano? Assim verificamos se a algo que possamos melhorar ou fazer para sua permanencia junto a operadora. Fico no aguardo de seu retorno.

2º contato Data 26/07/2024

Obs.:

[15:40, 26/7/2024] +55 21 96701-8614: Boa tarde  
[15:40, 26/7/2024] +55 21 96701-8614: A tabela tem um valor muito baixo, não vale a pena.

3º contato Data 26/07/2024

Obs.:

[16:08, 26/7/2024] Retenção Odontolife: Gostaria de conversar sobre sua permanencia, referente a essa insatisfação, notei que o Dr. possui direito ao REAJUSTE anual de repasse conforme cálculo IPCA, só precisaríamos de sua autorização para encaminharmos ao setor responsável analisar e aprovar a nova tabela, assim melhorando seus valores. Além disso podemos melhorar o fluxo de pacientes realizando uma ação de divulgação para melhorar sua visibilidade em nosso site e realizar indicações de beneficiários para o vosso atendimento e assim aumentar sua demanda/repasses.[16:08, 26/7/2024] Retenção Odontolife: Fico no aguardo de seu retorno.

4º contato Data 21/08/2024

Obs.:

[14:42, 21/8/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde Dr. tudo bem?  
Conforme informado acima, podemos melhorar seus valores e impulsionar os atendimentos, acredito que podemos sanar suas insatisfações referente a esses pontos, pois o Dr. tem direito ao REAJUSTE anual e com a ação comercial podemos aumentar o fluxo de pacientes. Gostaríamos muito que mantivesse a parceria conosco. Aguardo seu retorno para darmos sequencia na tratativa.

5º contato Data 22/08/2024

Obs.:

[09:54, 22/8/2024] Retenção Odontolife: Bom dia! Precisamos de um retorno a respeito Dr., para que possamos dar andamento na tratativa e podermos encerrar o protocolo o mais breve possível. Aguardo sua resposta.  
[10:05, 22/8/2024] +55 21 96701-8614: Bom dia  
[10:09, 22/8/2024] +55 21 96701-8614: Pode dar continuidade ao descredenciamento, por favor.

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"/> 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

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

Obs. Geral

Em contato com o RT, o mesmo informou que motivos para o desligamento seria devido a tabela ser baixa. Ofertado todo o suporte, REAJUSTE anual de repasse visto que é direito do profissional e ofertado ação de divulgação para impulsionarmos seus atendimentos. Porém Dr. não tem interesse em prosseguir com a parceria e pede para darmos andamento em 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