



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

1

Data

04/09/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

28021

RS

GABRIEL DILKIN TOMAZI

CNPJ

CPF

-

02549597095

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

30/09/2021

F

Operadora

SAD172122234763

17/07/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

RS

CANELA

143

3

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,60

18/04/2022

R\$ 399,75

Data início

Data final

Tempo finalização

17/07/2024

04/09/2024

49 dia(s)

1º contato

Data

27/08/2024

Obs.:

[10:14, 27/08/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[10:16, 27/08/2024] Retenção Odontolife: Dr. GABRIEL DILKIN TOMAZI CRO: RS - 28021, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento devido a dificuldades com o sistema. Gostaria de conversar sobre sua permanencia junto a operadora. Hoje nós dispomos de um setor exclusivo de suporte onde o atendimento é em tempo real, então sempre que precisar de auxílio, pode nos acionar que podemos lhe orientar da melhor forma.

2º contato

Data

27/08/2024

Obs.:

[10:17, 27/08/2024] Retenção Odontolife: Estamos sempre em busca de melhorias no contato entre prestador e operadora  
[10:18, 27/08/2024] Retenção Odontolife: Posso lhe encaminhar todo o material de apoio aqui mesmo, referente ao sistema e regras técnicas.  
[10:18, 27/08/2024] Retenção Odontolife: Fico no aguardo de seu retorno.

3º contato

Data

28/08/2024

Obs.:

[10:49, 28/08/2024] Retenção Odontolife: Bom dia Dr. tudo bem?Gostariamos muito que mantivesse a parceria conosco, podemos lhe dar todo o suporte necessário. Além disso verifiquei que o Dr. possui direito ao REAJUSTE anual de repasse, com sua autorização poderíamos encaminhar ao setor responsável para analisar e aprovar a nova tabela, juntamente a isso podemos também melhorar o fluxo de pacientes ao realizar uma ação de divulgação para indicações de beneficiários. Aguardo seu retorno pois o Dr. é de extrema importância na cidade.[09:43, 29/08/2024] Retenção Odontolife: Bom dia Dr. tudo bem? Precisamos de um retorno referente ao que foi proposto para melhorias em seus atendimentos e experiência

4º contato

Data

03/09/2024

Obs.:

[09:44, 29/08/2024] Retenção Odontolife: Podemos prosseguir com o seu REAJUSTE, visto que a insatisfação do Dr. seria os valores?[09:44, 29/08/2024] Retenção Odontolife: Gostariamos muito que mantivesse a parceria conosco.[09:50, 29/08/2024] Retenção Odontolife: O protocolo de desligamento se encontra em aberto, devido a isso precisamos de uma resposta para encerrarmos o mais breve possível.[14:28, 03/09/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.

5º contato

Data

03/09/2024

Obs.:

[18:43, 03/09/2024] +55 54 9617-7283: Boa tarde, tudo bem e você ?  
Infelizmente sigo com a mesma posição, para mim não é vantajoso.  
Quero seguir com o desligamento  
Obrigado

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☐ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.:

OBRIGATÓRIO 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 RT, foi oferecido ao mesmo para melhorias em seus atendimentos e experiência com o convênio ação de divulgação para impulsionarmos o fluxo de pacientes, REAJUSTE de tabela, e todo o suporte referente a dificuldades. Como o motivo foi referente a valores conforme protocolo anterior 40641420240701000055, ofertado contraproposta, Dr. não quis prosseguir com a negociação e diz que não tem interesse em retomar a parceria.

Sector responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro