

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1	
Andrey Vidal Siqueira				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	SAD17212234763	17/07/2024	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
RS	CANELA	143	3		
Atende outros convênios			Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO				
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,60	18/04/2022	R\$ 399,75			
Data inicio	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 permanecendo 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? Gostaríamos muito que mantivesse a parceria conosco, podemos lhe dar todo o suporte necessário. Além disso verifiquem 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: Gostaríamos 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

- | | | |
|---|--|--|
| <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"/> Regras 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 Público | <input type="checkbox"/> Mudou de Área | <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste |
| <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 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 4064142024070100055, oferecido contraproposta, Dr. não quis prosseguir com a negociação e diz que não tem interesse em retomar a parceria.

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