

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Andrey Vidal Siqueira			Qtd CRO(s)	7
				Data	20/06/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	90261	SP	BRUNO NOVAES		
CNPJ	CPF				
04144352000171		22238038817			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
27/06/2023	J	Operadora	SAD171888875115	20/06/2024	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SP	SAO PAULO	21.927	1176		
Atende outros convênios					
Quais?					
<input type="checkbox"/> SIM		<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,30	Sem guias	R\$ -			
Data inicio	Data final	Tempo finalização			
20/06/2024	20/06/2024	0 dia(s)			

1º contato Data 29/04/2024

Obs.:

[15:58, 29/04/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[16:00, 29/04/2024] Retenção Odontolife: Drª JAQUELINE PEIXOTO JUSTINO CRO: SP - 144812, O motivo do contato seria referente a chamado em aberto de descredenciamento. A Drª não faz mais parte do corpo clínico?[16:01, 29/04/2024] +55 11 98585-1071: Boa Tarde, tudo bem?[16:01, 29/04/2024] +55 11 98585-1071: Na realidade gostaríamos de descredenciar a clínica[16:49, 29/04/2024] Retenção Odontolife: Quais seriam os motivos ou insatisfações?

2º contato Data 19/06/2024

Obs.:

[15:59, 19/06/2024] +55 11 98585-1071: Boa tarde, tudo bem sim e com você?  
 [15:59, 19/06/2024] +55 11 98585-1071: Procede sim  
 [15:59, 19/06/2024] +55 11 98585-1071: É o descadastramento da clínica  
 [15:59, 19/06/2024] +55 11 98585-1071: Já foi aberto um chamado

3º contato Data 19/06/2024

Obs.:

[16:27, 19/06/2024] Retenção Odontolife: Certo! Qual seria o motivo para o descredenciamento Drª?[16:27, 19/06/2024] Retenção Odontolife: Tiveram alguma insatisfação com o plano?[16:28, 19/06/2024] Retenção Odontolife: Para darmos sequencia no desligamento[09:45, 20/06/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Precisamos de um retorno para darmos sequencia no atendimento! Qual seria o motivo para o desligamento da clínica?[09:50, 20/06/2024] +55 11 98585-1071: Ja foi falado, inclusive se olhar no sistema já tem um número de chamado[09:51, 20/06/2024] +55 11 98585-1071: Porque os pacientes estavam reclamando por não ter horário disponíveis em curto espaço de

4º contato Data 20/06/2024

Obs.:

[09:58, 20/06/2024] Retenção Odontolife: Exatamente, meu contato é justamente para o desligamento. Porém não há nada que possamos fazer para continuarmos com a parceria?[10:00, 20/06/2024] +55 11 98585-1071: Não, o Dr preferiu fazer o desligamento, porque as reclamações estavam sendo constantes

5º contato Data

Obs.:

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 checked="" type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos                              |  |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico                           | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                                      |   |  |

Necessário abertura de protocolo

- SIM  NÃO

Obs. Geral

Em contato com a clínica, foi nos informado que o motivo do descredenciamento é devido a reclamações de beneficiários por não ter horários disponíveis em curto período de tempo, Dito se havia algo que podíamos fazer para mantermos a parceria, porém em resposta - "Não, o Dr preferiu fazer o desligamento, porque as reclamações estavam sendo constantes"

Setor responsável

- T.I  Central de atendimento  Análise Técnica  Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro