

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			2
	Data			16/10/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	19953	GO	ANDREZA EDUARDA GOMES BEIRO	
CNPJ	CPF			
37134623000167		05382357137		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
22/08/2022	J	Operadora	SAD172227033566	29/07/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
GO	LUZIANIA	155	3	
Atende outros convênios				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO	Quais?		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,37	28/05/2024	R\$ 50,40		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
29/07/2024	16/10/2024	79 dia(s)		
1º contato	Data	09/09/2024		
<b>Obs.:</b>				
[08:58, 9/9/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[08:59, 9/9/2024] Retenção Odontolife: Neste telefone eu falo com a Drª ANDREZA EDUARDA GOMES BEIRO CRO: GO - 199537[09:13, 9/9/2024] +55 61 9974-1359: Dra Andreza Eduarda agradece seu contato. Como podemos ajudar?[09:13, 9/9/2024] +55 61 9974-1359: Agradecemos sua mensagem. Não estamos disponíveis no momento, mas entraremos em contato assim que possível.				

2º contato	Data	10/09/2024		
<b>Obs.:</b>				
[08:39, 10/9/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Neste telefone eu falo com a Drª ANDREZA EDUARDA GOMES BEIRO CRO: GO - 199537[08:51, 10/9/2024] +55 61 9974-1359: Oi[08:51, 10/9/2024] +55 61 9974-1359: Sim[08:59, 10/9/2024] Retenção Odontolife: Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. O motivo do contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento. Gostaria de entender melhor os motivos que levaram ao desligamento, para conversarmos sobre sua permanencia conosco junto a operadora.				

3º contato	Data	11/09/2024		
<b>Obs.:</b>				
Pois podemos oferecer todo o suporte necessário referente as insatisfações, assim podemos verificar onde melhorar para satisfazer sua experiência com o convênio.// Em resposta, Drª informa via áudio que: Motivos são relacionados a regras técnicas e burocracia operadora, muitas glosas[14:54, 11/9/2024] Retenção Odontolife: Devido a importância da Drª na cidade estamos dispostos a negociar seus valores pra ENDODONTIA, como informado no áudio que acha o valor para o procedimento de canal muito abaixo. Quais seriam os valores aceitáveis para continuar com esta especialidade? Pode nos encaminhar os valores para cada procedimento.[14:55, 11/9/2024] Retenção Odontolife: Lembrando				

4º contato	Data	12/09/2024		
<b>Obs.:</b>				
[14:56, 11/9/2024] Retenção Odontolife: Assim podemos realizar uma contraproposta e verificar os valores aprovados.[11:56, 12/9/2024] +55 61 9974-1359: Vamos querer tirar a especialidade de endodontia[11:56, 12/9/2024] +55 61 9974-1359: Infelizmente não está compensando para nós[11:57, 12/9/2024] +55 61 9974-1359: .[13:35, 12/9/2024] Retenção Odontolife: Entendi é que área de ENDODONTIA nem está divulgada pra Drª[13:36, 12/9/2024] Retenção Odontolife: Então podemos manter a parceria? Visto que a especialização acima não está divulgada. Ai seguimos com o REAJUSTE de tabela da Drª pois a mesma já possui direito.[13:39, 12/9/2024] Retenção Odontolife: Segue material de apoio				

5º contato Data 10/10/2024

**Obs.:**

[14:47, 12/9/2024] +55 61 9974-1359: Por quanto eu multiplico o valor uo ?[14:47, 12/9/2024] +55 61 9974-1359: Gostaria da tabela atualizada[14:49, 12/9/2024] Retenção Odontolife: Iremos encaminhar ao setor responsável para analisar e aprovar a nova tabela, assim que tivermos um retorno lhe encaminho a tabela atualizada!/// Autorizado aplicar índice IPCA 4,3532% - Moeda base \*0,37%; Ortodontia 0,30 - sem atos diferenciados[08:53, 10/10/2024] Retenção Odontolife: Bom dia Drª!Estou no aguardo de sua resposta para confirmar se podemos atualizar a nova tabela em sistema? E se os dados cadastrais acima estão corretos? Precisamos de uma resposta o mais breve possível para encerrarmos o chamado que ainda se encontra em aberto![18:23, 10/10/2024] +55 61 9974-1359: Pode atualizar;/// confirmado dados cadastrais. /// beneficiário oculto realizado com sucesso.

**Ação Retenção**

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input checked="" 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".**

Dentista insatisfeita com glosas, dificuldade com o sistema e de faturar. Encaminhado material de apoio, dado todo o suporte relacionado a dúvidas e REALIZADO reajuste de tabela, onde Drª aceitou permanecer com a parceria. Confirmado dados cadastrais e incluido telefone: 6198033298 para divulgação no SITE.

**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**

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

**Obs. Geral**

--	--	--	--	--

**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