

Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1		
Andrey Vidal Siqueira				Data	27/08/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista			
ODONTOLIFE	9348	BA	SANDRELLI CAMPOS NERY RABELO DE ALMEIDA			
CNPJ	CPF					
-		00647689537				
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo		
17/11/2021	F	Operadora	SAD172071814451	11/07/2024		
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados			
BA	SALVADOR	4.134	244			
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				
11/07/2024	27/08/2024	47 dia(s)				
1º contato	Data	23/08/2024				
Obs.:						
[09:27, 23/8/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[09:27, 23/8/2024] +55 71 8685-1544: Olá, a Clínica da Dra Sandrelli Campos agradece seu contato. ☺ Me chamo Bárbara, sou secretária da Dra, como podemos ajudar? ☺ Me diz seu nome completo? ☺ ⚠ MENSAGEM AUTOMÁTICA ⚠						
2º contato	Data	23/08/2024				
Obs.:						
[09:28, 23/8/2024] Retenção Odontolife: Drª SANDRELLI CAMPOS NERY RABELO DE ALMEIDA CRO: BA - 9348, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento devido a valores. Gostaria de conversar sobre sua permanecia junto a operadora. Notei que a Drª 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 realizar uma ação de divulgação para para melhorar sua visibilidade em nosso site e realizar indicações de beneficiários para o seu atendimento e assim aumentar sua demanda/rentabilidade.						
3º contato	Data	23/08/2024				
Obs.:						
Gostaríamos muito que mantivesse a parceria conosco, estamos sempre em busca de melhorias no contato entre prestador e operadora, podemos oferecer todo o suporte e auxilio necessário. [09:28, 23/8/2024] Retenção Odontolife: Fico no aguardo.						
4º contato	Data	26/08/2024				
Obs.:						
[09:13, 26/8/2024] Retenção Odontolife: Bom dia Drª, tudo bem? Analisou o que foi proposto para melhorias em seus atendimentos? Gostaria de entender melhor suas insatisfações. Fico no aguardo de seu retorno, para darmos sequencia na tratativa e encerrarmos o protocolo o mais breve possível.[08:21, 27/8/2024] +55 71 8685-1544: Bom dia [08:21, 27/8/2024] +55 71 8685-1544: Foi feito pedido de cancelamento do convenio						

5º contato Data 27/08/2024

Obs.:

[08:37, 27/8/2024] Retenção Odontolife: Born dia.[08:38, 27/8/2024] Retenção Odontolife: Exato, gostaria de entender melhor quais foram os motivos para o descredenciamento, teve alguma insatisfação com o plano?[08:51, 27/8/2024] +55 71 8685-1544: Sim, valores muito baixos para o pagamento[08:56, 27/8/2024] Retenção Odontolife: Entendo, como informei acima podemos melhorar a questão dos valores, pois a Drª já possui direito ao REAJUSTE anual de repasse, com sua autorização podemos encaminhar ao setor responsável para analisar e aprovar a nova tabela![08:56, 27/8/2024] Retenção Odontolife: Gostaríamos muito que mantivesse a parceria conosco, estamos sempre em busca de melhorias no contato entre prestador e operadora, podemos oferecer todo o suporte e auxilio necessário.[08:56, 27/8/2024] +55 71 8685-1544: Não, obrigada[08:56, 27/8/2024] +55 71 8685-1544: Quem sabe em outro momento[08:56, 27/8/2024] +55 71 8685-1544: mas por agora não

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 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 Público | <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 RT, a mesma informa que motivos para o desligamento foram devido aos baixos pagamentos, onde na tentativa de retenção foi oferecido novos valores pois a profissional tem direito ao REAJUSTE e oferecido suporte. Drª não quis analisar a nova tabela e negociar sua permanecia e quis prosseguir com o desligamento.

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