

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			6	
Andrey Vidal Siqueira				Data	19/07/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	10317	BA	LIVIA CAROLINA MACEDO DE OLIVEIRA		
CNPJ	CPF				
45785758000110		02271099536			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
13/04/2022	J	Operadora	SAD171750125749	04/06/2024	
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.			
0,40	Sem guias	R\$ -			
Data inicio	Data final	Tempo finalização			
04/06/2024	19/07/2024	45 dia(s)			

1º contato Data 16/07/2024

**Obs.:**

[10:24, 16/07/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[10:25, 16/07/2024] Retenção Odontolife: Drª SHEILA CRISTINA FERREIRA DOS SANTOS CRO: BA - 17671, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento, gostaria de confirmar quais foram os motivos para o desligamento? teve alguma insatisfação com o plano? Gostaria de entender melhor. Precisamos de um retorno para dar sequencia na tratativa e ver se há algo que possamos fazer para sua permanência junto a operadora.

2º contato Data 16/07/2024

**Obs.:**

[10:51, 16/07/2024] +55 71 9158-7810: Olá Bom Dia tudo Bem ?[10:52, 16/07/2024] +55 71 9158-7810: Infelizmente não vamos poder continuar com o plano[10:57, 16/07/2024] Retenção Odontolife: Qual é o motivo Drª?[14:14, 17/07/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Precisamos de um retorno para darmos sequencia na tratativa.[14:43, 18/07/2024] +55 71 9158-7810: Não estamos mais com intuito de atender planos. Além do mais, estava tendo muita demora da liberação de procedimentos, não liberava consulta.

3º contato Data 18/07/2024

**Obs.:**

[15:01, 18/07/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde. Entendo Drª é que conforme ANS temos de até 24h á 48h para liberação. Verifiquei que a maioria das guias foram liberadas em questão de minutos. Nós gostaríamos muito que mantivessem a parceria conosco, podemos oferecer todo o suporte e auxilio necessário, além do mais verifiquei que possuem direito ao REAJUSTE, podemos melhorar seus valores juntamente com os atendimentos ao realizar uma ação comercial de divulgação para indicação de pacientes para impulsionar o fluxo.

4º contato Data 18/07/2024

**Obs.:**

[15:03, 18/07/2024] Retenção Odontolife: hoje dispomos de um setor exclusivo de SUPORTE, então sempre que precisarem consultar, verificar ou tiverem alguma dúvida pode nos acionar, pois o atendimento é em tempo real.[15:03, 18/07/2024] Retenção Odontolife: Fico no aguardo de seu retorno referente a permanência da clínica junto a operadora.

5º contato Data 19/07/2024

**Obs.:**

[10:04, 19/07/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem? Precisamos de um retorno.[10:04, 19/07/2024] Retenção Odontolife: Referente ao que foi proposto para melhorias[10:09, 19/07/2024] Retenção Odontolife: Espero que pense na proposta, gostaríamos muito que mantivesse a parceria conosco.[13:04, 19/07/2024] +55 71 9158-7810: Desculpa a demora, não temos mais interesse

**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 checked="" 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"/> Servidor Publico                | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           | <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste                    |  |

**Necessário abertura de protocolo**

- SIM  NÃO

**Obs. Geral**

Em contato com a clínica, relatam que não estão mais com o intuito em atender convênios e que estavam tendo muita demora na liberação de procedimentos, não liberava consulta. Informado sobre o tempo de liberação conforme ANS e que as guias lançadas foram liberadas em questão de minutos ofertado SUPORTE, REAJUSTE de valores e AÇÃO COMERCIAL, porém Drª não teve interesse em prosseguir com a parceria.

**Setor responsável**

- T.I.  Central de atendimento  Análise Técnica  Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro