



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

Andrey Vidal Siqueira

Qtd CRO(s)

1

Data

27/06/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

8889

ES

MARIANA PAULA DA SILVA GOMES

CNPJ

CPF

-

14240721741

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

26/10/2023

F

Operadora

SAD171526498098

09/05/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

ES

VITORIA

565

23

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

Sem guias

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

09/05/2024

27/06/2024

49 dia(s)

1º contato

Data

21/06/2024

Obs.:

[11:28, 21/06/2024] Retenção Odontolife: Drª MARIANA PAULA DA SILVA GOMES CRO: ES - 8889, Meu contato é referente ao chamado em aberto de desligamento. Gostaria de confirmar quais seriam os motivos para o descredenciamento? tem alguma insatisfação com o plano? para darmos sequência na tratativa. Aguardo seu retorno.[13:49, 21/06/2024] +55 27 99885-8673: Pois não obtivemos muito retorno. Não teve muita procura.

2º contato

Data

21/06/2024

Obs.:

[14:11, 21/06/2024] Retenção Odontolife: Entendo, nesse caso podemos lhe auxiliar Drª, melhorando e impulsionando seus atendimentos, temos cerca de 700 beneficiários na CIDADE. Podemos realizar uma Ação de Divulgação para melhorar sua visibilidade em nosso site e realizar indicações de beneficiários para o vosso atendimento e assim aumentar sua demanda/repasses. Estamos aqui para lhe oferecer todo o suporte e auxílio necessário. Estamos sempre em busca de melhorias, podemos contar com a sua permanência Drª? Gostaríamos que mantivesse a parceria conosco!

3º contato

Data

24/06/2024

Obs.:

[10:09, 24/06/2024] Retenção Odontolife: Bom dia Drª, tudo bem? analisou a proposta acima? Vamos corrigir e melhorar nesses quesitos onde a Drª se encontra insatisfeita. Como informado podemos impulsionar seus atendimentos com essa ação. Aguardo seu retorno para que possamos dar sequência na tratativa [11:10, 25/06/2024] Retenção Odontolife: Bom dia Drª, tudo bem? nós gostaríamos de seguir com a parceria, podemos lhe dar todo suporte necessário! Precisamos de uma resposta acerca de sua permanência junto a operadora! [11:36, 25/06/2024] +55 27 99885-8673: Pode manter só para tratamento endodontico! Pode ser?[11:36, 25/06/2024] +55 27 99885-8673: Vou tentar manter mais um mês em plano odontológico, mas só muito tempo.

4º contato

Data

25/06/2024

Obs.:

[11:55, 25/06/2024] Retenção Odontolife: Perfeito! Fico contente que irá permanecer com os atendimentos! Seria interessante pois a Drª está próxima de completar 12 meses de credenciamento assim já podemos realizar seu REAJUSTE.[11:56, 25/06/2024] Retenção Odontolife: Qual o motivo Drª, para não atender Clinica geral e Ortodontia, que estão divulgadas?[11:59, 25/06/2024] Retenção Odontolife: No caso já irei abrir um protocolo de ação comercial para que possamos impulsionar seus atendimentos, realizando indicações de beneficiários.

5º contato

Data

25/06/2024

Obs.:

[12:00, 25/06/2024] Retenção Odontolife: Por gentileza, poderia confirmar as informações a seguir:Endereço: AVENIDA NOSSA SENHORA DOS NAVEGANTES 675 nº 675Complemento: SALA 1509CEP: 29050912Bairro: ENSEADA DO SUACidade: VITORIA - ESTelefones clínica: (27) 998858673Áreas de atuação:CLINICA GERALENDODONTIAORTODONTIA.10:51, 26/06/2024] Retenção Odontolife: Bom dia Drª, as informações cadastrais acima estão corretas? Caso tenha algo incorreto ou que queira incluir favor me sinalizar. Assim que confirmar já podemos realizar a ação comercial para indicação de beneficiários. Aguardo seu retorno! [10:57, 26/06/2024] +55 27 99885-8673: Bo dia[10:57, 26/06/2024] +55 27 99885-8673: Está sim, mas atendemos apenas endodontia[10:57, 26/06/2024] +55 27 99885-8673: e já foi informado anteriormente///Aberto chamado para ação comercial: SAE171943001615///Beneficiario oculto realizado com sucesso.

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores☐ Ofertado Suporte☒ Ofertado Divulgação☐ Ofertado Treinamento☐ Ofertado Reciclagem☐ Outros

Obs.:

**OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**  
Em contato com RT, a mesma informa que não teve muito retorno e procura pelos atendimentos. Ofertado todo o suporte e auxílio, informado que podíamos melhorar a questão dos atendimentos realizando uma ação comercial para indicação de beneficiários onde Drª diz que vai prosseguir com os atendimentos para ver como vai ser o fluxo, porém pediu para remover áreas de clinica geral e ortodontia pois está atendendo somente endodontia. (Realizado beneficiário oculto com sucesso, onde Drª confirmar atendimento ao convênio)

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato☐ Valores☐ Removido Prestador☐ Dificuldades com o Sistema☐ Régras Técnicas☐ Baixa Procura☐ Cobrança indevida☐ Ameaça Judicialização☐ Carteira de Clientes Particular☐ Servidor Publico☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde☐ Franquia☐ Sem Local de Atendimento☐ Prazo Liberação de Guias☐ Apenas procedimentos Estéticos☐ Dificuldade de Contato com a Central☐ Burocracia Operadora☐ Terceirização de Atendimento☐ Estudos☐ Mudou de Área☐ Falta de Reajuste

☐ Beneficiário Grossoeiro☐ Alteração Responsável Técnico☐ Glosas☐ Encerramento de Atividades☐ Aposentou☐ Falta de Suporte da Operadora☐ Negativa de Atendimento☐ Migração

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM☐ NÃO

Obs. Geral

Sector responsável

☐ T.I☐ Central de atendimento☐ Análise Técnica☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro