



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador		Qtd CRO(s)		2	
DUANY VITÓRIA BALHUK		Data		21/03/2024	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	14712	DF	PALOMA ALMEIDA DA SILVA		
CNPJ		CPF			
44319415000106		06618128129			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
03/05/2023	J	Operadora	SAD170508555867	12/01/2024	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
DF	BRASILIA	3.123	296		
Atende outros convênios		Quais?			
☐ SIM ☒ NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,53	20/06/2023	R\$ 108,30			
Data início	Data final	Tempo finalização			
12/01/2024	21/03/2024	69 dia(s)			

1º contato Data 22/01/2024

Obs.: Em contato com a Drª, a mesma afirmou não querer continuar com o plano devido aos baixos valores, glosas e guias canceladas. Fizemos um levantamento de todas as guias para explicar para a Drª o motivo de cada guia cancelada, encaminhamos para a Drª todos os motivos de cada guia e orientamos sobre cada uma. Ofertamos um novo treinamento, suporte, ação de divulgação, aguardando retorno da Drª.

2º contato Data 05/03/2024

Obs.: [13:18, 29/02/2024] +55 61 8642-0276: Oi Agatha
[13:19, 29/02/2024] +55 61 8642-0276: Não estava na clínica ontem, estou retornando do almoço e já vejo pra vc e te mando

3º contato Data 05/03/2024

Obs.: [10:59, 05/03/2024] Retenção Odontolife: Bom dia, tudo bem?
Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.
[10:59, 05/03/2024] Retenção Odontolife: Assim que puder pode me enviar um print?

Aguardando retorno 61 8642-0276 05/03.

4º contato Data 21/03/2024

Obs.: A mesma informou que quer se desligar!

5º contato Data

Obs.:

Ação Retenção

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

Obs.: OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato	☐ Problemas de Saúde	☐ Beneficiário Grossoeiro
☒ Valores	☐ Franquia	☐ Alteração Responsável Técnico
☐ Removido Prestador	☐ Sem Local de Atendimento	☐ Glosas
☐ Dificuldades com o Sistema	☐ Prazo Liberação de Guias	☐ Encerramento de Atividades
☐ Régras Técnicas	☐ Apenas procedimentos Estéticos	☐ Aposentou
☐ Baixa Procura	☐ Dificuldade de Contato com a Central	☐ Falta de Suporte da Operadora
☐ Cobrança indevida	☐ Burocracia Operadora	☐ Negativa de Atendimento
☐ Ameaça Judicialização	☐ Terceirização de Atendimento	☐ Migração
☐ Carteira de Clientes Particular	☐ Estudos	
☐ Servidor Publico	☐ Mudou de Área	
☐ Óbito		

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM ☐ NÃO

Obs. Geral
Drª informou que está insatisfeita com os valores e com a demanda, informou que atendeu apenas 1 paciente, visto que tem guias lançadas em 2023. Foi ofertado ação de divulgação e reajuste mas a mesma quer seguir com o desligamento.

Setor responsável

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

Poliana Andrade Silva Maykon Dal'Negro