



# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

DUANY VITÓRIA BALHUK

Qtd CRO(s)

2

Data

21/03/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

10595

DF

JESSICA RIBEIRO DA SILVA

CNPJ

CPF

44319415000106

04123267106

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)

Status retenção

☐ Retenção Efetiva

☒ Desligamento

☐ Não se trata de Retenção

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

☒ 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

☐ 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

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