

# 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?			
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.				
0,53	20/06/2023	R\$ 108,30				
Data inicio	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: Olá 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**

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <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 SELEÇÃO "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"/> Regras 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 Público                | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           |   |  |

**Necessário abertura de protocolo**

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> 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 oferecida ação de divulgação e reajuste mas a mesma quer seguir 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