

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	DUANY VITÓRIA BALHUK			Qtd CRO(s)	1
				Data	18/04/2024
Operadora	CRO	Nome dentista			
ODONTOLIFE	17352	SC	KERLE PRADO DA ROSA		
CNPJ	CPF				
36408076000106		03621838996			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
08/06/2021	J	Operadora	SAD170264585260	15/12/2023	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SC	BALNEARIO CAMBORIU	1.141	18		
Atende outros convênios					
Quais?					
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO	-			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,47	26/02/2024	R\$ 64,80			
Data inicio	Data final	Tempo finalização			
15/12/2023	16/04/2024	123 dia(s)			

1º contato Data 27/12/2023

**Obs.:**

em contato com a Drª pelo (47) 996535407 12:05 para tentar uma possível reversão. Aguardando retorno.

- Retenção Efetiva  
 Desligamento  
 Não se trata de Retenção

2º contato Data 08/02/2024

**Obs.:**

Sem retorno do whatsapp enviado e-mail LAVITTAEBELLA@GMAIL.COM 08/02 ás 10h40 e whatsapp novamente.

5ª TENTATIVA.

3º contato Data 19/02/2024

**Obs.:**

Sem retorno do e-mail enviado 14/02 - enviado novamente 16/02 LAVITTAEBELLA@GMAIL.COM e enviado whatsapp novamente 47 9653-5407. Liguei nos telefones 47 99653-5407 (não atendida) e (47) 21228470 - Vitoria informou que Drª está atendendo e para retorno 12h, caso não consiga contato com a Drª enviaremos o processo de desligamento dos 10 dias úteis. 8ª TENTATIVA

4º contato Data 19/02/2024

**Obs.:**

Em ligação (47) 21228470 ás 14h02 - 19/02, Secretaria informou que seria por conta de valores também e que não tinha aviso nenhum sobre a demora de liberação e sobre cancelamento, oriente a mesma sobre validar os atos, por isso cancelava sem nenhuma observação, pedi a mesma para concluir as guias que estavam autorizadas, visto ue teve guias que foram canceladas por prazo de validade. A mesma informou que continuaria com os atendimentos se melhorassemos os valores, envio no whatsapp os valores que gostaria de receber de alguns procedimentos. Onlay- 85400238 valor 380,70 Gengivoplastia HASD 82000948 VALOR R\$ 62,55 HAID 82000948 VALOR R\$62,55 HAIE 82000948 VALOR R462,55 HASE 82000948 VALOR R\$62,55 RESTAURAÇÃ 02 FACE 85100200 VALOR 29,48 03 FACE 85100218 VALOR R\$ 38,74 04 FACE 85100226 VALOR 38,74

5º contato Data 22/02/2024

**Obs.:**

Dr(a) possui direito ao reajuste conforme cálculo IPCA de Dezembro de 2023 a Janeiro de 2024, de 0,45 para 0,47 para a tabela base. O percentual total no intervalo é de 4,5066% sem reajuste desde 27/10/2022. -- 16/04/2024 Autorizado aplicar índice IPCA 4,5066% - Moeda base 0,47\*; Ortodontia 0,30 - sem atos diferenciados Enviado whatsapp aguardando retorno da mesma! // Drª informou que: [11:33, 18/04/2024] +55 47 9653-5407: Olá, bom dia! estamos de acordo com a tabela, e vamos continuar atendendo, mas se continuar glosando a maioria dos procedimentos vamos cancelar. Confirmou telefone endereço e áreas de atuação - INCLUIR a área de PRÓTESE DENTÁRIA, ATUALIZAR os valores e retomar a divulgação da mesma no site Endereço: 2414 nº 139 CEP: 88330442 Bairro: CENTRO Cidade: BALNEARIO CAMBORIU - SC Telefones clínica: (47) 21228470, (47) 996535407 Áreas de atuação: CLINICA GERAL - DENTISTICA - ORTODONTIA - PERIODONTIA - INCLUIR PRÓTESE DENTÁRIA -- Reativado área de atuação em prótese dentária, atualizado moeda conforme autorização do reajuste e liberado cadastro para divulgação.  
18/04 - -Realizado beneficiário oculto ao qual a Doutora confirma estar realizando atendimento pelo plano.

**Ação Retenção**

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input checked="" 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".**

Drª queria realizar um reajuste de valores, onde foi enviado para o setor responsável analisar, após reajuste de 0,45 para 0,47, Drª concordou com os valores e concordou em continuar com os atendimentos pelo plano, foi dado todo suporte a mesma referente a guias e glosas e passado todo o passo a passo e materias de apoio. Realizado beneficiário oculto ao qual a Doutora confirma estar realizando atendimento pelo plano.

**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 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"/> 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**

SIM  NÃO

**Obs. Geral**

**Setor responsável**

- T.I.  Central de atendimento  Análise Técnica  Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro