

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
Data				07/02/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	6834	SC	VALERIA MARIA DE MORAES	
CNPJ	CPF			02796454908
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
13/06/2023	F	Operadora	SAD170057508042	21/11/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
SC	JOINVILLE	24.042	99	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM		<input type="checkbox"/> NÃO		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	SEM GUIAS	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
21/11/2023	07/02/2024	78 dia(s)		

1º contato Data 19/12/2023

**Obs.:**

Bom dia,  
Entramos em contato com a Drª Valeria ás 10:16, para entender o motivo pelo qual deseja fazer o descredenciamento. Aguardando retorno da mesma

2º contato Data 29/12/2023

**Obs.:**

Bom dia,  
Entramos em contato por mensagem ás 09:53, para averiguar o motivo de descredenciamento, porém sem sucesso. Não obtivemos resposta das mensagens anteriores, aguardando retorno.  
Tentativa de ligação ás 09:31 pelos números (47) 999490458, (47) 30254545, sem sucesso.

3º contato Data 09/01/2024

**Obs.:**

Ba tarde, Entramos em contato ás 09:07, e os mesmos informam que ainda estão de recesso. Retornaram dia 10/01.  
Segue interação:[08:51, 09/01/2024] +55 47 9949-0458: Bom dia, retornamos 10/01/2024  
[09:07, 09/01/2024] Retenção - Odontolife: Boa tarde, tudo bem?  
Meu nome é Agatha, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.  
[09:08, 09/01/2024] Retenção - Odontolife: Obrigada pela informação, retornarei o contato com os mesmos quando tiverem retornado.

4º contato Data 11/01/2024

**Obs.:**

Bom dia,  
Encaminhamos uma nova mensagem ás 09:00, para entender o motivo de descredenciamento. Aguardando retorno.

5º contato Data 30/01/2024

**Obs.:**

Bom dia, Em contato com a Drª, a mesma informa que não interesse de continuar com o plano devido a burocracia do plano. Ofertamos um novo treinamento, suporte e uma ação de divulgação, mas infelizmente a Drª recusou nossas propostas.

Segue resposta da Drª:

Bom Dia Agata , obrigada pela gentileza do contato, mas a dinâmica do sistema demanda uma pessoa para cuidar da burocracia de acesso, foto de produção, controle de envio , aguardar se autorizado ou não, e recebimento.....fica inviável no momento no consultório adequar....por isso comunicamos o descredenciamento ,mas os paciente que não possuem cobertura ortodôntica e queiram fazer tratamento ortodôntico será oferecido valor mais acessível de manutenções ortodônticas. Obrigada!

**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 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 Publico                | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           |   |  |

**Necessário abertura de protocolo**

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

**Obs. Geral**

Em contato com a Drª, a mesma informa que não interesse de continuar com o plano devido a burocracia do plano. Ofertamos um novo treinamento, suporte e uma ação de divulgação, mas infelizmente a Drª recusou nossas propostas. Infelizmente não podíamos oferecer reajuste de tabela, pois a Drª possui menos de um ano. Sendo assim, daremos seguimento ao desligamento da Drª

**Setor responsável**

- |                              |   |  |                                    |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro