

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			2
	Data			26/01/2024
DUANY VITÓRIA BALHUK				
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	7263	AM	MOAB SHERLAN VALENTE AMORIM	
CNPJ	CPF			
40256650000117				39915122896
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
26/01/2023	J	Operadora	SAD16965317042	05/10/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
AM	MANAUS	4.886	212	
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		
05/10/2023	26/01/2024	113 dia(s)		

Status retenção

- Retenção Efetiva
- Desligamento
- Não se trata de Retenção

1º contato Data 17/11/2023

**Obs.:**

Bom dia,  
conforme protocolo anterior, iniciou a partir do retorno do Dr uma nova contagem de tentativas: 1ª TENTATIVA DE CONTATO 03/10/2023 08:35 - Telefone e Whatsapp 2ª TENTATIVA DE CONTATO 05/10/2023 15:43 - Telefone e Whatsapp 3ª TENTATIVA DE CONTATO 17/11/2023 09:54 - Whatsapp  
Contato pelo (92) 98838-2438, aguardando retorno.

2º contato Data 22/11/2023

**Obs.:**

Liguei no telefone (92) 992403646 22/11 ás 11h57, caiu na caixa postal, enviado whatsapp novamente.

3º contato Data 24/11/2023

**Obs.:**

[11:59, 22/11/2023] Retenção - Odontolife: Verifiquei que solicitou o desligamento pela demora na liberação. Até o mês de FEV/MAR. estávamos com inconsistência no sistema e realmente o prazo estava de 7 dias úteis, a partir disso retornamos ao normal e conforme ANS estamos com o prazo de ATÉ 24h á 48h.1591256 - LANÇOU 29/08 ÁS 11H02, LIBEROU 17H32, DENTRO DO PRAZO.  
1593115 - LANÇOU 30/08 11H42, LIBEROU 14H07, DENTRO DO PRAZO. Ás duas últimas guias lançadas pelo Dr. Sistema liberou dentro do prazo no mesmo dia. Informo também que a maioria das guias canceladas é por não ter concluído dentro do prazo de 3 meses. Para seguir com o

4º contato Data 06/12/2023

**Obs.:**

[16:53, 04/12/2023] Retenção - Odontolife: Boa tarde, tudo bem?  
Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.  
[16:54, 04/12/2023] Retenção - Odontolife: Gostaria de saber se o mesmo nos dará uma chance de melhorar a sua satisfação ou seguiremos com o seu desligamento???  
[16:54, 04/12/2023] Retenção - Odontolife: Visto que foi oferecida Ação de divulgação e no mês que vem podemos estar reajustando a tabela de

5º contato Data 26/01/2024

**Obs.:**

Enviado whatsapp 92 9240-3646 26/01, Dr faz um ato de credenciamento hoje e possui direito ao reajuste! [09:40, 26/01/2024] Retenção - Odontolife: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [09:42, 26/01/2024] Retenção - Odontolife: Verifiquei que o Dr possui direito ao reajuste hoje, visto que hoje completou um ano ☺ [09:42, 26/01/2024] Retenção - Odontolife: Gostaríamos de saber se o mesmo possui interesse em continuar com os atendimentos pelo plano? --- [09:47, 26/01/2024] +55 92 9240-3646: Bom dia !

não.  
Mesmo sendo explicado sobre as guias e liberação, informado que o mesmo possui direito ao reajuste e ação de divulgação para melhorar sua demanda e produção, o mesmo insiste no desligamento.

**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
- Valores
- Franquia
- Removido Prestador
- Sem Local de Atendimento
- Dificuldades com o Sistema
- Prazo Liberação de Guias
- Régras Técnicas
- Apenas procedimentos Estéticos
- Baixa Procura
- Dificuldade de Contato com a Central
- Cobrança indevida
- Burocracia Operadora
- Ameaça Judicialização
- Terceirização de Atendimento
- Carteira de Clientes Particular
- Estudos
- Servidor Público
- Mudou de Área
- Óbito
- Beneficiário Grosseiro
- 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**

O mesmo está insistindo no desligamento devido a valores, informei que possui direito ao reajuste e poderia estar nos encaminhando alguns valores que cobra no particular para podermos analisar, dei todo suporte e explicação sobre guias e liberação, ofertei ação de divulgação mas o mesmo quer seguir com o desligamento!

**Setor responsável**

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

Agata B. Gomes

Maykon Dal'Negro