

# Formulário - Processo de Retenção



<b>Colaborador</b>	<b>Qtd CRO(s)</b>	1	
		<b>Data</b>	24/01/2024
<b>Operadora</b>	<b>CRO</b>	<b>UF</b>	<b>Nome dentista</b>
ODONTOLIFE	53380	MG	VALESKA CRISTINA FERREIRA DA SILVA
<b>CNPJ</b>	<b>CPF</b>		
37766000000107		07643574685	
<b>Data inclusão</b>	<b>Tipo</b>	<b>Demandado por?</b>	<b>Nº do protocolo</b>
09/02/2023	J	Operadora	SAD169988469358
<b>UF</b>	<b>Cidade</b>	<b>nº de vidas</b>	<b>nº CRO(S) únicos divulgados</b>
MG	SETE LAGOAS	4.502	75
<b>Atende outros convênios</b>			
Quais?			
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO		
<b>Moeda</b>	<b>Última produç.</b>	<b>Valor última prod.</b>	
0,30	06/12/2023	R\$ 235,80	
<b>Data inicio</b>	<b>Data final</b>	<b>Tempo finalização</b>	
13/11/2023	24/01/2024	72 dia(s)	
<b>1º contato</b>	<b>Data</b>	26/12/2023	
<b>Obs.:</b>			
Bom dia, Mensagem enviada para (31) 999863069 questionando o motivo do desligamento, aguardando retorno.			
<b>2º contato</b>	<b>Data</b>	03/01/2024	
<b>Obs.:</b>			
Boa tarde, Entramos em contato com a Drª às 15:48, para entender o motivo de descredenciamento. A mesma afirma que seria por glosas e baixos valores, ofertamos uma ação de divulgação e reajuste quando a Dra completa 1 ano de credenciamento. Explicamos o novo processo de liberação das guias, aguardando retorno da Drª.			
<b>3º contato</b>	<b>Data</b>	05/01/2024	
<b>Obs.:</b>			
Mensagem: Bom dia, Encaminhamos uma nova mensagem para a Drª às 10:32, não tivemos retorno da mensagem anterior. Aguardando retorno da mesma.			
<b>4º contato</b>	<b>Data</b>	24/01/2024	
<b>Obs.:</b>			
[10:31, 05/01/2024] Retenção: Bom dia, tudo bem? Meu nome é Agatha, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [10:31, 05/01/2024] Retenção: Entendo você Dra Valeska, em relação aos valores, podemos realizar uma AÇÃO DE DIVULGAÇÃO para melhorar sua visibilidade em nosso site e realizar indicações de be[10:31, 05/01/2024] Retenção - Odontolife: Drª verifiquei que a mesma terá direito ao REAJUSTE DE TABELA no mês 02/2024, após esse período do mês 02 posso estar enviando a tabela reajustada conforme o cálculo de IPCA para			

**5º contato**      **Data**      24/01/2024

**Obs.:**

CONTINUAÇÃO: [10:32, 05/01/2024] Retenção: Para melhorar o atendimento e facilitar seu trabalho, nossos prazos de liberações mudou, de 24h á 48h, mas a maioria estão sendo liberadas em questão de minutos!  
[14:01, 09/01/2024] +55 31 9986-3069: não  
[14:02, 09/01/2024] +55 31 9986-3069: desejo me descredenciar

**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 SELECIONE "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 checked="" 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**

Em contato com a Drª, a mesma afirma não querer continuar com o plano e pediu para seguir com o desligamento. A Drª informou que o desligamento seria pelas glosas e os baixos valores, ofertamos uma ação de divulgação, reajuste de tabela após a conclusão de 12 meses, suporte e treinamento. A mesma recusou todas as propostas ofertadas e pediu o desligamento.

**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