



# Formulário - Processo de Retenção



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                |                    |                             |                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------|-----------------------------|------------------------|
| Colaborador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                | Qtd CRO(s)         |                             |                        |
| DUANY VITÓRIA BALHUK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                | 3                  |                             |                        |
| Data                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                | 21/03/2024         |                             |                        |
| Operadora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | CRO            | UF                 | Nome dentista               |                        |
| ODONTOLIFE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 21481          | RS                 | PAULA LAWALL DA SILVA       |                        |
| CNPJ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | CPF            |                    |                             |                        |
| 12283912000105                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 02692709063    |                    |                             |                        |
| Data inclusão                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Tipo           | Demandado por?     | Nº do protocolo             | Dt. abertura protocolo |
| 12/04/2022                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | J              | Operadora          | SAD169659044396             | 06/10/2023             |
| UF                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Cidade         | nº de vidas        | nº CRO(S) únicos divulgados |                        |
| RS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ESTEIO         | 264                | 8                           |                        |
| Atende outros convênios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                | Quais?             |                             |                        |
| <input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                |                    |                             |                        |
| Moeda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Última produç. | Valor última prod. |                             |                        |
| 0,45                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 26/01/2023     | R\$ 17,00          |                             |                        |
| Data início                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Data final     | Tempo finalização  |                             |                        |
| 06/10/2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 21/03/2024     | 167 dia(s)         |                             |                        |
| 1º contato Data 06/10/2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                |                    |                             |                        |
| Obs.:<br>Por gentileza, suspender divulgação do RT e dos demais prestadores.<br>Após suspensão, por favor devolver tratativa ao painel Retenção.                                                                                                                                                                                                      |                |                    |                             |                        |
| 2º contato Data 21/11/2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                |                    |                             |                        |
| Obs.:<br>em contato pelo 51 8594-9501 11:53 21/11/2023 para tentar uma possível reversão do desligamento da Drª, aguardando retorno.                                                                                                                                                                                                                  |                |                    |                             |                        |
| 3º contato Data 04/12/2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                |                    |                             |                        |
| Obs.:<br>em contato telefonico pelo (51) 34738430 a secretária Maria Eduarda pediu pra retornor no período da tarde, pois a responsável está em atendimento. 10:32                                                                                                                                                                                    |                |                    |                             |                        |
| 4º contato Data 14/02/2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                |                    |                             |                        |
| Obs.:<br>Em contato com a Drª, a mesma informa que não teria como continuar com o plano devido as glosas e os valores baixos, pois não cobrem os materiais. Explicamos sobre o processo de glosa e sobre o novo prazo de liberção e indicamos para a Drª um novo treinamento. Infelizmente ainda não tivemos retorno, encaminhamos uma nova mensagem. |                |                    |                             |                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 5º contato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Data       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 21/03/2024 |
| Obs.:<br>Em conversa anterior: [14:41, 29/02/2024] +55 51 8594-9501: boa tarde [14:41, 29/02/2024] +55 51 8594-9501: desculpa [14:41, 29/02/2024] +55 51 8594-9501: não temos mais interesse [14:41, 29/02/2024] +55 51 8594-9501: interesse [14:41, 29/02/2024] +55 51 8594-9501: obrigada [15:08, 29/02/2024] Retenção Odontolife: Tudo bem, agradecemos pelo tempo de parceria e desejamos sucesso para vocês. Espero que possamos retomar essa parceria no futuro [15:24, 29/02/2024] +55 51 8594-9501: igualmente! [15:26, 29/02/2024] Retenção Odontolife: Obrigada Drª, peço desculpas pelo incômodo 15:26, 29/02/2024] Retenção Odontolife: Mas gostaria de saber se não haveria algo que pudessemos fazer ? [15:26, 29/02/2024] Retenção Odontolife: Qual seria o principal motivo da Drª não permanecer com a parceria ? [15:27, 29/02/2024] +55 51 8594-9501: glosas [15:29, 29/02/2024] +55 51 8594-9501: infelizmente não [15:29, 29/02/2024] +55 51 8594-9501: foi muito prejuízo [15:31, 29/02/2024] Retenção Odontolife: Disparamos de 300 beneficiários, a Drª é a única que atende algumas áreas na cidade. [15:33, 29/02/2024] +55 51 8594-9501: prazo curto a validade das guias e também muita glosa |            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                               |                                                        |                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 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.: <b>OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".</b>                                                                                                                                                                                                                             |                                                               |                                                        |                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                               |                                                        |                                    |
| Motivo desligamento                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                               |                                                        |                                    |
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato                                                                                                                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde                   | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grossoeiro       |                                    |
| <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"/> 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"/> 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                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                               |                                                        |                                    |
| A mesma informou que quer desligamento pelas glosas, liberação e prazo curto da validade da guia, informou que ficou muito no prejuízo, mesmo orientado sobre as glosas e sobre o prazo de liberação, pedimos para realizar um novo treinamento mas a mesma insistiu no desligamento mesmo. |                                                               |                                                        |                                    |
| 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                                       |                                    |