

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			19/12/2023
DUANY VITÓRIA BALHUK				
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	55689	MG	JESSICA COUTO NOLLI	
CNPJ	CPF			08877145609
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
16/03/2023	F	Operadora	SAD170186240016	06/12/2023
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
MG	UBERLANDIA	1.750	65	
Atende outros convênios				
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO	Quais?		
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	sem guias	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
06/12/2023	19/12/2023	13 dia(s)		

1º contato Data 11/12/2023

Obs.:

interação via protocolo -- Poderia me informar o motivo ou insatisfação com o plano, para solicitar o desligamento?

2º contato Data 11/12/2023

Obs.:

Enviado whatsapp (34) 984027600 11/12 às 14h00, para verificar motivo e insatisfação da mesma.

3º contato Data 12/12/2023

Obs.:

[12:10, 12/12/2023] +55 34 8402-7600: Não estou atendendo convênio [13:20, 12/12/2023] Retenção - Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Duany, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni. [13:21, 12/12/2023] Retenção - Odontolife: Mas teria alguma insatisfação com o plano? [13:32, 12/12/2023] +55 34 8402-7600: Não [13:36, 12/12/2023] Retenção - Odontolife: Entendi, apenas atenderá no particular então [13:37, 12/12/2023] +55 34 8402-7600: Isso. --- Ainda consta divulgada na rede UNIODONTO.

4º contato Data 12/12/2023

Obs.:

Possui menos de um ano de credenciamento, informei que pedimos um prazo de 60 dias de antecedência para poder seguir com o desligamento, informei sobre o contrato e ofertei ação de divulgação e reajuste de tabela assim que completasse um ano de credenciamento.

5º contato Data 19/12/2023

Obs.:

A mesma informou que:  
[16:08, 13/12/2023] +55 34 8402-7600: Pode prosseguir com o desligamento.  
[13:55, 12/12/2023] Retenção - Odontolife: Como consta em contrato um período de 12 meses, mas como possui menos de um ano pedimos esse prazo de 60 dias.  
[13:56, 12/12/2023] Retenção - Odontolife: Gostaria de aproveitar e lhe informar que assim que completar um ano, irá possuir direito ao reajuste de tabela de valores, podemos estar melhorando esses valores.  
[13:56, 12/12/2023] Retenção - Odontolife: Posso realizar uma ação de divulgação, também para melhorar sua demanda.  
Mesmo sido oferecida ação de divulgação e o reajuste de tabela assim que completasse um ano de credenciamento, mas a mesma solicitou o desligamento.

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 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 checked="" 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

Drª informou apenas que não está mais atendendo convênios, verificado nas redes concorrentes ainda consta divulgada na UNIODONTO, oferecido reajuste de tabela assim que completasse um ano e ação de divulgação para melhorar sua demanda e produção, oferecido suporte mas mesmo assim a Drª está decidida com 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