

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			
DUANY VITÓRIA BALHUK				18/03/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	23603	BA	LAUREANO RODRIGUES DA COSTA	
CNPJ	CPF			
47316751000185		06486227621		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
28/09/2023	J	Operadora	SAD170551198444	17/01/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
BA	PORTO SEGURO	77		
Atende outros convênios		Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,30	19/12/2023	R\$ 8,40		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
17/01/2024	18/03/2024	61 dia(s)		

Status retenção

- Retenção Efetiva
- Desligamento
- Não se trata de Retenção

1º contato Data 19/01/2024

**Obs.:**

Encaminhamos uma mensagem para o Dr ás 10:05, para verificar o motivo de descredenciamento. Aguardando retorno.

2º contato Data 22/01/2024

**Obs.:**

Encaminhamos uma nova mensagem ás 12:51, para averiguar o motivo de descredenciamento. Não tivemos resposta da mensagem anterior.

Tentativa de contato pelos números (73) 988172198, (73) 988172196, sem sucesso.

3º contato Data 23/02/2024

**Obs.:**

Em contato com o Dr, o mesmo informa que deseja se descredenciar devido as guias glosadas e os valores baixos. Realizamos um levantamento de todas as guias que foram canceladas e glosadas, informamos o motivo de cada uma delas e explicamos para o Dr, o Dr é o único na cidade e dispomos de 100 beneficiários na cidade. O mesmo solicita valores diferenciados, para continuar com a parceria e nos encaminhou os valores que acha justo para cada procedimento.

4º contato Data 26/02/2024

**Obs.:**

Dra. não possui direito ao reajuste conforme cálculo IPCA de Janeiro de 2023 a Janeiro de 2024, de 0,30 para 0,31 para a tabela base. O percentual total no intervalo é de 4,5066%. OBS: o Dr solicitou valores diferenciados para alguns procedimentos nas áreas de (Clínica Geral, Dentística, Periodontia, Odontopediatria, Prótese Dentária) - O mesmo é a único na cidade, dispomos de 95 beneficiários e a limitrofe mais próxima é a 16.25km e não possui dentistas que realizariam as demais áreas pelo plano, VALORES CONSTAM NA ABA DE CONTRAPROPOSTA COLUNA AZUL (Q/R).

5º contato Data 18/03/2024

**Obs.:**

Dr informou via whatsapp que: [10:37, 29/02/2024] +55 73 8817-2196: Bom dia [10:37, 29/02/2024] +55 73 8817-2196: Quero prosseguir com o desligamento do plano Informamos que estava em analise a propositura dos valores que havia enviado, não deu retorno e após alguns dias informou que: [09:58, 18/03/2024] +55 73 8817-2196: Bom dia! [09:59, 18/03/2024] +55 73 8817-2196: Solicitei o desligamento. Nesse caso como não quer aguardar o reajuste de tabela, seguiremos com o desligamento --- Aberto protocolo para prospecção de profissionais na cidade SAE171077494453.

**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 Guías
- 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 Publico
- 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**

Enviado contraproposta para o setor responsável 26/02/2024 - não foi analisado e o Dr nos informou via whatsapp que quer seguir com o desligamento e que o plano deixa muito a desejar, informei que estava em analise a contraproposta e mesmo assim quis seguir com o desligamento, não quis aguardar o reajuste!! Aberto protocolo para prospecção de profissionais na cidade SAE171077494453.

**Setor responsável**

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

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro